
**ANALISA DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLI RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT ESTOMIHI**

Mafe Robbi Simanjuntak¹, Grace Christine Priscilla Simangunsong², Eva Ellya Sibagariang³
^{1,2,3}Universitas Prima Indonesia

Email: maferobbisimanjuntak@unprimdn.ac.id¹, christinegrace1601@gmail.com²

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah Sakit Estomihi sebagai institusi pelayanan kesehatan menghadapi tantangan dalam memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang optimal. Berbagai keluhan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya empati, dan fasilitas yang tidak memadai menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Estomihi. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan metode potong lintang (cross sectional). Sampel berjumlah 85 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dan analisis data menggunakan uji chi-square serta regresi logistik. Hasil: Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Hasil uji multivariat menunjukkan bahwa dimensi *daya tanggap (responsiveness)* dan *jaminan (assurance)* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, dengan nilai OR berturut-turut 11,522 dan 47,409. Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Estomihi. Dimensi jaminan menjadi faktor yang paling berpengaruh, sehingga peningkatan kepercayaan dan rasa aman terhadap tenaga kesehatan perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Dimensi Mutu, Rumah Sakit Estomihi.

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a key indicator for evaluating the quality of healthcare services in hospitals. Estomihi Hospital, as a healthcare institution, faces challenges in meeting patient expectations regarding outpatient services. Complaints such as service delays, lack of empathy, and inadequate facilities affect the level of patient satisfaction. Objective: This study aims to analyze the influence of service quality dimensions—reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—on patient satisfaction in the outpatient department of Estomihi Hospital. Methods: This research employed a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. A total of 85 outpatients were selected using accidental

sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using chi-square and logistic regression tests. Results: The bivariate analysis showed that all five dimensions of service quality had a significant effect on patient satisfaction ($p < 0.05$). Multivariate analysis revealed that responsiveness and assurance were the most dominant factors influencing satisfaction, with odds ratios (OR) of 11.522 and 47.409, respectively. Conclusion: There is a significant relationship between the dimensions of healthcare service quality and outpatient satisfaction at Estomihi Hospital. Assurance was the most influential dimension, indicating the importance of building patient trust and a sense of security through professional and courteous healthcare services.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient Care, Service Dimensions, Estomihi Hospital.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada Masyarakat. Kualitas pelayanan Kesehatan menjadi faktor utama dalam pemanfaatan layanan Kesehatan, yang tidak hanya terbatas pada kesembuhan fisik, tetapi juga mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas. Pelayanan rawat jalan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit dan berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien Adalah indikator penting untuk mengukur kualitas pelayanan Kesehatan dan memengaruhi perkembangan rumah sakit. Rumah Sakit Estomihi sebagai salah satu penyedia layanan Kesehatan perlu melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi mutu pelayanan Kesehatan di Poli Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Estomihi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien:

Definisi Kepuasan Pasien menurut Wilkie (2019) dan Oliver (2014). Cara mengukur Kepuasan Pasien menurut Tjiptono (2018), termasuk kepuasan keseluruhan, dimensi kepuasan, dan konfirmasi harapan. Metode pengukuran Kepuasan menurut Parrasuraman, seperti sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis, dan survei kepuasan pasien. Skala Pengukuran kepuasan pasien menurut Hanan dan Karp (2021).

Mutu Pelayanan:

Pengertian mutu pelayanan Kesehatan dan pentingnya peningkatan mutu secara berkesinambungan. Dimensi mutu pelayanan menurut Kementerian Kesehatan (2023). Kerangka Teori: Kualitas produk, Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Komunikasi, Tata Ruang, Suasana terhadap Kepuasan Pasien. Kerangka Konsep: Variabel Independen (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible) dan Variabel Dependen (Kepuasan Pasien Rawat Jalan). Hipotesis: Hipotesis penelitian tentang pengaruh dimensi mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian: Penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Lokasi dan Waktu Penelitian: Rumah Sakit Estomihi Pada Januari-Februari 2025. Populasi Dan Sampel: Populasi: Rata-rata pasien Rawat Jalan per bulan di Rumah Sakit Estomihi sebanyak 553 orang. Sampel: 85 orang, ditentukan dengan rumus Slovin dan Teknik accidental sampling. Kriteria inklusi dan eksklusi. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran: Yang mencakup variabel, definisi operasional, cara pengukuran, skala pengukuran, kategori, dan jenis skala ukur.

Metode Pengumpulan Data:

Jenis Data: Data Primer (Kuesioner) dan Data Sekunder (Data dari Rumah Sakit). Teknik Pengumpulan Data: Kuesioner. Pengolahan Data: Editing, coding, entry, dan cleaning data.

Analisis Data: Analisis Univariat: Distribusi frekuensi variabel penelitian. **Analisis**

Bivariat: Uji chi-square untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden:

- ❖ Usia: Mayoritas responden berusia di atas 35 tahun (55,3%).
- ❖ Jenis Kelamin: Mayoritas responden Adalah Perempuan (62,4%)
- ❖ Pendidikan: Mayoritas responden menamatkan SMA (51,8%)
- ❖ Dimensi Mutu Pelayanan: Distribusi frekuensi dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

- ❖ Kepuasan Pasien: Distribusi, Tingkat kepuasan pasien.
- ❖ Analisis Bivariat:
 - Pengaruh Reliabilitas terhadap Kepuasan Pasien
 - Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien
 - Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien
 - Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien
 - Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien
- ❖ Analisis Multivariat:
 - Seleksi Variabel Kandidat
 - Hasil Regresi Logistik

Pembahasan

- ❖ Pembahasan mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan Kesehatan pada aspek reliabilitas terhadap kepuasan pasien.
- ❖ Pembahasan mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan Kesehatan pada aspek daya tanggap terhadap kepuasan pasien.
- ❖ Pembahasan mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan Kesehatan pada aspek empati terhadap kepuasan pasien.
- ❖ Pembahasan mengenai pengaruh dimensi mutu pelayanan Kesehatan pada aspek bukti fisik terhadap kepuasan pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan:

Ringkasan hasil analisis bivariat mengenai pengaruh signifikan dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien:

Saran:

1. Rekomendasi untuk peningkatan reliabilitas pelayanan.
2. Rekomendasi untuk peningkatan daya tanggap tenaga Kesehatan.
3. Rekomendasi untuk meningkatkan jaminan pelayanan.
4. Rekomendasi untuk penguatan empati dalam pelayanan.
5. Rekomendasi untuk perbaikan aspek bukti fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, M. S., & Dewi, P. E. N. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di era JKN. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(9).
<https://doi.org/10.55324/iss.v2i9.482>
- Fatimah, M., Putri Utami, M., Septi, E., Erista, Y., & Lewinsca, M. Y. (2022). Inpatient and outpatient satisfaction comparison of radiology installation service quality at private hospital. *Science Midwifery*, 10(5), 3846–3852.
<https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i5.880>
- Ginting, D. (2019). *Kebijakan penunjang medis rumah sakit (SNARS)*. Deepublish.
- Handayany, G. N. (2020). *Kepuasan pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hanan, M., & Karp, P. (2021). *Competing on value*. Amacom Books.
- Hernan, V. G., Duran-Muños, I., Del Pino-Jurado, M. R., Faraldo-Cabana, A., Oliva-Hernando, M., & Ortuño-Sorinao, I. (2025). Quality of life and perceived care of patients in advanced chronic kidney disease consultations: A cross-sectional descriptive study. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2501.01198>
- Jalilah, N. H., & Ruly, P. (2021). *Konsep dasar kualitas pelayanan kesehatan*. Penerbit Adab.
- Juliansyah, R., Aqid, B. M., Salsabila, A. P., & Nurfiyanti, K. (2024). Implementation of EMR system in Indonesian health facilities: Benefits and constraints. *arXiv*.
<https://arxiv.org/abs/2410.12226>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023, September 29). Keselamatan pasien lebih utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. *Sehat Negeriku*.
<https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20230929/5243993/keselamatan-pasien-lebih-utama-dalam-upaya-peningkatan-mutu-pelayanan-kesehatan>
- Lesmana, M. V. Z., & Achmadi, H. (2023). Influence of service quality towards patient's satisfaction of outpatient department in private hospitals in Jakarta. *Budapest International Research and Critics Institute Journal*, 5(1).
<https://doi.org/10.33258/birci.v5i1.4389>
- Machmud, R. (2018). Manajemen kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186–190.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*.

- Nengsih, D. F., Fatimah, F. S., Anwar, C., & Ridwan, E. S. (2023). Service quality dimensions affect outpatient satisfaction. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 11(2). [https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11\(2\).xxx](https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11(2).xxx)
- Oliver. (2014). Ketika komunikasi pemasaran menyatu. *Manajemen*, (125). Parasuraman. (2018). *Marketing research* (2nd ed.). Addison-Wesley Publishing Company.
- Putri, Y. N. E., Adrian, A., & Marpaung, O. (2023). The effect of call center service quality on outpatient satisfaction level at St. Carolus Hospital Jakarta. *International Journal of Informatics, Economics, Management and Science*, 2(2), 72–85. <https://doi.org/10.52362/ijiems.v2i2.1152>
- Restyana, A., Yustriana, V., & Admaja, W. (2024). Evaluation of patient's satisfaction towards pharmaceutical services at outpatient installation in Putra Wasada Hospital Tulungagung. *Journal of Hospital Management and Services*, 6(1), 34–43. <https://doi.org/10.30994/jhms.v6i1.58>
- Reed, M. E., Huang, J., Parikh, R., Millman, A., Ballard, D. W., Barr, I., & Chetty, I. (2023). Telemedicine versus in-person primary care: Treatment and follow-up visits. *Annals of Internal Medicine*, 176(2), 187–194. <https://doi.org/10.7326/M22-1240>
- Rifa, A., & Bernarto, I. (2023). Patient satisfaction and intention to revisit outpatient specialist clinic at XYZ Hospital, Bekasi City. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 9(3), 887. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.887>
- Setyawan, F. E. B., & Stefanus, S. (2020). *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawa.
- Setyaningrum, D., Sriatmi, A., & Arso, S. P. (2024). Patient satisfaction on hospital outpatient service quality based on the Donabedian model. *Journal of Public Health for Tropical and Coastal Region*, 7(3). <https://doi.org/10.14710/jphtcr.v7i3.24229>
- Subagja, B., & Rosyidah, R. (2023). Analysis of patient satisfaction at outpatient installation in the hospitals: A systematic literature review. *Disease Prevention and Public Health Journal*, 17(1). <https://doi.org/10.12928/dpphj.v17i1.7394>
- Susenas, & Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2016*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sulasiyah, S., Katmini, & Kusumawati, P. D. (2024). Implementation of patient dissatisfaction among outpatient at Muslimat General Hospital, Ponorogo, East Java. *Journal of Health Policy and Management*, 9(1), 94–101. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2024.09.01.09>

- Syah, A. (2021). *Manajemen pemasaran kepuasan pelanggan*. Penerbit Widina. Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Wilkie. (2019). *Prinsip pemasaran* (Edisi ke-7, Jilid I).
- Xu, X., Xue, Z., Zhang, C., Medri, J., Xiong, J., Zhou, J., Jin, J., Zhang, Y., Ma, S., & Li, L. (2025). Patients speak, AI listens: LLM-based analysis of online reviews uncovers key drivers for urgent care satisfaction. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2503.20981>
- Yani, R. W. E. (2021). *Buku ajar praktek kerja lapang manajemen pelayanan kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember.
- Zebua, E., & Tanjung, Y. T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada rumah sakit Estomihi Medan. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(2), 3905–3910