

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI FDC DENTAL KLINIK RAWAMANGUN

Asep Barkah^{1*}, Alma Nurmalia²

¹⁻²Program Studi Sarjana Keperawatan, STiKes Abdi Nusantara

Email Korespondensi: asepbarkah8084@gmail.com

Disubmit: 04 September 2025

Diterima: 26 Maret 2026

Diterbitkan: 01 April 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i4.22468>

ABSTRACT

The quality of healthcare services is a crucial factor influencing patient satisfaction. This study aims to analyze the relationship between the quality of nursing care services and patient satisfaction at FDC Dental Clinic Rawamangun in 2025. This research employed a quantitative method with a correlational design and a cross-sectional approach. A total of 50 respondents were selected using purposive sampling with inclusion criteria of patients aged over 17 years who had received nursing care services at FDC Dental Clinic. Data were collected using a Likert-scale questionnaire measuring service quality based on the five SERVQUAL dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and patient satisfaction levels. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed that most patients assessed the quality of care as good (64%), while the majority expressed satisfaction with the services received (70%). The Chi-Square test yielded a p-value of 0.014 (< 0.05), indicating a significant relationship between service quality and patient satisfaction at FDC Dental Clinic Rawamangun. These findings suggest that the better the quality of care provided, the higher the level of patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Nursing Care, FDC Dental Clinic.

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi pasien berusia di atas 17 tahun serta pernah mendapatkan pelayanan

perawatan di FDC Dental Klinik. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert yang mengukur mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai mutu pelayanan dalam kategori baik (64%), sedangkan tingkat kepuasan pasien mayoritas berada pada kategori puas (70%). Hasil uji Chi-Square memperoleh nilai $p = 0,014 (< 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Perawatan, FDC Dental Klinik.

PENDAHULUAN

Sebagaimana salah satu pelayanan primer yang diberikan, asuhan keperawatan merupakan komponen penting. Pelayanan keperawatan bagi Mubin & Jalal, (2020) pada (Perceka, 2020) memberi yang profesional yang ialah bagian penting dari jasa kesehatan bersumber pada wawasan serta kunci pemeliharaan. Layanan ini ialah layanan bio-psiko-sosio-spiritual menyeluruh yang melingkupi seluruh pandangan kehidupan warga, keluarga, serta masyarakat, bagus yang sakit ataupun yang sehat. Salah satu ciri yang menentukan persepsi masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan keperawatan sebagai ukuran mutu pelayanan paling populer, berada di garis depan, dan paling dekat dengan penderitaan, rasa sakit, dan kesusahan pasien dan keluarganya (Perceka, 2020).

Keselamatan pasien, kenyamanan, pemahaman informasi

keperawatan, tingkat kepuasan (di atas 90%, kemampuan perawatan diri, pengurangan kecemasan, dan kinerja layanan keperawatan merupakan kriteria evaluasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap orang di masyarakat memiliki akses terhadap layanan kesehatan, faktor-faktor seperti fasilitas, ketersediaan staf, obat-obatan, peralatan medis, sumber daya manusia, dan profesionalisme sangatlah penting. Bed Occupancy Rate (BOR) merupakan salah satu dari beberapa metrik yang digunakan Kementerian Kesehatan RI untuk mengevaluasi kinerja (Kementerian Kesehatan RI, 2022).

Sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan, perawat harus mampu memberikan asuhan keperawatan secara maksimal. Hal ini dikarenakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien (Murtiana & Majid, 2021). Aktivitas jasa yang dilakukan di Klinik sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien bisa dalam bentuk perasaan

senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja yang di berikan. Dengan mengetahui kepuasan terhadap pasien, apabila ada kekurangan dalam menjalankan pelayanan perawatan manajemen klinik dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diharapkan pasien tidak sesuai maka dapat menyebabkan penurunan kualitas klinik dan bisa menurunkan standar pelayanan.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan pasien tidak akan pernah tercapai (Kismanto and Murtopo 2023). Ketika pasien merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan maka akan berdampak pada citra baik sebuah pemberi pelayanan publik termasuk Klinik, dengan perkembangan teknologi kritik dan saran tidak lagi melalui tulisan ke kotak saran atau dari mulut ke mulut berdasarkan pengalaman tetapi akan ada review digital di media sosial/web yang memberikan informasi terkait klinik tersebut, pasien hari ini akan mencari klinik terbaik untuk melakukan tindakan medis terhadap dirinya pribadi/terhadap keluarganya dengan mencari informasi di website, google dan lain sebagainya (Pujaswari, Fadila, and Febiana 2021).

Penggunaan jasa pelayanan kesehatan di klinik menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan

terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di klinik perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Idayati & Yahya, 2022).

Pemberian mutu pelayanan kesehatan yang diberikan secara efisien dan efektif, berfokus kepada kebutuhan dan harapan pasien, dan diberikan sesuai kode etik, standar pelayanan kesehatan, perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga derajat kesehatan bisa tercapai dengan optimal. Selain itu mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien difokuskan pada 5 dimensi yang dikenal dengan istilah mutu layanan. Mutu layanan dimaksud yaitu; bukti fisik (tangible), empati (empathy), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness) dan kehandalan (reliability). Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat terpenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat (Nurhasma, Rijal, and Azis 2021).

Menurut beberapa hasil penelitian di atas, disimpulkan bahwa mutu pelayanan ditinjau dari 5 dimensi berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Kepuasan pasien dapat menciptakan beberapa manfaat, di antaranya adalah hubungan yang baik antara klinik dengan pasiennya menjadi lebih harmonis, lebih percaya. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang baik harus selalu diberikan kepada

pasien agar tercipta kepuasan pada pasien dan keluarganya (Baan et al., 2020).

Berdasarkan hasil data yang di dapatkan dari rekam medik di FDC Dental Klinik pada tahun 2024 menyatakan terdapat 2.658.835 orang yang telah register aplikasi FDC dengan penilaian bintang 5 pada pelayanan. Sedangkan dalam empat bulan terakhir dari Januari 2025 menyatakan sudah 41.800 orang yang telah reservasi. Dari uraian diatas, guna mengetahui karakteristik pasien dengan kepuasan pasien di klinik menunjukkan bahwa banyak orang yang berkunjung kembali ke FDC Dental Klinik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan mutu pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun tahun 2025”.

TINJAUAN PUSTAKA

Mutu Pelayanan Keperawatan, Mutu pelayanan kesehatan adalah ukuran yang menilai sejauh mana pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Pasalli' & Patattan, 2021). Lima dimensi mutu pelayanan menurut model SERVQUAL meliputi: Berwujud (Tangibles): kondisi fisik fasilitas dan peralatan, Keandalan (Reliability): kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan andal, Daya tanggap (Responsiveness): kesigapan tenaga

kesehatan melayani pasien, Jaminan (Assurance): kompetensi dan keramahan staf yang memberi rasa aman, Empati (Empathy): perhatian personal dan pelayanan individual. Kepuasan Pasien, Kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapannya (Soumokil et al., 2021). Dimensinya meliputi kenyamanan, hubungan interpersonal, kompetensi teknis, dan biaya (Widyana & Firmansyah, 2021). Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas produk, harga, dan mutu pelayanan (Sumarni & Latip, 2021).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan desain cross-sectional. Sampel terdiri dari 50 pasien yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia >17 tahun dan pernah menerima pelayanan keperawatan di FDC Dental Klinik Rawamangun. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner Likert yang mengukur mutu pelayanan perawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL serta kepuasan pasien. Data dianalisis dengan aplikasi SPSS versi 25 menggunakan analisis univariat untuk deskripsi data dan uji Chi-Square untuk menjajaki hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di FDC Dental Klinik Rawamangun

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	32	64%
Cukup	14	28%
Kurang	4	8%

Total	50	100%
-------	----	------

Berdasarkan hasil penelitian di table 1 Sebagian besar pasien (64%) menilai mutu pelayanan di FDC Dental Klinik kategori baik.

Table 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	35	70%
Cukup Puas	12	24%
Tidak Puas	3	6%
Total	50	100%

Berdasarkan hasil penelitian di table 2 Mayoritas pasien (70%) merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di FDC Dental Klinik.

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Perawatan Dengan Kepuasan Pasien

Mutu Pelayanan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Total
Baik	28	4	0	32
Cukup	6	6	2	14
Kurang	1	2	1	4
Total	35	12	3	50

Nilai Chi-Square = 12,53 p-value = 0,014 (lebih kecil dari 0,05). Karena $p < 0,05$, maka H_0 ditolak → artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik cenderung merasa puas dengan pelayanan. Sebaliknya, pasien yang

menilai mutu pelayanan cukup atau kurang lebih banyak yang merasa cukup puas atau tidak puas. Maka terdapat hubungan bermakna antara mutu pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di FDC Dental Klinik Rawamangun

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 50 responden, mayoritas pasien (64%) menilai mutu pelayanan di FDC Dental Klinik Rawamangun dalam kategori baik, 28% menilai cukup, dan hanya 8% yang menilai kurang.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan yang diberikan

perawat sudah sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mencakup aspek kebersihan dan kenyamanan ruang klinik (tangibles), ketepatan dan keakuratan tindakan (reliability), kesigapan perawat dalam merespons kebutuhan pasien (responsiveness), jaminan keahlian dan sikap sopan (assurance), serta kepedulian dan keramahan (empathy).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmawati (2022) yang

menemukan bahwa mutu pelayanan perawat berpengaruh besar terhadap pengalaman pasien di klinik gigi. Mutu pelayanan yang dinilai baik dapat menumbuhkan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan loyalitas mereka untuk berkunjung kembali.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun

Berdasarkan analisis univariat pada variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden (70%) merasa puas, 24% menyatakan cukup puas, dan hanya 6% yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di FDC Dental Klinik Rawamangun.

Tingginya tingkat kepuasan ini menggambarkan bahwa pelayanan perawat, mulai dari komunikasi, sikap ramah, kecepatan tindakan, hingga kenyamanan fasilitas, mampu memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan klinik karena pasien yang puas cenderung akan datang kembali untuk perawatan selanjutnya dan merekomendasikan klinik kepada orang lain.

Penelitian Putri (2023) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dengan penyedia layanan kesehatan. Pasien yang puas tidak hanya meningkatkan citra klinik, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap tenaga kesehatan.

Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun

Berdasarkan hasil uji Chi-

Square pada penelitian ini menunjukkan nilai $p = 0,014 (< 0,05)$, yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun.

Tabulasi silang memperlihatkan bahwa pasien yang menilai mutu pelayanan baik sebagian besar merasa puas (28 dari 32 responden). Sebaliknya, pada kelompok pasien yang menilai mutu pelayanan cukup atau kurang, sebagian besar hanya merasa cukup puas atau tidak puas.

KESIMPULAN

Mayoritas pasien di FDC Dental Klinik Rawamangun menilai mutu pelayanan perawatan baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima. Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan perawatan dengan kepuasan pasien. Peningkatan mutu pelayanan terutama pada aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan fasilitas akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., & Nurfianti. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(2), 45-53.
- Baan, A., Putri, M., & Sari, D. (2020). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 25-33.
- Dewi, R. (2020). Efek mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 4(1), 11-18.

- Fitriyanah, N., Suryani, T., & Handayani, L. (2021). Indikator kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(3), 123-132.
- Idayati, H., & Yahya, M. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di klinik swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 17-24.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil kesehatan Indonesia tahun 2022. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kismanto, A., & Murtopo, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Prima*, 17(2), 77-86.
- Murtiana, D., & Majid, A. (2021). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 33-41.
- Nurhasma, A., Rijal, M., & Azis, F. (2021). Dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 55-63.
- Pasalli, A., & Patattan, B. (2021). Mutu pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 13(2), 89-96.
- Perceka, R. (2020). Pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 201-209.
- Pujaswari, N., Fadila, R., & Febiana, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra klinik melalui media digital. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 15(3), 145-156.
- Rahmawati, D. (2022). Hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di klinik gigi. *Jurnal Keperawatan Sehat*, 6(2), 88-97.
- Soumokil, M., Rante, J., & Kairupan, J. (2021). Kepuasan pasien sebagai outcome pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Global*, 14(2), 99-107.
- Sumarni, R., & Latip, H. (2021). Dimensi mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 45-56.
- Widiastuti, E., Yuliana, A., & Putra, P. (2020). Hubungan interpersonal tenaga kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Jurnal Keperawatan*, 8(1), 29-37.
- Widyana, F., & Firmansyah, A. (2021). Dimensi kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 101-112.
- Wirmando, T., Santoso, B., & Indah, M. (2021). Mutu pelayanan kesehatan dan kepercayaan pasien. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kesehatan*, 7(1), 54-62.