

HUBUNGAN MUTU PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSKIA PKU MUHAMMADIYAH KOTAGEDE

Tri Mila Yunita¹, Wahyu Wijaya Widiyanto², Wahyu Ratri Sukmaningsih³

Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

E-mail: trimilayunita@gmail.com

Abstract

Service quality at the outpatient registration unit is an important factor in shaping patients' experiences and satisfaction with hospital services. This study aimed to determine the relationship between outpatient registration service quality based on the dimensions of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and patient satisfaction at RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. This study used an observational analytical quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 100 patients were selected as respondents using the Slovin formula. Data were collected using a closed-ended questionnaire with a Guttman scale and analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test or Fisher's Exact Test at a significance level of $\alpha=0.05$. The results showed that 86% of respondents were satisfied. Good service quality was reported for Tangible (78%), Reliability (88%), Responsiveness (91%), Assurance (83%), and Empathy (93%). Significant associations were found between Tangible ($p=0.006$), Reliability ($p<0.001$), Responsiveness ($p=0.011$), and Empathy ($p<0.001$) and patient satisfaction. Meanwhile, Assurance was not significantly associated with patient satisfaction ($p=0.601$). In conclusion, Tangible, Reliability, Responsiveness, and Empathy were significantly associated with patient satisfaction, whereas Assurance did not show a significant association in this study.

Keywords: Patient Satisfaction; Outpatient Registration; RSKIA Kotagede; SERVQUAL; Service Quality

Abstrak

Mutu pelayanan pada unit pendaftaran rawat jalan merupakan bagian penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dengan kepuasan pasien di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 100 pasien yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Guttman dan dianalisis secara univariat

Article history

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagiarism checker no 234.8576

Copyright : Author

Publish by : Nutricia



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

serta bivariat menggunakan uji Chi-Square atau Fisher's Exact Test dengan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86% responden merasa puas. Mutu pelayanan berkategori baik pada dimensi Tangible sebesar 78%, Reliability 88%, Responsiveness 91%, Assurance 83%, dan Empathy 93%. Terdapat hubungan yang bermakna antara Tangible ($p=0,006$), Reliability ($p<0,001$), Responsiveness ($p=0,011$), dan Empathy ($p<0,001$) dengan kepuasan pasien. Sementara itu, Assurance tidak menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien ($p=0,601$). Kesimpulannya, dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy berhubungan dengan kepuasan pasien, sedangkan Assurance tidak menunjukkan hubungan yang bermakna pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Mutu Pendaftaran; Pendaftaran Rawat Jalan; RSKIA Kotagede; SERVQUAL

A. PENDAHULUAN

Demi mengangkat taraf kesehatan warga, layanan kesehatan berdiri sebagai salah satu unsur yang krusial. Sebagai lembaga penyelenggara layanan kesehatan, rumah sakit dituntut sanggup menghadirkan pelayanan yang berkualitas, tepat guna, hemat, sekaligus berpusat pada apa yang dibutuhkan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai sejauh mana rumah sakit berhasil menjaga mutu pelayanannya. Kepuasan pasien sendiri lahir dari membandingkan apa yang diharapkan pasien dengan layanan yang sungguh-sungguh ia rasakan ketika berobat. Manakala kepuasan pasien kian meningkat, mutu layanan rumah sakit pun dipandang kian baik. Sebaliknya, munculnya rasa tidak puas memperlihatkan adanya jarak antara harapan dengan kenyataan layanan, sehingga evaluasi diperlukan guna membenahi kualitas layanan kesehatan (Yasin & Salsabila, 2022).

Sebagai gerbang pertama bertemunya pasien dengan rumah sakit, unit rawat jalan memegang peranan yang tidak bisa diabaikan. Mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh kerap dinilai pasien berangkat dari pengalaman mereka di unit ini. Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 perihal Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, batas minimal kepuasan pasien dipatok sebesar 90%. Kendati begitu, sejumlah kajian justru mengungkap bahwa angka kepuasan pasien di Indonesia kerap belum menyentuh ambang yang dipersyaratkan. Hal semacam itu bersumber dari beragam penyebab, di antaranya durasi tunggu yang panjang, jadwal layanan yang tidak selaras, petugas yang jumlahnya terbatas, hingga komunikasi antara petugas dan pasien yang belum berjalan optimal (Bachtiar et al., 2022). Atas dasar itulah, membenahi mutu pelayanan menjadi langkah yang patut ditempuh demi menaikkan kepuasan pasien.

SERVQUAL merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, termasuk dalam sektor kesehatan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdiri atas lima dimensi, yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Pada model SERVQUAL klasik, mutu pelayanan dinilai dengan membandingkan harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, instrumen SERVQUAL diadaptasi dan dimodifikasi sesuai dengan konteks pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Pengukuran difokuskan pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, tanpa mengukur harapan pasien, sehingga penelitian ini tidak menghitung skor kesenjangan (gap score) antara harapan dan persepsi. Pendekatan berbasis persepsi digunakan untuk

menggambarkan penilaian pasien terhadap mutu pelayanan yang secara langsung mereka alami selama proses pendaftaran rawat jalan. Adaptasi instrumen dilakukan karena karakteristik pelayanan kesehatan dan konteks pelayanan pendaftaran rawat jalan memerlukan penyesuaian butir pertanyaan agar sesuai dengan kondisi pelayanan yang diteliti. Kelima dimensi tersebut kemudian diukur menggunakan kuesioner yang disusun dan disesuaikan dengan kondisi pelayanan pendaftaran rawat jalan. Setiap butir pernyataan menggunakan skala Guttman dengan dua pilihan jawaban, yaitu “Ya” dan “Tidak”. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur aspek mutu pelayanan yang diteliti secara tepat dan konsisten. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis hubungan antara persepsi pasien terhadap masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, bukan pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan persepsi (Kusumawati et al., 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi konteks penelitian berbeda dalam lokasi, karakteristik responden, jenis layanan, dan instrumen. Sebagian penelitian menilai pelayanan rawat jalan secara keseluruhan, sedangkan penelitian yang secara khusus menempatkan unit pendaftaran sebagai fokus masih lebih terbatas. Perbedaan konteks tersebut penting karena pengalaman pasien pada loket pendaftaran berkaitan dengan aspek seperti kejelasan informasi, ketepatan proses, pengelolaan antrean, respons petugas, dan interaksi langsung dengan pasien.

banyak kajian sudah menelaah pertautan mutu layanan dengan kepuasan pasien, mayoritas di antaranya menyorot layanan rawat jalan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji mutu layanan di unit pendaftaran rawat jalan. Sejatinya, proses pendaftaran adalah titik temu pertama pasien dengan rumah sakit yang turut membentuk pandangan pasien atas kualitas layanan yang diterimanya. Lebih lanjut, kajian seputar kaitan mutu layanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit khusus ibu dan anak masih tergolong sedikit. Keadaan ini memperlihatkan adanya celah penelitian yang menuntut penelusuran lebih jauh. Mengacu pada studi awal yang ditempuh di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede sepanjang Desember 2025 lewat wawancara kepada 20 pasien rawat jalan beserta penelusuran ulasan layanan, penelitian ini mengindikasikan bahwa 17 pasien (85%) mengungkapkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, sementara 3 pasien (15%) merasa tidak puas, terutama di bagian pendaftaran. Masalah yang diungkapkan oleh pasien umumnya terkait dengan durasi waktu tunggu yang lama, sistem antrean yang belum terorganisir dengan baik, jumlah staf yang terbatas, serta kurangnya sikap ramah dari para petugas.

Hal yang membedakan penelitian ini adalah fokusnya yang secara khusus mengkaji hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui lima dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan pasien di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai dimensi mutu pendaftaran yang berkaitan dengan kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian berupa analisis kuantitatif observasional dengan desain cross-sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan tingkat kepuasan pasien yang datang untuk pemeriksaan di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede mulai bulan Desember 2025 sampai Mei 2026. Sampel yang digunakan adalah 100 pasien, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dihimpun melalui kuesioner tertutup dengan skala

Guttman, dan peserta memberikan persetujuan terinformasi sebelum mengisi kuesioner. Data dianalisis dengan cara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square, sedangkan uji Fisher's Exact Test digunakan jika asumsi uji Chi-Square tidak terpenuhi. Tingkat signifikansi ditetapkan pada $\alpha = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95%. Hasil analisis dilaporkan dengan menggunakan nilai p, ukuran efek, dan interval kepercayaan 95% (CI).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Univariat

Partisipan dalam kajian ini ialah pasien yang menjalani pemeriksaan rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Agar bisa dilibatkan sebagai responden, pasien wajib memenuhi syarat sekurang-kurangnya pernah berkunjung satu kali serta telah menginjak usia 18 tahun ke atas. Gambaran karakteristik responden pada kajian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Kepuasan Pengguna

No.	Variabel	Kategori	n	(%)
1.	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Tidak baik	22	22
		Baik	78	78
		Total	100	100
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Tidak handal	12	12
		Handal	88	88
		Total	100	100
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Tidak tanggap	9	9
		Tanggap	91	91
		Total	100	100
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Tidak terjamin	17	17
		Terjamin	83	83
		Total	100	100
5.	<i>Empathy</i> (empati)	Tidak baik	7	7
		Baik	93	93
		Total	100	100
6.	Kepuasan pasien	Tidak puas	14	14
		Puas	86	86
		Total	100	100

Merujuk pada tabel di atas, sebagian besar responden memberi penilaian baik terhadap mutu layanan pendaftaran rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Untuk aspek *Tangible*, sejumlah 78% responden menyatakan setuju sementara 22% tidak setuju, dengan keluhan utama menyangkut ketersediaan kursi, papan petunjuk alur pendaftaran, informasi layanan, serta kerapian area pendaftaran. Pada aspek *Reliability*, sebanyak 88% responden menganggap handal dan 12% menilai tidak handal, terutama lantaran layanan pendaftaran dirasa belum senantiasa mengikuti urutan.

Untuk aspek *Responsiveness*, sebanyak 91% responden menilai tanggap sementara 9% menyatakan tidak tanggap, disertai keluhan seputar lamanya durasi tunggu serta kecepatan layanan. Pada aspek *Assurance*, sejumlah 83% responden merasa terjamin dan 17% merasa belum terjamin, terutama berkaitan dengan keramahan petugas. Sementara itu, aspek *Empathy*

memperoleh penilaian baik dari 93% responden serta tidak baik dari 7% responden, dengan sejumlah responden memandang petugas belum sepenuhnya menerapkan prinsip 5S dan kurang menanggapi keluhan pasien. Adapun tingkat kepuasan pasien memperlihatkan 86% responden merasa puas dan 14% tidak puas, yang sebagian besar berakar dari layanan yang belum sepenuhnya selaras dengan harapan pasien.

Merujuk pada tabel di atas, sebagian besar responden memberi penilaian baik terhadap mutu layanan pendaftaran rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Untuk aspek *Tangible*, sejumlah 78% responden menyatakan setuju sementara 22% tidak setuju, dengan keluhan utama menyangkut ketersediaan kursi, papan petunjuk alur pendaftaran, informasi layanan, serta kerapian area pendaftaran. Pada aspek *Reliability*, sebanyak 88% responden menganggap handal dan 12% menilai tidak handal, terutama lantaran layanan pendaftaran dirasa belum senantiasa mengikuti urutan.

Untuk aspek *Responsiveness*, sebanyak 91% responden menilai tanggap sementara 9% menyatakan tidak tanggap, disertai keluhan seputar lamanya durasi tunggu serta kecepatan layanan. Pada aspek *Assurance*, sejumlah 83% responden merasa terjamin dan 17% merasa belum terjamin, terutama berkaitan dengan keramahan petugas. Sementara itu, aspek *Empathy* memperoleh penilaian baik dari 93% responden serta tidak baik dari 7% responden, dengan sejumlah responden memandang petugas belum sepenuhnya menerapkan prinsip 5S dan kurang menanggapi keluhan pasien. Adapun tingkat kepuasan pasien memperlihatkan 86% responden merasa puas dan 14% tidak puas, yang sebagian besar berakar dari layanan yang belum sepenuhnya selaras dengan harapan pasien.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik responden	Jumlah	
		Frekuensi (n)	%
1.	Umur		
	<20	5	5
	20 - 40	94	94
	>40	1	1
	Total	100	100
2.	Jenis Kelamin		
	Laki - laki	30	30
	Perempuan	70	70
	Total	100	100
3.	Pendidikan		
	SD	0	0
	SMP	3	3
	SMA/SMK	72	72
	Perguruan Tinggi	25	25
	Total	100	100
A.	Pekerjaan		
	IRT	34	34
	Buruh	7	7
	Petani	4	4
	Pelajar / Mahasiswa	16	16
	Guru	24	24
	Wirausaha	5	5
	Total	100	100

Dari tabel tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa di antara 100 responden, mayoritas berdasarkan usia berada pada rentang 20-40 tahun, yakni 94 orang (94%); berdasarkan jenis kelamin paling banyak berjenis kelamin perempuan sejumlah 70 orang (70%); berdasarkan jenjang pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA/SMK sebanyak 72 orang (72%); dan berdasarkan pekerjaan paling banyak berstatus IRT sejumlah 34 orang (34%).

B. Analisis Bivariat

- a. Hubungan Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede

Tabel 3. Hasil Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Tangible</i> Fisik)	(Bukt	Kepuasan Pasien				Total		OR Kasar (95% CI)	Fisher exact
		Tidak puas		Puas		N	%		
		n	%	n	%				
Tidak Setuju		9	9	13	13	22	22	4,71(1,60-13,84)	0,006
Setuju		10	10	68	68	78	78		
Total		19	19	81	81	100	100		

Mengacu pada hasil variabel *Tangible* (bukti fisik), kategori setuju dengan tingkat tidak puas berjumlah 10 (10%) orang dan kategori tidak setuju dengan tingkat puas sebanyak 13 (13%) orang, sedangkan kategori tidak setuju dengan tingkat tidak puas berjumlah 9 (9%) serta kategori setuju dengan tingkat puas mencapai 68 (68%). Lantaran telaah statistik ini tidak memenuhi syarat uji *chi-square*, maka dipakailah *uji fisher exact* yang menghasilkan nilai $p = 0,006 < 0,05$, sehingga secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, yang bermakna terdapat keterkaitan variabel *Tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

- b. Hubungan Variabel *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede

Tabel 4. Hasil Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Reliability (kehandalan)	Kepuasan Pasien				Total		OR Kasar (95% CI)	Fisher exact
	Tidak puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tidak Handal	8	8	4	4	12	12	14,00 (3,61 54,35)	0,001
Handal	11	11	77	77	88	88		
Total	19	19	81	81	100	100		

Berpijak pada hasil variabel *Reliability* (kehandalan), kategori handal dengan tingkat tidak puas berjumlah 11 (11%) orang dan kategori tidak handal dengan tingkat puas sebanyak 4 (4%) orang, sementara kategori tidak handal dengan tingkat tidak puas berjumlah 8 (8%) serta kategori handal dengan tingkat puas mencapai 77 (77%). Telaah statistik ini menghasilkan nilai

signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, yang bermakna terdapat keterkaitan variabel *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

- c. Hubungan Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede

Tabel 5. Hasil Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Responsiveness (daya tanggap)	Kepuasan Pasien				Total		OR Kasar (95% CI)	Fisher exact
	Tidak puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tidak Tanggap	5	5	4	4	9	9	6,88 (1,64 28,81)	0,011
Tanggap	14	14	77	77	91	91		
Total	19	19	81	81	100	100		

Bertolak dari hasil tabel variabel *Responsiveness* (daya tanggap), kategori tanggap dengan tingkat tidak puas berjumlah 14 (14%) orang dan kategori tidak tanggap dengan tingkat puas sebanyak 4(4%) orang, sedangkan kategori tidak tanggap dengan tingkat tidak puas berjumlah 5 (5%) serta kategori handal dengan tingkat puas mencapai 77 (77%). Oleh karena telaah statistik ini tidak memenuhi syarat uji *chi-square*, maka digunakan uji *fisher exact* yang memberi nilai signifikansi $0,011 < 0,05$, sehingga secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, yang bermakna terdapat keterkaitan variabel *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

- d. Hubungan Variabel *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede

Tabel 6. Hasil Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Assurance (jaminan)	Kepuasan Pasien				Total		OR Kasar (95% CI)	Fisher exact
	Tidak puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tidak terjamin	4	4	13	13	17	17	1,39 (0,40 4,88)	0,601
Terjamin	15	15	68	68	83	83		
Total	19	19	81	81	100	100		

Mengacu pada hasil tabel variabel *Assurance* (jaminan), kategori terjamin dengan tingkat tidak puas berjumlah 15 (15%) orang dan kategori tidak terjamin dengan tingkat puas sebanyak 13(13%) orang, sementara kategori tidak terjamin dengan tingkat tidak puas berjumlah 4 (4%) serta kategori terjamin dengan tingkat puas mencapai 68 (68%). Lantaran telaah statistik ini tidak memenuhi syarat uji *chi-square*, maka dipakai uji lain yang menghasilkan nilai signifikansi $0,601 > 0,05$, sehingga secara statistik H_0 ditolak dan H_a tidak diterima, yang bermakna tidak terdapat keterkaitan variabel *Assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

- e. Hubungan Variabel *Empathy* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSKIA PKU Muhammadiyah kotagede

Tabel 7. Hasil Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Empathy</i> (Empati)	Kepuasan Pasien				Total		OR Kasar (95% CI)	Fisher exact
	Tidak puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tidak baik	6	6	1	1	7	7	36,92 (4,10 332,13)	0,001
Baik	13	13	80	80	93	93		
Total	19	19	81	81	100	100		

Berdasarkan hasil analisis proporsi per baris, pada pasien yang menilai *Empathy* (empati) tidak baik, sebanyak 6 responden (85,7%) merasa tidak puas dan 1 responden (14,3%) merasa puas. Sementara itu, pada pasien yang menilai *Empathy* (empati) baik, sebanyak 13 responden (14,0%) merasa tidak puas dan 80 responden (86,0%) merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan yang signifikan antara *Empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Arah hubungan menunjukkan bahwa semakin baik *Empathy* (empati) yang dirasakan pasien, semakin tinggi proporsi pasien yang merasa puas.

Pembahasan

Tangible (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien

Tangible (bukti fisik) merangkum kebersihan ruang layanan, serta tampilan visual yang turut membentuk pandangan pelanggan atas kualitas layanan. Berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan terhadap 100 responden, kategori setuju tercatat sebanyak 78 (78%) responden dan tidak setuju sejumlah 22 (22%) responden maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *tangible* (Bukti Fisik) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil kajian menunjukkan masih adanya responden yang menjatuhkan pilihan tidak setuju pada butir angket, yakni kursi di area pendaftaran yang dirasa belum mencukupi, papan petunjuk alur pendaftaran, informasi layanan yang sulit dipahami, serta area pendaftaran yang tampak kurang tertata.

Kajian ini selaras dengan peneliti terdahulu, yakni berlandaskan hasil wawancara maupun penyebaran angket yang menghimpun keterangan bahwa kursi di rumah sakit dirasa kurang memadai akibat membludaknya pasien saat mengantre poli, serta area pendaftaran yang terkesan kurang rapi lantaran banyaknya gambar atau poster yang ditempel di sekitar area pendaftaran (Fernandes & Nurvita, 2022). Kajian lain juga memperlihatkan adanya pertautan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Sekaligus menaikkan kepuasannya atas layanan kesehatan yang diperoleh. bukti fisik (*tangible*) baik terdapat yang tidak puas sebanyak 33,3%. Hasil analisis statistik diperoleh bahwa nilai χ^2 hitung (9,928) > χ^2 tabel (3,841) atau nilai p (0,002) < α (0,05). Ini berarti mutu bukti fisik berhubungan terhadap kepuasan pasien (Siregar, 2023). Studi lainnya menyebutkan bahwa Bukti fisik (*Tangible*) merupakan bentuk yang bisa diamati secara langsung dari pihak penyedia layanan, mencakup penampakan fisik, fasilitas, instrumen, sarana, informasi, hingga petugas. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Dari hasil analisis diperoleh hasil p -value 0,004 dan nilai OR = 3.34 artinya responden yang memiliki bukti fisik tidak baik berisiko 5.717 kali untuk terjadinya kepuasan pada pelayanan rawat jalan dengan bukti fisik yang baik (Ginting et al., 2024).

Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien

Reliability (kehandalan) menyangkut kesanggupan rumah sakit dalam menyuguhkan layanan yang telah dijanjikan secara handal dan cermat. Berlandaskan hasil kajian yang dilangsungkan terhadap 100 responden, kategori handal tercatat sebanyak 88 (88%) responden dan tidak handal sejumlah 12 (12%) responden. Hasil kajian memperlihatkan masih adanya responden yang memilih tidak handal pada butir angket, yakni layanan pendaftaran yang dirasa tidak mengikuti urutan. Kajian ini sejalan dengan peneliti terdahulu yang menyatakan *Reliability* sebagai kemampuan menyuguhkan layanan secara sigap, cermat (akurat), dan memuaskan. Aspek *Reliability* secara langsung dapat memberi pengaruh sebab layanan amat bergantung pada aktivitas manusia, sehingga keluaran yang ajek sulit diharapkan akibat faktor kelelahan manusia tersebut (Listyorini et al., 2022).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Universitas Mataram pada September-Desember 2024 dengan metode kuantitatif asosiatif, pendekatan korelasi ganda, dan desain cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien dengan sampel sebanyak 75 pasien yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang mengukur lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square dengan $\alpha = 0,05$. Dalam pembahasan, kehandalan (reliability) mengacu pada kemampuan karyawan rumah sakit dalam memenuhi komitmen secara terpercaya dan tepat, termasuk kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diinformasikan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan secara sigap, tepat, dan memuaskan menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Ahmadi et al., 2025).

Studi lainnya memperlihatkan sebagian responden menilai mutu layanan belum memuaskan, dan seluruhnya menyuarakan ketidakpuasan atas layanan yang mereka terima. Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesda I/BB Medan pada bulan Februari-Maret 2020 sebanyak 311 pasien peserta BPJS Kesehatan, dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Kriteria inklusi meliputi responden yang dapat membaca dan menulis serta responden yang dirawat di Rumah Sakit Putri Hijau Kesda I/BB Medan. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi dan persentase dari setiap item pertanyaan kuesioner, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95%. Hasil dinyatakan berhubungan secara signifikan apabila diperoleh nilai $p < 0,05$ (Rivany et al., 2024).

Responsiveness (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness (daya tanggap) mencerminkan keinginan sekaligus kesanggupan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, sebanyak 91 responden (91%) menilai Responsiveness dalam kategori baik, sedangkan 9 responden (9%) menilai dalam kategori tidak baik. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat responden yang menilai daya tanggap petugas belum baik, terutama terkait waktu tunggu yang dirasakan cukup lama serta pelayanan kepada pasien yang dianggap kurang cepat. Berdasarkan hasil analisis bivariat, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Berdasarkan proporsi per baris, pasien yang menilai Responsiveness baik memiliki proporsi kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang menilai Responsiveness tidak baik. Dengan demikian, arah hubungan menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat, semakin tinggi proporsi pasien yang merasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang kurang

cepat dan waktu tunggu yang lama cenderung berkaitan dengan meningkatnya proporsi ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan riset sebelumnya, di mana dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terbukti mampu memberikan dampak terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut bertalian dengan Upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan kecepatan dalam pelayanan yaitu memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan pasien, dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pasien mengingat kebutuhan pasien merupakan kebutuhan yang mendesak yang segera harus dipenuhi (Purwitasari et al., 2023). Adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Responsiveness* dan kepuasan pasien juga ditegaskan oleh riset yang berbeda (Nurdin et al., 2026). Sementara itu, penelitian lain menemukan bahwa kategori daya tanggap petugas kesehatan tergolong baik, sebab kecekatan mereka dalam menindaklanjuti keluhan membuat pasien merasakan kepuasan (Lolita et al., 2022).

Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien

Assurance (jaminan) merangkum wawasan serta kesantunan karyawan dan kesanggupan mereka dalam menumbuhkan keyakinan pada pasien. *Assurance* memuat unsur seperti rasa percaya, keamanan, beserta kompetensi yang diperlihatkan penyedia layanan. Berlandaskan kajian terhadap 100 responden, kategori terjamin tercatat sebanyak 83 (83%) responden dan tidak terjamin sejumlah 17 (17%) responden. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat responden yang menilai *Assurance* (jaminan) dalam kategori tidak baik, terutama pada aspek kepastian informasi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pasien.

Temuan ini senada dengan riset sebelumnya yang menerangkan bahwa mutu suatu layanan kesehatan diukur dari tingkat kesesuaian antara realitas layanan yang diberikan dengan kriteria maupun standar profesi kedokteran terkini, di samping kemampuannya untuk mencapai bahkan melampaui ekspektasi serta kebutuhan pelanggan melalui efisiensi yang maksimal (Putera et al., 2023). Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa *assurance* (jaminan ketepatan pelayanan) pada RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah baik dan cukup tinggi dalam memberikan jaminan ketepatan pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit sehingga tetap dipertahankan dan ditingkatkan terus dalam menunjang pelayanan di Rumah Sakit (Johannes, 2024). Hal serupa ditemukan pula pada penelitian lain yang lewat analisisnya menyimpulkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) tidak berdampak positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Makna dari temuan tersebut adalah bahwa keramahan petugas ketika melayani maupun bekal pengetahuan dokter dalam menangani pasien tidak selalu menjadi penentu kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung (Aryanti et al., 2022).

Empathy (Empati) dengan Kepuasan Pasien

Empathy (empati) merangkum kesanggupan rumah sakit dalam mencurahkan perhatian yang tulus serta personal kepada tiap-tiap pasien. Berlandaskan kajian terhadap 100 responden, kategori baik tercatat sebanyak 93 (93%) responden dan tidak baik sejumlah 7 (7%) responden. Hasil kajian memperlihatkan masih adanya responden yang memilih tidak baik pada butir angket, yakni belum maksimalnya penerapan sikap 5S serta kepedulian petugas dalam menanggapi keluhan.

Rasa empati, yakni keikutsertaan dalam memahami apa yang dibutuhkan pasien, merupakan hal yang krusial untuk diterapkan agar pasien merasa dipedulikan sekaligus diperhatikan. Secara umum, kondisi sakit yang dialami membuat pasien yang mendatangi fasilitas kesehatan menjadi lebih peka, sehingga dimensi empati menggambarkan kapasitas penyedia jasa untuk menyalurkan perhatian secara tulus dan personal kepada konsumen sambil

berusaha menangkap apa yang menjadi harapan mereka (Zein & Badrisyah, 2024).

Di sisi lain, sebuah penelitian menyingkap adanya keterbatasan komunikasi yang terjalin antara tenaga kesehatan dengan pasien. Akibatnya, petugas kesehatan di rumah sakit kurang teliti dalam menangkap serta memahami kebutuhan pasien, terlebih bagi kelompok lanjut usia yang harus menunggu cukup lama, entah ketika proses pendaftaran maupun saat penyerahan obat (Ndruru & Syafitri, 2024). Dugaan dari penelitian lain menyebutkan bahwa perbedaan itu mungkin berakar dari karakteristik sampel yang berbeda dalam kajiannya. Cakupan dimensi ini meliputi perhatian yang diberikan petugas kepada pasien, kemampuan menumbuhkan ketenangan serta kenyamanan dalam diri pasien, konsistensi petugas dalam menjalin komunikasi yang baik, hingga kesungguhan mereka dalam memperhatikan pasien (Sucuati et al., 2023).

D. PENUTUP

Kesimpulan

Terdapat asosiasi yang bermakna antara mutu pelayanan pendaftaran pada dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede. Sementara itu, dimensi Assurance tidak menunjukkan asosiasi yang bermakna dengan kepuasan pasien pada penelitian ini. Hasil tersebut merupakan temuan berdasarkan analisis bivariat sehingga tidak dapat diinterpretasikan sebagai hubungan kausal maupun sebagai penentu dimensi yang paling kuat terhadap kepuasan pasien.

Saran

Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran rawatjalan dengan memperhatikan ketersediaan dan kenyamanan fasilitas, keteraturan proses pendaftaran, kecepatan pelayanan, serta sikap empati dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Meskipun dimensi Assurance tidak menunjukkan asosiasi yang bermakna dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini, aspek jaminan tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari mutu pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan instrumen dengan skala yang lebih sensitif, menentukan ukuran sampel berdasarkan *effect size*, melaporkan ukuran efek dan interval kepercayaan 95%, serta mempertimbangkan analisis multivariat dan pengukuran waktu tunggu secara objektif.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede, para pasien rawat jalan RSKIA PKU Muhammadiyah Kotagede, dosen pembimbing, beserta seluruh pihak yang telah menyalurkan dukungan dan bantuan sehingga kajian ini dapat terselenggara dengan baik.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A., IDRUS, A., Sudirman, S., Asrin, A., & Mustari, M. (2025). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan: Universitas Mataram*, 10(1), 31-39.
- Aryanti, N., Firman, A., Rahim, D. R., & Aryanti, N. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar*. 11(2), 114-124.
- Bachtiar, A., Amelia, R., Hidayati, N. R., Komariah, O., Kusuma, S. L., & Supriyadi, Y. (2022). *Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Obat Evaluation Of Waiting Time For Drug At The Installation Of Mitra Plumbon Hospital Cirebon*. 2(2).
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis &*

- Manajemen Infomasi Kesehatan*. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Ginting, D. A., Ekawati, D., & Wahyudi, A. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pendahuluan Rumah Sakit merupakan bagian kualitas pelayanan . Pelayanan adalah upaya karyawan untuk memenuhi kebutuhan terpenting dalam dunia kesehatan , dimana terdapat jenis pelayanan yang mendukung*. 16(2), 151-163.
- Johannes, P. W. Z. (2024). *Pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat*. 1(1), 1-13.
- Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023*. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45-48.
- Listyorini, P. I., Pratiwi, P., Zuliana, ni matu, & Putri, S. L. (2022). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di uptd puskesmas sawit boyolali 1*. 529-537.
- Lolita, E., Pakpahan, E., Hasibuan, A. M., Debora, C., & Sinaga, E. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di ruangan poliklinik penyakit dalam*. 6(2).
- Ndruru, S. S., & Syafitri, R. (2024). *Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023*. 4, 69-77.
- Nurdin, Fitma, E. E., & Oktavianis. (2026). *Analisis Responsiveness Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Tuanku Imam Bonjol Lubuk Sikaping Tahun 2025*. 11(1), 17-26.
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). *Hubungan tangibles , realibility , responsiveness , assurance , dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang*. 17(4), 277-284.
- Putera, P. J. C., Posangi, J., & Manampiring, A. E. (2023). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. RD Kandou, Manado*. *Medical Scope Journal*, 5(2), 222-231.
- Rivany, H. A. S., Nababan, D., Manurung, K., Ginting, D., & Sipayung, R. (2024). *Analisis Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam I/BB Medan Tahun 2020*. *PREPOTOF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 60-69.
- Siregar, R. M. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan*. 6(6), 1193-1199.
- Sucuati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022*. *June 2022*, 102-116.
- Yasin, R. Al, & Salsabila, N. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit : Literature Review*. 1(4).
- Zein, E. R., & Badrisyah, A. A. (2024). *Tinjauan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan puskesmas arjowinangun malang*. 10(2), 13-27.