



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: June, 11, 2026

Revised: July, 19, 2026

Available: July, 19, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services. Good service quality can increase patient satisfaction, thereby encouraging optimal utilization of healthcare services.

Purpose: To analyze factors associated with outpatient satisfaction.

Method: This quantitative study used a cross-sectional design. The study was conducted at the Rawasari Community Health Center in Jambi City in 2026. A sample of 105 respondents was selected using incidental sampling. Data were collected through interviews using a questionnaire and analyzed using the Chi-Square test at a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$).

Results: The majority of respondents, 69 respondents (65.7%), were satisfied with the services provided. Bivariate analysis showed a relationship between physical evidence and patient satisfaction ($p=0.005$), responsiveness ($p=0.001$), reliability ($p=0.001$), assurance ($p=0.002$), and empathy ($p=0.001$).

Conclusion: All dimensions of SERVQUAL service quality have a significant relationship with outpatient satisfaction.

Keywords: Community Health Center; Patient Satisfaction; SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Berdasarkan pelaksanaannya, puskesmas berfokus pada upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dasar, puskesmas memiliki peran strategis dalam memastikan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau, merata, dan bermutu. Keberadaan puskesmas menjadi salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan derajat

kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang dekat dengan lingkungan tempat tinggal masyarakat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, mengobati, dan memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut mampu memberikan hasil klinis yang baik, tetapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Oleh karena itu,

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

penyedia layanan kesehatan perlu terus melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Permana & Yulia, 2021).

Salah satu indikator yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah pelayanan diberikan. Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pasien cenderung mengalami ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan suatu fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Effendi, 2020).

Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan selama pasien berinteraksi dengan fasilitas kesehatan. Pasien cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan secara langsung, seperti kondisi fasilitas, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, sikap petugas, serta perhatian yang diberikan selama proses pelayanan berlangsung. Kecepatan pelayanan, khususnya waktu tunggu pasien, menjadi salah satu indikator yang sering dikeluhkan dan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang lambat berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Karunia, Azizah, Rahayu, Melati, & Santoso, 2022).

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini

menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana prasarana, kebersihan lingkungan, serta penampilan petugas. Dimensi kehandalan menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai prosedur. Dimensi daya tanggap mencerminkan kesediaan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan cepat. Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman pada pasien. Sementara itu, dimensi empati menunjukkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan setiap pasien secara individual. Kelima dimensi tersebut merupakan komponen penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (Safitri & Ediyono, 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Langowan menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0.05$). Penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Kuta Utara juga menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada berbagai dimensi SERVQUAL dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (Anggaraeni, 2021; Bustami, 2011).

Puskesmas Rawasari Kota Jambi merupakan salah satu puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien yang cukup tinggi. Berdasarkan data profil Puskesmas Rawasari, jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan dari 37,103 kunjungan pada tahun 2022 menjadi 44,669 kunjungan pada tahun 2024. Namun, pada tahun

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

2025 jumlah kunjungan mengalami penurunan menjadi 41,111 kunjungan. Penurunan jumlah kunjungan tersebut dapat menjadi indikator adanya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Selain itu, hasil survei kepuasan yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rawasari masih berada pada angka 78.63%, dengan aspek kecepatan pelayanan yang belum memenuhi standar yang diharapkan pasien (Guspianto, Lobat, & Wardiah, 2023).

Hasil observasi awal yang dilakukan kepada tujuh pasien dan anggota keluarga pasien yang mendampingi selama proses pelayanan juga menunjukkan adanya beberapa keluhan terkait kualitas pelayanan. Keluhan yang paling sering disampaikan adalah keterbatasan area parkir yang menyebabkan ketidaknyamanan pasien saat berkunjung ke puskesmas. Permasalahan tersebut termasuk ke dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*). Selain itu, pasien juga mengeluhkan lamanya waktu tunggu pelayanan yang mencerminkan permasalahan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Beberapa pasien juga menyampaikan adanya persepsi perlakuan yang berbeda dari petugas terhadap pasien tertentu, yang dapat dikaitkan dengan dimensi empati (*empathy*). Meskipun demikian, sebagian pasien menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Rawasari Kota Jambi. Sehingga, penelitian ini dilakukan untuk

menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di Puskesmas Rawasari Kota Jambi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak puskesmas dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan desain cross-sectional kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rawasari yang berada di Kota Jambi. Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan mei hingga juni 2026. Sampel penelitian ini adalah 105 responden yang merupakan pasien yang berkunjung untuk berobat ke puskesmas. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan dependen. Variabel independen terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan pasien.

Analisis data menggunakan dalam penelitian ini adalah uji univariat dan uji bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui data distribusi responden berdasarkan kategori kepuasan, bukti fisik, daya tanggap responden, kehandalan, jaminan, dan empati. Sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel independen dan dependen menggunakan chi-square. Penelitian ini telah lolos kode etik penelitian yang diterbitkan oleh Universitas Jambi.

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

HASIL**Tabel 1. Data Distribusi Frekuensi Responden (N=105)**

Variabel	Hasil
Kepuasan (n/%)	
Kurang Puas	36/34.3
Puas	59/65.7
Bukti Fisik (n/%)	
Kurang Baik	67/63.8
Baik	38/36.2
Daya Tanggap (n/%)	
Kurang Baik	68/64.8
Baik	37/35.2
Kehandalan (n/%)	
Kurang Baik	53/50.5
Baik	52/49.5
Jaminan (n/%)	
Kurang Baik	53/50.5
Baik	52/49.5
Empati (n/%)	
Kurang Baik	51/48.6
Baik	54/51.4

Tabel 1. di atas menunjukkan sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 69 responden (65.7%), menilai bukti fisik pelayanan berada pada kategori kurang baik sebanyak 67 responden (63.8%), menilai daya tanggap petugas dalam kategori kurang baik 68 responden (64.8%), sebanyak 53 responden (50.5%) menilai kehandalan pelayanan dalam kategori kurang baik, sebanyak 53 responden (50.5%) menilai jaminan pelayanan dalam kategori kurang baik, dan sebanyak 54 responden (51.4%) menilai empati petugas dalam kategori baik.

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

Tabel 2. Hasil Analisis Hubungan Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati (N=105))

Variabel	Kepuasan Pasienn		PR	95% CI	P-Value
	Tidak Puas	Puas			
Bukti Fisik (n/%)					
Kurang Baik	30/44.8	37 /55.2	2.84	1.30-6.19	0.005
Baik	6/15.8	32/84.2			
Daya Tanggap (n/%)					
Kurang Baik	32/47.1	36/52.9	4.35	1.67-11.36	0.001
Baik	4/10.8	33/89.2			
Kehandalan (n/%)					
Kurang Baik	27/50.9	26/49.1	2.94	1.53-5.64	0.001
Baik	9/17.3	43/82.7			
Jaminan (n/%)					
Kurang Baik	26/50.0	26/50.0	2.65	1.42-4.93	0.002
Baik	10/18.9	43/81.1			
Empati (n/%)					
Kurang Baik	26/51.0	25/49.0	2.75	1.48-5.12	0.001
Baik	10/18.5	44/81.5			

Berdasarkan Tabel 2. di atas hasil analisis Uji *Chi-Square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pasien ($p=0.005$). Selain itu, responden yang menilai bukti fisik kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.84 kali lebih tinggi dibandingkan responden yang menilai bukti fisik baik ($PR=2.84$; $95\%CI=1.30-6.19$), ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas dan sarana pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya Tabel 2. di atas hasil Uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan pasien ($p<0.001$). Responden yang menilai daya tanggap petugas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 4.35 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai daya tanggap petugas dalam kategori baik ($PR=4.35$; $95\%CI=1.67-11.36$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kemudian, Tabel 2. di atas diperoleh Uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan dan kepuasan pasien ($p=0.001$). Responden yang menilai kehandalan pelayanan kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.94 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai kehandalan pelayanan dalam kategori baik ($PR=2.94$; $95\%CI=1.53-5.64$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, Tabel 10. uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan dan kepuasan pasien ($p=0.002$). Responden yang menilai jaminan pelayanan kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.65 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai jaminan pelayanan dalam kategori baik ($PR=2.65$; $95\%CI=1.42-4.93$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

Terakhir pada Tabel 11. di atas menunjukkan Uji Chi-Square terdapat hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien ($p=0.001$). Responden yang menilai empati petugas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.75 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai empati petugas dalam kategori baik ($PR=2.75$; $95\%CI=1.48-5.12$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik empati yang diberikan petugas kepada pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

PEMBAHASAN

Bukti fisik merupakan segala bentuk fasilitas, sarana prasarana, peralatan, serta penampilan petugas yang dapat diamati secara langsung oleh pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0.003$). Responden yang menilai bukti fisik kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.84 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai bukti fisik dalam kategori baik ($PR=2.84$; $95\%CI=1.30-6.19$).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas dan sarana pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pasien sehingga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Sebaliknya, fasilitas yang belum memadai dapat menimbulkan persepsi kurang baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi bukti fisik dan kepuasan pasien (Sabilu & Binekada, 2024; Bintang, Purba, Purba, Ketaren, & Sembiring, 2022; Putra, Fannya, Dewi, & Muniroh, 2025). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kenyamanan sarana merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Penelitian ini masih ditemukan beberapa aspek bukti fisik yang belum memenuhi harapan pasien, terutama terkait ketersediaan area parkir dan kebersihan toilet yang memiliki nilai gap terbesar. Sehingga, peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan perlu menjadi perhatian agar

dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Selanjutnya daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Dimensi ini mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pasien serta memberikan pelayanan tanpa menimbulkan waktu tunggu yang terlalu lama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rawasari Kota Jambi ($p=0.000$). Responden yang menilai daya tanggap petugas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 4.35 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai daya tanggap petugas dalam kategori baik ($PR=4.35$; $95\%CI=1.67-11.36$). Nilai PR yang paling besar dibandingkan dimensi lainnya menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan pasien, sedangkan keterlambatan pelayanan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi daya tanggap dan kepuasan pasien (Maryadis, 2024; Bintang et al., 2022; Suwuh, Maramis, & Wowor, 2018; Dewi, Nadapdap, & Januariana, 2022). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa waktu tunggu pelayanan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, dan kemampuan merespons keluhan pasien merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini, aspek daya tanggap masih menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan dengan nilai gap rata-rata sebesar -0.70. Kesenjangan terbesar ditemukan pada indikator waktu tunggu pelayanan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Sehingga, peningkatan efisiensi pelayanan serta responsivitas petugas perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

Selanjutnya, kehandalan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0.000$). Responden yang menilai kehandalan pelayanan kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.94 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai kehandalan pelayanan dalam kategori baik ($PR=2.94$; $95\%CI=1.53-5.64$). Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kehandalan dan kepuasan pasien. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan secara tepat waktu, sesuai prosedur, dan konsisten dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian ini, menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memiliki kesenjangan antara harapan dan kenyataan terutama pada aspek ketepatan waktu pelayanan dan proses administrasi. Sehingga, peningkatan konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan penyederhanaan prosedur administrasi perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, variabel yang diteliti adalah jaminan (*assurance*) yang merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada pasien melalui kompetensi, sikap profesional, dan kemampuan komunikasi yang baik. Dimensi ini penting dalam pelayanan kesehatan karena pasien sangat bergantung pada pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menangani masalah kesehatan yang dialaminya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0.001$). Responden yang menilai jaminan pelayanan kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.65 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai jaminan

pelayanan dalam kategori baik ($PR=2.65$; $95\%CI=1.42-4.93$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi jaminan dan kepuasan pasien (Simanullang, Sitorus, Hutajulu, Manurung, Saragih, & Dachi, 2024; Soamole, 2022; Eksan, Syukur, Lasanuddin, & Yunus, 2025). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kompetensi petugas, sikap sopan dan ramah, kejelasan informasi, serta kemampuan memberikan rasa aman merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Dimensi jaminan masih menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Kesenjangan terbesar ditemukan pada indikator kejelasan jawaban petugas terhadap pertanyaan pasien dan pelayanan yang diberikan secara adil tanpa membedakan status atau latar belakang pasien. Sehingga, peningkatan kemampuan komunikasi petugas, pemberian informasi yang jelas, serta penerapan pelayanan yang profesional dan nondiskriminatif perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Empati (*empathy*) juga menjadi faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan pasien, serta menunjukkan kepedulian selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi ini menekankan pentingnya komunikasi yang baik dan perhatian personal agar pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman selama menerima pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien rawat jalan ($p=0.001$). Responden yang menilai empati petugas kurang baik memiliki risiko ketidakpuasan sebesar 2.75 kali lebih besar dibandingkan responden yang menilai empati petugas dalam kategori baik ($PR=2.75$; $95\%CI=1.48-5.12$). Temuan ini menunjukkan bahwa

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

semakin baik perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang diberikan petugas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara empati dan kepuasan pasien (Malik, Rasma, Supriyadi, Handriani, Misdayanti, Anasari, & Azim, 2025; Eksan et al., 2025; Thaifur, Subhan, & Tamim, 2024). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa perhatian individual, kemampuan mendengarkan keluhan pasien, komunikasi yang baik, serta pemberian informasi yang jelas dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian ini, dimensi empati masih menunjukkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Kesenjangan terbesar ditemukan pada indikator kesempatan pasien untuk bertanya atau menyampaikan keluhan serta pemberian penjelasan oleh petugas tanpa harus diminta terlebih dahulu. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi interpersonal, pemberian kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, serta penyampaian informasi yang lebih jelas perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien pada setiap dimensi pelayanan. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan area parkir dan kebersihan toilet pada dimensi bukti fisik, waktu tunggu pelayanan dan kecepatan petugas pada dimensi daya tanggap, ketepatan waktu pelayanan pada dimensi kehandalan, kejelasan informasi dan keadilan pelayanan pada dimensi jaminan, serta kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh penjelasan dari petugas pada dimensi empati.

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>

DAFTAR PUSTAKA

- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas li Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225-234.
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321-2333.
- Bustami, M. S. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. *Jakarta: Penerbit Erlangga*.
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1-9.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.
- Eksan, N., Syukur, S. B., Lasanuddin, H. V., & Yunus, Y. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan Puskesmas Limboto Barat. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 28955-28966.
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14-21.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63-66.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 1335. diakses dari: <https://repository.kemkes.go.id/book/515>
- Malik, M. F., Rasma, R., Supriyadi, S., Handriani, I., Misdayanti, M., Anasari, W., & Azim, L. O. L. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2024. *OVUM: Journal of Midwifery and Health Sciences*, 5(1), 1-15.
- Maryadis, A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muncak Kabau Kecamatan Buay Pemuka Bangsa Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. *Jurnal Kesehatan Bina Husada*, 16(02), 65-71.
- Permana, I., & Yulia, N. (2021). Tinjauan Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur Tahun 2021. *Repostory: Universitas Esa Unggul*, 3471(9), 1067–1074.
- Putra, M. A. I. R., Fannya, P., Dewi, D. R., & Muniroh, M. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Menteng. *Jurnal Medika Nusantara*, 3(2), 49-58.
- Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790-806.
- Safitri, W., & Ediyono, S. (2024). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Wilayah Puskesmas Sukoharjo. *J. Pharm.*
- Simanullang, L., Sitorus, M. E. J., Hutajulu, J., Manurung, K., Saragih, D. M., & Dachi, R. A. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Upt Puskesmas Sukaramai Kota Medan Tahun 2024. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 6(2), 106-117.
- Soamole, S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Penerima Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dipuskesmas Soasio Kecamatan Galela Tahun 2022. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 5(2).
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1-8.
- Thaifur, A. Y. B. R., Subhan, M., & Tamim, F. N. A. (2024). Hubungan Empati dan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), 4337-4343.

Selfy Safitri*, Adila Solida, Puspita Sari, Arnild Augina

Universitas Jambi

Korespondensi penulis: Selfy Safitri. *Email: selfisafitri4@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i7.3537>