

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT JALAN DI RSUD PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN

¹Riska Edwi Meilia*, ¹Adhy Purnawan, ¹Aprillya Putri Agustyn

¹STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Tangerang Selatan 15417,
Indonesia.

*E-mail: riskaedwimeilia@wdh.ac.id

ABSTRACT

Background The quality of health services is one of the main indicators that determine the level of patient satisfaction. Optimal service is not only determined by the completeness of medical facilities and facilities, but also by the ability of health workers to provide services that are timely, friendly, empathetic, and able to meet patient expectations. RSUD Pondok Aren, has an important role in serving the health needs of the community, especially through the outpatient unit which is the main door of patient contact with health workers. Measuring service quality in research using the five dimensions of SERVQUAL - Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, and Responsiveness is an effective approach to evaluate and improve the quality of health services. Purpose of the study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the outpatient unit. Research method with cross sectional design. The population was 196 people and a sample of 65 respondents with the non-probability sampling technique and with accidental sampling type. Results of the study showed that the majority of respondents rated the quality of service as good in the dimensions of Reliability (98.5%), Assurance (98.5%), Empathy (95.4%), Tangible (93.8%), and Responsiveness (92.5%). The level of patient satisfaction showed that 92.5% were satisfied. The chi-square test showed a significant relationship between all dimensions of service quality and patient satisfaction: Reliability ($p=0.077$), Assurance ($p=0.077$), Empathy ($p=0.0001$), Tangible ($p=0.0001$), and Responsiveness ($p=0.0001$). Conclusion is that there is a significant relationship between the dimensions of Empathy, Tangible, and Responsiveness and there is no significant relationship between the dimensions of Reliability, Assurance. Suggestion for health service providers are expected to maintain the quality of health services in all dimensions, namely Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, and Responsiveness.

Keywords : Service Quality, Reliability, Assurance, Empathy, Physical Evidence, and Responsiveness.

ABSTRAK

Latar belakang Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas dan sarana medis, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang tepat waktu, ramah, empatik, serta mampu dalam memenuhi harapan pasien. RSUD Pondok Aren, memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat, khususnya melalui unit rawat jalan yang menjadi pintu utama kontak pasien dengan tenaga kesehatan. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian menggunakan lima dimensi SERVQUAL — Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, dan Responsiveness merupakan pendekatan yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada unit rawat jalan. Metode penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Jumlah populasi yaitu sebanyak 196 orang dan sampel 65 responden dengan teknik non probability sampling dan jenis accidental sampling. Hasil penelitian mayoritas responden menilai kualitas pelayanan baik pada dimensi Reliability (98,5%), Assurance (98,5%), Empathy (95,4%), Tangible (93,8%), dan Responsiveness (92,5%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 92,5% merasa puas. Uji chi-square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien: Reliability ($p=0,077$), Assurance ($p=0,077$), Empathy ($p=0,0001$), Tangible

($p=0,0001$), dan *Responsiveness* ($p=0,0001$). Kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *Empathy*, *Tangible*, dan *Responsiveness* dan tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi *Reliability*, *Assurance*. Saran penyedia layanan kesehatan diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan pada seluruh dimensi yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*, dan *Responsiveness*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, dan Responsiveness

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau (Panjaitan et al., 2020). WHO mencatat 5,7–8,4 juta kematian tiap tahun akibat rendahnya mutu pelayanan di negara berpenghasilan rendah-menengah (Razi et al., 2023). Di Indonesia, BPS tahun 2022 mencatat 26,36 juta penduduk masih hidup di bawah garis kemiskinan sehingga akses layanan kesehatan bermutu masih terbatas (Sarjito, 2024). Studi di RSUD Provinsi Banten menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) hanya 75,71, di bawah standar minimal 90% (Rahayuningsih et al., 2018)

Unit rawat jalan menjadi salah satu layanan utama rumah sakit karena jumlah pasiennya lebih besar dibanding rawat inap dan sering menjadi pertimbangan utama dalam memilih rumah sakit (Vita Eskana Sihombing, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, dan *responsiveness* (Rinda Wullur et al., 2023). Kepuasan pasien tercapai jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul bila pelayanan di bawah ekspektasi (Melliniawati et al., 2023).

Namun, survei WHO menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di negara berkembang masih rendah, seperti India (34,4%), Meksiko (40%), dan Ghana (47%) (Soumokil et al., 2021). Di Indonesia, sebagian besar rumah sakit juga masih menghadapi tantangan dalam pemenuhan standar pelayanan minimal.

Menurut Parasuraman et al. (1985) dalam Tambunan (2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama. Pertama, *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan institusi memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya sesuai janji. Kedua, *responsiveness* (daya tanggap), mencerminkan kesiapan petugas untuk membantu pasien dengan cepat, tepat, serta tanggap terhadap keluhan. Ketiga, *assurance* (jaminan/keyakinan), meliputi pengetahuan, etika, serta profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman, membangun kepercayaan, dan menjaga kerahasiaan pasien. Keempat, *empathy* (empati), yang menunjukkan perhatian individual, sikap adil, komunikasi sopan, serta penghargaan terhadap setiap pasien. Kelima, *tangible* (berwujud), berkaitan dengan aspek fisik pelayanan seperti fasilitas, peralatan, penampilan petugas, kenyamanan ruang layanan, hingga pemanfaatan teknologi pendukung.

Data sekunder di RSUD Pondok Aren tahun 2024 menunjukkan fluktuasi kunjungan rawat jalan. Jumlah tertinggi terjadi pada September (273 pasien) dan terendah pada Juni (114 pasien). Dinamika ini dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan rawat jalan penting dilakukan untuk mengetahui hubungan terhadap kepuasan pasien Pada Unit Rawat Jalan Di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik, yaitu penelitian yang menjelaskan adanya hubungan antara variabel melalui pengujian hipotesa (Asmariyana, 2022), dengan pendekatan kuantitatif, menurut (Sugiyono, 2023) data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan/ scoring).

Desain penelitian yang digunakan yaitu dengan studi cross sectional. yaitu suatu rancangan penelitian yang bertujuan untuk melihat suatu hubungan pada waktu yang sama antara variabel-variabel independen dan variabel dependen, studi dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independent. (Anzar et al., 2022).

Lokasi penelitian ini berada di RSUD Pondok Aren di Jl. Raya Pondok Belitung RT. 004 RW 005 Kelurahan Pondok Betung Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Penelitian dilaksanakan mulai dari bulan April 2025 sampai dengan bulan Juni 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sedang mengunjungi RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan sebanyak 196 pasien, dengan jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow yaitu 65 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner (angket).

Analisis univariat merupakan analisis yang digunakan untuk mengkaji setiap variabel hasil penelitian yang mencakup meliputi kualitas pelayanan dimensi *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphathy* (Empati), serta kepuasan pasien, dengan penyajian data dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi. Analisis bivariat adalah hubungan antara dua variabel dapat digambarkan dalam bentuk tabel silang. Pada penelitian ini, analisis statistik yang digunakan adalah *Uji Chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat
 - a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Variabel Penelitian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Karakteristik dan variabel penelitian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
Remaja Akhir (17-25)	9	13,8
Dewasa Awal (26-35)	18	27,7
Dewasa Akhir (36-45)	11	16,9
Lansia Awal (46-55)	11	16,9
Lansia Akhir (56-65)	10	15,4
Manula >65	6	9,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	49,2
Perempuan	33	50,8
Pekerjaan		

Karakteristik dan variabel penelitian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	6	9,2
Wiraswasta	22	33,8
Pegawai Swasta	15	23,1
IRT	18	27,1
Lain – lain	4	6,2
Pendidikan Terakhir		
SD	3	4.6
SMP/SLTP	8	12.3
SMA/SLTA	36	55.4
Perguruan Tinggi	18	27.7
Poli		
Poli MCU	8	12.3
Poli Umum	20	30.8
Poli Anak	2	3.1
Poli Jiwa	7	10.7
Poli Penyakit Dalam	25	38.5
Poli Paru	2	3.1
Poli Obgyn	1	1.5
Reliability (Keandalan)		
Kurang Baik	17	26,2
Baik	25	38,5
Sangat baik	23	35,4
Assurance (Jaminan)		
Kurang Baik	25	38,5
Baik	25	38,5
Sangat Baik	15	23,1
Emphaty (Empati)		
Kurang Baik	19	29,2
Baik	26	40,0
Sangat Baik	20	30,8
Tangible (Bukti Langsung)		
Kurang Baik	28	43,1
Baik	15	23,1
Sangat Baik	22	33,8
Responsiveness (Cepat Tanggap)		
Kurang Baik	18	27,7
Baik	24	36,9
Sangat Baik	23	35,4
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	5	7,7
Puas	60	92,3

Berdasarkan hasil penelitian pada Unit Rawat Jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan diketahui bahwa hampir setengahnya responden berada pada kelompok dewasa awal yaitu sebanyak 18 orang (27,7%), lebih dari setengahnya

responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 33 orang (50,8%) dengan hampir setengah responden bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 22 orang (33,8%). Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SLTA yaitu sebanyak 36 orang (55,4%), sedangkan berdasarkan poli yang dikunjungi, hampir setengah responden memilih Poli penyakit dalam yaitu sebanyak 25 orang (38,5%). Selanjutnya, pada variabel penelitian diperoleh kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *reliability* (keandalan) didapatkan bahwa hampir setengahnya responden menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 25 responden (38,5%), pada dimensi *assurance* (Jaminan) didapatkan baik sebanyak 25 responden (38,5%), pada dimensi *emphaty* (empati) didapatkan baik sebanyak 26 responden (40,0%), pada dimensi *tangible* (bukti langsung) didapatkan kurang baik sebanyak 28 responden (43,1%) dan pada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) didapatkan baik sebanyak 24 responden (36,9%). Adapun pada variabel kepuasan pasien, hampir seluruhnya menyatakan puas yaitu sebanyak 60 orang (92,3%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan Di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						P-value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)							
Kurang Baik	5	29,4	12	70,6	17	26,1	0,001
Baik	0	00,0	25	100,0	25	38,5	
Sangat Baik	0	00,0	23	100,0	23	35,4	
Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)							
Kurang Baik	5	20,0	20	80,0	25	38,5	0,021
Baik	0	0,0	25	100,0	25	38,5	
Sangat Baik	0	0,0	15	100,0	15	23,0	
Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)							
Kurang Baik	5	26,3	14	73,7	19	29,2	0,001
Baik	0	0,0	26	100,0	26	40,0	
Sangat Baik	0	0,0	20	100,0	20	30,8	
Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik/Bukti Langsung)							
Kurang Baik	5	17,9	23	82,1	28	43,1	0,024
Baik	0	0,0	15	100,0	15	23,1	
Sangat Baik	0	0,0	22	100,0	22	33,8	
Dimensi <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap)							
Kurang Baik	5	27,8	13	72,2	18	27,7	0,001
Baik	0	0,0	24	100,0	24	36,9	
Sangat Baik	0	0,0	23	100,0	23	35,4	
Total	5	7,7	60	92,3	65	100	

***Reliability* (Keandalan)**

Berdasarkan hasil penelitian, hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan tergolong

baik sebanyak 25 orang (38,5%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Anwary (2020) yang juga menemukan hampir setengah responden menilai *reliability* baik (27%) serta penelitian Tambunan (2021) dengan sebagian besar responden menilai baik (46,4%). Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Jihad (2023) yang menunjukkan sebagian besar responden menilai *reliability* baik sebesar 60,6%. Menurut Tambunan (2021), *reliability* merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan tenaga kesehatan berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien, dimana semakin tinggi tingkat *reliability* yang dirasakan, maka semakin besar pula peluang pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian, hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi assurance di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan tergolong baik sebanyak 25 orang (38,5%), sedangkan sebagian kecil menilai kurang baik sebanyak 15 orang (23,1%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Tambunan (2021) di Puskesmas Aek Batu yang melaporkan sebagian besar responden menilai assurance baik (34,2%), serta penelitian Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang dengan hasil serupa (27,1%). Namun, penelitian Jihad (2023) menunjukkan hasil berbeda dimana sebagian besar responden menilai *assurance* baik sebesar 56,6%. Menurut Tambunan (2021), *assurance* mencakup pengetahuan, etika, dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, yang bertujuan menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, serta menjaga kerahasiaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan dimensi *assurance*, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian, hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi *empathy* di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan tergolong baik sebanyak 26 orang (40,0%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin yang menunjukkan hampir setengah responden menilai *empathy* baik (29,6%), serta penelitian Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang dengan hasil serupa (35,4%). Namun, penelitian Jihad (2023) menunjukkan hasil berbeda, dimana sebagian besar responden (66,7%) menilai *empathy* kurang baik. Menurut Tambunan (2021), *empathy* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan untuk menunjukkan kepedulian, perhatian individual, serta komunikasi yang baik kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa empati berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena tidak hanya menekankan aspek teknis pelayanan, tetapi juga menyentuh sisi emosional yang membangun rasa nyaman dan kepercayaan terhadap institusi kesehatan.

Tangible (Bukti Fisik/Bukti Langsung)

Berdasarkan hasil penelitian, hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan kurang baik sebanyak 28 orang (43,1%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Tarigan et al. (2021) di RS Bhayangkara Tebing Tinggi yang menunjukkan 32,8% responden menilai *tangible* tidak baik, serta penelitian Meylita (2022) di RS Santa Elisabeth Medan yang melaporkan 26,5% responden menilai hal serupa. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Jihad (2023) yang menemukan sebagian besar responden

(65,7%) menilai *tangible* kurang baik. Menurut Tambunan (2021), *tangible* mencakup fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan peralatan, penampilan tenaga kesehatan, hingga media komunikasi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien, dimana semakin baik kondisi fasilitas dan aspek fisik lainnya, maka semakin positif pula persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima.

Responsiveness (cepat tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian, hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan tergolong baik sebanyak 24 orang (36,9%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Jihad (2023) yang melaporkan 47,5% responden menilai *responsiveness* baik, penelitian Tambunan (2021) dengan hasil serupa (47,5%), serta penelitian Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang yang menunjukkan 54,2% responden menilai baik. Menurut Tambunan (2021), *responsiveness* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara sigap, ramah, dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat tanggap berperan penting dalam membangun rasa aman, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan kepuasan pasien. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat *responsiveness* yang dirasakan, maka semakin positif pula persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan yaitu sebanyak 60 orang (92,5%). Temuan ini sejalan dengan penelitian Maulina (2022) yang melaporkan 84,6% responden puas terhadap pelayanan rawat jalan, serta penelitian Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang yang menunjukkan 71,9% responden puas. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin yang melaporkan sebagian besar responden (53,0%) kurang puas. Menurut Nahriyah (2021), kepuasan pasien merupakan respon emosional atau penilaian pribadi terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yang sangat dipengaruhi oleh kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD Pondok Aren telah sesuai dengan harapan pasien, baik dari segi kualitas, ketepatan, maupun profesionalisme tenaga kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Reliability (Keandalan) Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel 2 diketahui hasil uji statistik menggunakan chi-square, menunjukkan p-value 0,001 ($p < 0,05$), menandakan adanya hubungan signifikan antara reliability (keandalan) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Reliability mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan tepat waktu, akurat, dan sesuai prosedur. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin (p-value = 0,000), Tarigan et al. (2021) di RS Bhayangkara Tebing Tinggi (p-value = 0,001), dan Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah (p-value = 0,005), yang semuanya menunjukkan hubungan signifikan. Namun, berbeda dengan temuan Edyansyah (2025) yang

melaporkan tidak adanya hubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,574$). Secara keseluruhan, reliability berkontribusi terhadap kepuasan pasien, namun bukan satu-satunya faktor; kepuasan juga dipengaruhi empati, daya tanggap, jaminan keamanan, serta kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel 2, uji chi-square menunjukkan $p\text{-value}$ 0,021 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara dimensi *assurance* dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Assurance* mencerminkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan sikap tenaga kesehatan dalam memberi pelayanan yang aman, jujur, dan andal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tarigan et al. (2021) di RS Bhayangkara Tebing Tinggi ($p\text{-value} = 0,004$), Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin ($p\text{-value} = 0,000$), dan Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah ($p\text{-value} = 0,005$), yang sama-sama menunjukkan hubungan signifikan. Namun, berbeda dengan penelitian Jihad yang melaporkan tidak adanya hubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,988$). Dengan demikian, *assurance* berperan penting dalam membangun kepuasan pasien, karena rasa percaya dan keyakinan terhadap kemampuan tenaga kesehatan sangat memengaruhi pengalaman positif pasien terhadap mutu pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel 2 diketahui hasil uji statistik menggunakan chi-square, menunjukkan $p\text{-value}$ 0,001 ($p < 0,05$), menandakan adanya hubungan signifikan antara empati dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Empati mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien, memberi perhatian individual, serta bersikap ramah dan peduli. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin ($p\text{-value} = 0,000$), Tarigan et al. (2021) di RS Bhayangkara Tebing Tinggi ($p\text{-value} = 0,020$), dan Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah ($p\text{-value} = 0,006$), yang semuanya menunjukkan adanya hubungan signifikan. Namun, berbeda dengan temuan Edyansyah (2025) yang melaporkan tidak adanya hubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,175$). Secara keseluruhan, empati tenaga kesehatan melalui komunikasi, perhatian, dan kepedulian berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif yang memperkuat kepuasan pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik/Bukti Langsung) Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel 2, hasil uji chi-square menunjukkan $p\text{-value}$ 0,024 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara *tangible* dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Dimensi *tangible* mencakup sarana prasarana, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, kerapian petugas, serta kelengkapan fasilitas, yang sesuai dengan Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018 menjadi faktor penting membentuk persepsi positif pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah (p-value = 0,023), Tarigan et al. (2021) di RS Bhayangkara Tebing Tinggi (p-value = 0,001), serta Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin (p-value = 0,000) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tangible dengan kepuasan pasien. Namun, berbeda dengan penelitian Jihad (2023) yang melaporkan tidak ada hubungan signifikan (p-value = 0,053).

Dengan demikian, tangible berperan penting dalam kepuasan pasien, di mana sarana prasarana yang memadai, kebersihan, kenyamanan, serta penampilan tenaga kesehatan yang rapi memperkuat persepsi mutu pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel 2, hasil uji chi-square menunjukkan p-value 0,001 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara dimensi *responsiveness* dengan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Responsiveness* mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan memberikan pelayanan cepat, sigap, dan tepat waktu sesuai hak pasien sebagaimana diatur dalam Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Nurun Nahriyah (2021) di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin (p-value = 0,0001), Anwary (2020) di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah (p-value = 0,0001), dan Tarigan et al. (2021) di RS Bhayangkara Tebing Tinggi (p-value = 0,001), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan. Namun, berbeda dengan penelitian Jihad yang melaporkan tidak adanya hubungan signifikan (p-value = 0,024). Dengan demikian, *responsiveness* berpengaruh penting terhadap kepuasan pasien, karena pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat waktu dapat mengurangi keluhan, menekan waktu tunggu, serta meningkatkan rasa dihargai sehingga memperkuat persepsi mutu pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan poli tujuan) didapatkan pada karakteristik usia hampir setengahnya berusia dewasa awal (26-35) yaitu (27,7%), pada karakteristik jenis kelamin sebagian besar merupakan perempuan yaitu (50,8%), pada karakteristik pekerjaan hampir setengahnya merupakan pekerja wiraswasta yaitu (33,8%), pada karakteristik pendidikan terakhir sebagian besar kelompok Pendidikan SMK/SMA yaitu (55,4%), dan pada karakteristik poli pelayanan hampir setengahnya merupakan pasien poli penyakit dalam yaitu (38,5%).
2. Pada dimensi Reliability (Keandalan) menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 25 responden (38,5%).
3. Pada dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 25 responden (38,5%).

4. Pada dimensi Emphaty (Empati) menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 26 responden (40.0%).
5. Pada dimensi Tangible (Bukti Langsung) menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 28 responden (43.1%),
6. Pada dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap) menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 24 responden (36.9%)
7. Pada kepuasan pasien menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 60 responden (92.3%).
8. Pada dimensi Reliability (Keandalan) menunjukkan bahwa adanya hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,001.
9. Pada dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa adanya hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,021.
10. Pada dimensi Emphaty (Empati) menunjukkan bahwa adanya hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,001.
11. Pada dimensi Tangible (Bukti Langsung) menunjukkan bahwa adanya hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,024.
12. Pada dimensi Responsiveness (cepat tanggap) menunjukkan bahwa adanya hubungan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,001.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409.
- Anzar, M., Sudirman, S., & Saputra, A. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(6), 297–303.
- Asmariyana (2022) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Transportasi Online (Studi Kasus Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Metro). Tesis(S2) Thesis, Universitas Muhammadiyah Metro.
- Edyansyah, E., Mutholib, A., & Ramadani, A. P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien The Influence Of Service Quality On Patient Satisfaction. *Journal of Medical Laboratory and Science*, 5(1).
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4 (September), 3662–3671.
- Maulina, V. (2022). Pasien Bpjs Kesehatan Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, V, 1–12.
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 431–439.
- Meylita, F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabrth Medan. *Correspondencias & Análisis*, 15018, 1–23.
- Nahriyah, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin. *As Siyasa*, 5(12), 1–13.

- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 16.
- Rahayuningsih, Y., Angraini, Y., & Listyaningsih, L. (2018). Implementation Quality Level of Health Public Service Policy in Banten Province Local Hospital (RSUD). *Jurnal Bina Praja*, 10(1), 121–134.
- Razi, F. H., Hasnur, H., Arifin, V. N., & Aceh, U. M. (2023). Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. *Journal of Health and Medical Science*, 2 (April), 28–37.
- Rinda, Wullur. Margareth Rosalinda Sapulete, W. M. V. Wariki. (2023). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Wenang. *Jurnal Mitrasedhat*, 8(1), 93–103.
- Sarjito, A. (2024). Dampak Kemiskinan terhadap Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 13(1), 397–416.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (5 ed.). ALFABETA.
- Tambunan, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Diwilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Tarigan, Frida Lina, Rita Juniarni Gultom, Donal Nababan, Rosetty Sipayung, Lukman Hakim. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
- Vita, Eskana Sihombing. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*, 1(69), 5–24