



Gambaran Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

Derry Trisna Wahyuni S

Institut Kesehatan dan Teknologi Kartini Batam

Addies Adelia

Institut Kesehatan dan Teknologi Kartini Batam

Jln Budi Kemuliaan No 1, Seraya, Batam

Korespondensi penulis: *derrytrisnawahyuni@gmail.com*

Abstrack Quality service is a key factor in creating customer satisfaction and long-term loyalty. This study aims to evaluate customer satisfaction with service quality using the SERVQUAL method, which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research was conducted using a quantitative approach through the distribution of questionnaires to 50 respondents, with the results analyzed descriptively and presented in the form of graphs and percentages.

In the Tangibles dimension, the majority of respondents rated the service at levels 3 and 4; 10% (5 people) were dissatisfied, 20% (10 people) were fairly satisfied, 18% (9 people) were satisfied, and 7% (14 people) were very satisfied. In the Empathy dimension, 6% (3 people) were dissatisfied, 26% (13 people) were fairly satisfied, 20% (10 people) were satisfied, and 10% (5 people) were very satisfied. For the Reliability dimension, 8% (4 people) were dissatisfied, 24% (12 people) were fairly satisfied, 18% (8 people) were satisfied, and 14% (7 people) were very satisfied. In the Responsiveness dimension, 4% (2 people) were very dissatisfied, 12% (6 people) dissatisfied, 26% (13 people) fairly satisfied, 14% (7 people) satisfied, and 6% (3 people) very satisfied. Meanwhile, in the Assurance dimension, 10% (5 people) were dissatisfied, 28% (14 people) fairly satisfied, 16% (8 people) satisfied, and 8% (4 people) very satisfied.

The research method used is descriptive quantitative, with data collection carried out through closed-ended questionnaires measured using a Likert scale. The data were analyzed to identify patterns of customer satisfaction in each service dimension. The results indicate that customer satisfaction tends to fall into the fairly satisfied category, particularly in the dimensions of Tangibles, Empathy, and Reliability. However, the Responsiveness and Assurance dimensions show relatively lower proportions of high satisfaction, with a number of respondents expressing dissatisfaction. This indicates the need for improvement in staff responsiveness and their ability to provide trustworthy service.

The conclusion of this study is that overall service quality is rated as fairly satisfying, but not yet optimal. There are opportunities for improvement, especially in dimensions related to direct customer interaction and trust. The study recommends enhancing staff training, particularly in responsiveness and interpersonal communication, improving response speed to customer requests, and conducting regular evaluations of service standards to ensure consistency and service reliability.

Keywords: Customer satisfaction, SERVQUAL, service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Abstrak Pelayanan yang berkualitas merupakan faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden, yang hasilnya dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk grafik dan persentase.

Pada dimensi Tangibles, mayoritas responden berada pada skala 3 dan 4; sebanyak 10% (5 orang) tidak puas, 20% (10 orang) cukup puas, 18% (9 orang) puas, dan 7% (14 orang) sangat puas. Pada dimensi Empathy, sebanyak 6% (3 orang) menyatakan tidak puas, 26% (13 orang) cukup puas, 20% (10 orang) puas, dan 10% (5 orang) sangat puas. Untuk dimensi Reliability, 8% (4 orang) tidak puas, 24% (12 orang) cukup puas, 18% (8 orang) puas, dan 14% (7 orang) sangat puas. Pada dimensi Responsiveness, 4% (2 orang) sangat tidak puas, 12% (6 orang) tidak puas, 26% (13 orang) cukup puas, 14% (7 orang) puas, dan

6% (3 orang) sangat puas. Sedangkan pada dimensi Assurance, 10% (5 orang) tidak puas, 28% (14 orang) cukup puas, 16% (8 orang) puas, dan 8% (4 orang) sangat puas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang diukur menggunakan skala Likert. Data dianalisis untuk mengidentifikasi pola kepuasan pelanggan pada masing-masing dimensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan cenderung berada pada kategori cukup puas, terutama pada dimensi Tangibles, Empathy, dan Reliability. Namun, dimensi Responsiveness dan Assurance memiliki proporsi kepuasan tinggi yang lebih rendah, serta masih ditemukan responden yang merasa tidak puas. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek daya tanggap petugas serta kemampuan mereka dalam memberikan jaminan pelayanan yang meyakinkan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan secara umum dinilai cukup memuaskan, namun belum optimal. Terdapat peluang perbaikan khususnya pada dimensi yang berkaitan langsung dengan interaksi dan kepercayaan pelanggan. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan pelatihan bagi staf pelayanan, khususnya dalam hal responsivitas dan komunikasi interpersonal, peningkatan kecepatan respon terhadap permintaan pelanggan, serta evaluasi berkala terhadap standar pelayanan guna memastikan konsistensi dan keandalan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, SERVQUAL, kualitas pelayanan, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai kemampuan pelayanan dalam memenuhi harapan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Semakin tinggi kepuasan pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan (Widiyanto, Priyanto, & Zaman, 2024). Namun, persepsi terhadap kualitas tersebut dapat berbeda-beda antar individu, meskipun jenis dan mutu layanan yang diterima serupa. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan kesehatan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh pengalaman pribadi serta harapan pasien (Layli, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga dianggap sebagai indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan di fasilitas kesehatan (Vigaretha & Handayani, 2018).

Rumah sakit menyediakan beragam jenis layanan kesehatan, termasuk pelayanan rawat jalan, yang diberikan kepada pasien dalam jangka waktu kurang dari 24 jam tanpa perlu dirawat inap. Layanan ini mencakup proses observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan medis lainnya (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh rumah sakit, yang bertujuan untuk memberikan perawatan medis, tindakan pengobatan, serta pemantauan terhadap kondisi pasien. Selain itu, pelayanan ini juga mencakup pencatatan dan perekaman kondisi pasien, serta bertanggung jawab atas seluruh kegiatan yang dilakukan selama pasien menjalani rawat jalan (Suryadi & Rachmiana, 2024).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas, pelayanan lain yang termasuk kedalam bagian dari proses pelayanan rumah sakit. Kinerja yang tidak sesuai keinginan atau dibawah harapan pasien akan berpengaruh pada tingkat kepuasan sehingga pasien merasa kecewa, jika kinerja sesuai dengan keinginan dan harapan pasien, pasien akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut dan apabila kinerja melebihi harapan pasien, pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Supartiningsih, 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan baik secara individu maupun bersama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kondisi kesehatan individu, keluarga, kelompok, serta masyarakat. Pemerintah Indonesia menjadikan pelayanan kesehatan sebagai salah satu fokus

utama, mengingat sektor ini merupakan salah satu layanan terbesar yang dikelola oleh pemerintah, setelah pendidikan (Mulyadi, 2020).

Aspek pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi persepsi pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut terdiri dari beberapa faktor diantaranya petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Nurul, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama dalam menilai tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan kesehatan rawat jalan, ditemukan beberapa masalah yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Sebanyak 90% pasien di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta melaporkan waktu tunggu lebih dari 60 menit (Wahyuni, 2020), sedangkan 85,77% pasien di RSUD Pringsewu mengalami waktu tunggu yang belum memenuhi target nasional (Yuliana & Ananda, 2021). Di sisi lain, 73% pasien di Puskesmas Pekapuran Banjarmasin merasa kurang puas dengan pelayanan rawat jalan, dengan dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* yang rendah (Sari & Nurhayati, 2020). Selain itu, 54% pasien di RS Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *Empathy* dan *Reliability* (Prasetya, 2020).

Di Provinsi Kepulauan Riau, penelitian oleh Okky Rizki Azizi (2023) di RSUD Raja Ahmad Tabib Tanjungpinang menemukan bahwa kualitas pelayanan di unit rawat jalan masih perlu ditingkatkan meskipun tidak disebutkan persentase spesifik. Sementara itu, di RSBT Karimun, penelitian oleh Martha Dwi Novalia dkk. (2023) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat jalan, meskipun tidak ada persentase yang disebutkan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, disarankan agar rumah sakit dan puskesmas fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, pelatihan staf medis, serta memperbaiki fasilitas, komunikasi, dan sikap empati tenaga medis. Di Batam, penelitian oleh Dewi Anggraeni dan Putu Hari Kurniawan (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Embung Fatimah Batam, meskipun tidak disebutkan persentase spesifik. Di Puskesmas Sekupang Batam, penelitian oleh Habibie Deswilyaz Ghiffari dkk. (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional mencapai 85,86%, dengan dimensi empati menjadi yang paling memuaskan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai penelitian terkait tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Batam dan Provinsi Kepulauan Riau, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat perbedaan dalam tingkat kepuasan di setiap lokasi, terdapat beberapa masalah umum yang perlu diperbaiki. Di Provinsi Kepulauan Riau, RSUD Raja Ahmad Tabib Tanjungpinang menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan, sementara di RSBT Karimun, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat jalan. Di Batam, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sekupang mencapai 85,86%, namun masih terdapat kekurangan pada dimensi pelayanan seperti responsivitas dan komunikasi staf medis. Di sisi lain, RSUD Embung Fatimah Batam menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun tidak ada data persentase spesifik yang disajikan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penulis ingin melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Soedarsono Darmosoewito. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang pernah menerima pelayanan di rumah sakit dan puskesmas yang menjadi lokasi penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria pasien dewasa (usia ≥ 17 tahun), pernah berobat minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir, dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel sebanyak 31 sampel.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator-indikator dalam model SERVQUAL, menggunakan skala Likert 1–5 (sangat tidak puas hingga sangat puas). Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, serta disajikan dalam bentuk tabel dan diagram.

Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner diolah menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Setiap butir pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban, yaitu:

Skor	Kategori
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh melalui kuisisioner terstruktur yang dibagikan menghasilkan 31 responden. Sebelum dilakukan analisis data, data yang terkumpul telah diverifikasi. Profil responden dalam penelitian ini diamati untuk memberikan gambaran tentang karakteristik sampel yang digunakan. Responden dikelompokkan berdasarkan kategori seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Untuk menilai karakteristik suatu data, dilakukan analisis deskriptif. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan gambaran sistematis mengenai karakteristik populasi yang diwakili oleh sampel pada variabel yang diukur, dengan menggunakan data deskriptif. Proses ini melibatkan penggunaan tabel master untuk memperoleh hasil dari data kuesioner.

Tangibles / Nyata

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tangibles

Tangibles	Jumlah	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	5	10
Cukup Puas	10	20
Puas	9	18
Sangat Puas	7	14
		0.62
Total	31	

Berdasarkan gambar mengenai tingkat kepuasan pada aspek tangibles, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada tingkat 3 dan 4 pada skala 5. Sebanyak 10% (5 responden) menyatakan tidak puas. Sebanyak 20% (10 responden) cukup puas, 18% (9 responden) merasa puas, dan 7% (14 responden) sangat puas, sesuai dengan tabel yang ditampilkan di atas.

Empathy / Empati

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Empathy/ Empati

Emphy	Jumlah	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	3	6
Cukup Puas	13	26
Puas	10	20
Sangat Puas	5	10
Total	31	0.62

Berdasarkan gambar tingkat kepuasan pada dimensi *Empathy*, terlihat bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat 3 dan 4 dalam skala penilaian 5. Sebanyak 6% responden (3 orang) menyatakan tidak puas. Sebanyak 26% responden (13 orang) merasa cukup puas, 20% (10 orang) merasa puas, dan 10% responden (5 orang) menyatakan sangat puas, sebagaimana ditunjukkan pada gambar di atas.

Reability /Keandalan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Reliability

Reliability	Jumlah	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	4	8
Cukup Puas	12	24
Puas	8	16
Sangat Puas	7	14
Total	31	62

Berdasarkan ilustrasi tingkat kepuasan pada aspek *Reliability*, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat 3 dan 4 dalam skala penilaian 5. Sebanyak 8% responden (4 orang) menyatakan tidak puas. Sebanyak 24% responden (12 orang) merasa cukup puas, 18% (8 orang) merasa puas, dan 14% (7 orang) menyatakan sangat puas, sebagaimana tergambar dalam data di atas.

Responsiveness/Ketanggapan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responsiveness

Responsiveness	Jumlah	%
Sangat Tidak Puas	2	4
Tidak Puas	6	12
Cukup Puas	13	26
Puas	7	14
Sangat Puas	3	6
Total	31	0.62

Berdasarkan visualisasi tingkat kepuasan pada dimensi *Responsiveness*, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada tingkat 3 dalam skala penilaian 5. Sebanyak 4% responden (2 orang) menyatakan sangat tidak puas, sementara 12% responden (6 orang) menyatakan tidak puas. Sebanyak 26% responden (13 orang) merasa cukup puas, 14% (7 orang) merasa puas, dan 6% responden (3 orang) menyatakan sangat puas, sesuai dengan data pada gambar di atas.

Assurance/Kepastian

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Assurance

Assurance	Jumlah	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	5	10
Cukup Puas	14	28
Puas	8	16
Sangat Puas	4	8
Total	31	0.62

Berdasarkan grafik tingkat kepuasan pada aspek *Assurance*, mayoritas responden berada pada tingkat 3 dan 4 dalam skala penilaian 5. Sebanyak 10% responden (5 orang) menyatakan tidak puas. Sebanyak 28% (14 responden) merasa cukup puas, 16% (8 responden) menyatakan puas, dan 8% responden (4 orang) menyatakan sangat puas, sesuai dengan data yang ditampilkan pada gambar di atas.

Pembahasan

Tangibles / Nyata

Secara umum, distribusi kepuasan menunjukkan bahwa meskipun terdapat sebagian kecil responden yang merasa cukup puas (10%), sebagian besar responden berada pada kategori netral hingga puas. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek tangibles telah diterima dengan cukup baik oleh responden, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Peningkatan kualitas fasilitas fisik dan penampilan personel dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Empathy / Empati

Seperti halnya pada dimensi tangibles, mayoritas responden berada pada skala 3 dan 4, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tergolong sedang. Persentase ketidakpuasan relatif rendah (6%), yang berarti hanya sedikit responden yang merasa pelayanan belum memenuhi ekspektasi mereka dalam aspek empati. Namun demikian, tingkat kepuasan tinggi (puas dan sangat puas) secara kumulatif hanya mencapai 30%, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat potensi untuk meningkatkan kualitas interaksi personal, perhatian individual, dan sikap peduli dari pihak pemberi layanan. Upaya peningkatan pelatihan staf, komunikasi interpersonal, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan sangat dianjurkan agar nilai pada dimensi empathy dapat lebih ditingkatkan.

Reability /Keandalan

Distribusi ini menunjukkan bahwa keandalan layanan dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden. Meskipun terdapat sebagian kecil yang menyatakan tidak puas (8%), jumlah tersebut masih tergolong rendah. Sementara itu, total responden yang menyatakan puas dan sangat puas mencapai 44%, yang merupakan indikasi positif terhadap performa keandalan layanan.

Namun, dengan 24% responden berada pada tingkat cukup puas, hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap konsistensi dan ketepatan layanan. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan akurasi dalam penyampaian layanan, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam memenuhi janji layanan.

Secara keseluruhan, aspek Reliability berada dalam kategori cukup memuaskan, namun peningkatan standar prosedur operasional dan pengawasan kualitas layanan sangat disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lebih lanjut.

Responsiveness/Ketanggapan

Jika dilihat dari data ini, meskipun sebagian responden cukup puas (26%), tingkat kepuasan tinggi (puas dan sangat puas) hanya mencakup 20% dari total responden. Sementara itu, terdapat 16% yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Hal ini menandakan bahwa tingkat daya tanggap masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan kesiapan staf dalam menangani permintaan atau masalah yang dihadapi pelanggan.

Tingginya persentase pada kategori cukup puas menunjukkan bahwa pelayanan dinilai belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi responden. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan pelatihan layanan pelanggan, mempercepat alur komunikasi, dan memperkuat sistem respons terhadap keluhan agar dimensi responsiveness dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Assurance/Kepastian

Dari distribusi ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas, namun tingkat kepuasan tinggi (puas dan sangat puas) hanya mencapai 24%, yang lebih rendah dibandingkan responden yang merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek assurance telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal profesionalisme, kredibilitas, dan keyakinan yang dibangun oleh penyedia layanan terhadap pelanggan.

Adanya 10% responden yang merasa tidak puas juga menandakan bahwa terdapat ketidakonsistenan atau kekurangan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Oleh karena itu, organisasi disarankan untuk memperkuat pelatihan staf dalam etika pelayanan, meningkatkan keterampilan komunikasi, dan memperbaiki prosedur pelayanan agar lebih meyakinkan bagi pelanggan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Dimensi Tangibles:

Tingkat kepuasan tertinggi berada pada kategori *cukup puas* sebesar 20 % (10 responden). Hal ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, dinilai sangat memuaskan oleh sebagian besar pasien.

2. Dimensi Empathy:

Sebanyak 26% (13 responden) berada pada tingkat *cukup puas*, yang menggambarkan

bahwa perhatian dan kepedulian tenaga medis terhadap pasien sudah cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

3. Dimensi Reliability:
Pada aspek keandalan pelayanan, persentase tertinggi juga berada pada tingkat *cukup puas* sebesar 24% (12 responden), menandakan bahwa pelayanan dianggap cukup dapat diandalkan oleh pasien.
4. Dimensi Responsiveness:
Tingkat kepuasan tertinggi tercatat pada kategori *cukup puas* sebesar 26% (13 responden). Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan.
5. Dimensi Assurance:
Kategori *cukup puas* kembali mendominasi dengan 28% (14 responden), menunjukkan bahwa kepercayaan dan rasa aman yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik di mata pasien.

Saran

Rumah Sakit:

1. Meningkatkan Aspek Responsiveness
Mengingat dimensi *Responsiveness* hanya mencapai tingkat "cukup puas" tertinggi (26%), rumah sakit perlu meningkatkan ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Pelatihan layanan prima (*service excellence*) dan manajemen waktu pelayanan bisa diterapkan secara berkala.
2. Optimalkan Komunikasi dan Rasa Aman (Assurance):
Meski tingkat "cukup puas" pada dimensi *Assurance* cukup tinggi (28%), rumah sakit disarankan meningkatkan kualitas komunikasi petugas, serta memperkuat kepercayaan pasien melalui informasi yang jelas dan sikap profesional tenaga medis.
3. Tingkatkan Kualitas Empati Petugas:
Dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa pasien merasa cukup diperhatikan. Namun, rumah sakit tetap perlu membina sikap empati staf medis agar pasien merasa benar-benar didengar dan dihargai secara emosional.
4. Pertahankan dan Tingkatkan Fasilitas Fisik (Tangibles):
Karena dimensi *Tangibles* memiliki skor tertinggi dalam kategori "sangat puas", rumah sakit perlu mempertahankan kualitas fasilitas, serta terus memperbaiki sarana fisik agar memberikan kenyamanan lebih bagi pasien.

Masyarakat

1. Meningkatkan Literasi Kesehatan
Masyarakat diharapkan aktif dalam mencari informasi mengenai hak dan prosedur pelayanan kesehatan agar dapat berinteraksi lebih baik dengan petugas serta memberikan umpan balik yang konstruktif.
2. Berpartisipasi dalam Evaluasi Layanan:
Pasien sebaiknya berperan aktif dalam pengisian kuesioner kepuasan atau sistem pengaduan, agar rumah sakit dapat melakukan perbaikan pelayanan berdasarkan pengalaman langsung dari pengguna layanan.

3. Menjalinkan Komunikasi Terbuka

Masyarakat diharapkan membangun komunikasi yang baik dan sopan dengan tenaga medis, menyampaikan keluhan atau kebutuhan secara langsung sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D., & Kurniawan, P. H. (2019). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Embung Fatimah Batam*. Forum Upbatam.
- Azizi, O. R. (2023). *Evaluasi Kualitas Pelayanan di RSUD Raja Ahmad Tabib Tanjungpinang*. JUAN Journal.
- Ghiffari, H. D., dkk. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Puskesmas Sekupang Batam*. Journal Literasi Sains.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI
- Mulyadi, M. (2020). *Pembangunan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia: Sebuah tinjauan dari sisi kebijakan publik*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(1), 45-54. <https://doi.org/10.1016/j.ajkd.2020.01.003>
- Novalia, M. D., dkk. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun*. EJurnal Politeknik Pratama.
- Prasetya, D. (2020). *Evaluasi Kualitas Pelayanan di RS Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta*. Jurnal Manajemen Kesehatan.
- Sari, M., & Nurhayati, S. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pekapuran Banjarmasin*. Jurnal Kesehatan.
- Supartiningsih, E. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 5(2), 112–118.
- Suryadi, R. & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *MKGK (Majalah Kedokteran Gigi Klinik)*, 11(1), 1–10. <https://doi.org/10.22146/mkgk.103521>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wahyuni, A. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Umum RS Pelabuhan Jakarta*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Widiyanto, R., Priyanto, A. D., & Zaman, C. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muarataru Tahun 2024. *Jurnal Ners*, 9(1), 586–594. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i1.30818>
- Yuliana, L., & Ananda, R. (2021). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan di RSUD Pringsewu*. Jurnal Manajemen Rumah Sakit.