

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROTE NDAO****Elianus Soleman Lenggu^{1*}, Yendris K. Syamruth², Maria M. Dwi Wahyuni³,
Andreas Umbu Roga⁴, Pius Weraman⁵**¹⁻⁵Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana

Email Korespondensi: emanlenggu08@gmail.com

Disubmit: 02 Mei 2026 Diterima: 20 Agustus 2026 Diterbitkan: 01 September 2026
Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v8i9.25834>**ABSTRACT**

The quality of healthcare services in hospitals is a key factor in determining service success and patient satisfaction. Healthcare quality includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to analyze the influence of healthcare service quality on patient satisfaction in the outpatient unit of Rote Ndao District General Hospital. This study used a cross-sectional design with a survey method. The sample consisted of 94 outpatients selected as respondents. Data were collected using questionnaires measuring service quality dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and patient satisfaction. Data were analyzed using Chi-square test and multiple logistic regression. The results showed that 73 out of 94 respondents were satisfied with the services provided. The Chi-square test indicated that all dimensions of service quality had a significant relationship with patient satisfaction ($p \leq 0.05$). Multiple logistic regression analysis showed that assurance was the most dominant factor influencing patient satisfaction. Healthcare service quality significantly influences patient satisfaction, with assurance as the most dominant factor. Improving service quality across all dimensions is necessary to increase patient satisfaction.

Keywords: Health Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital.**ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Kabupaten Rote Ndao. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 94 pasien rawat jalan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi serta kuesioner kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji Chi-square dan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 73 dari 94 responden merasa puas terhadap pelayanan. Uji Chi-square menunjukkan seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien ($p \leq 0,05$). Analisis regresi logistik

berganda menunjukkan bahwa assurance merupakan faktor paling dominan. Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi assurance sebagai faktor paling dominan. Peningkatan mutu pelayanan pada seluruh dimensi perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat, dimana tidak hanya mencakup ketersediaan tenaga medis, sarana dan prasarana, serta pembiayaan, tetapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Permenkes RI No. 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan menekankan bahwa pelayanan kesehatan dasar harus memenuhi standar kuantitas dan kualitas barang/jasa, didukung oleh jumlah serta kompetensi sumber daya manusia kesehatan, serta dijalankan sesuai petunjuk teknis yang berlaku. Dengan demikian pelayanan kesehatan yang diberikan harus mudah diakses, cepat, aman, bermutu, merata, dan berkeadilan (Permenkes RI No. 6 Tahun, 2024).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao merupakan satu-satunya rumah sakit rujukan utama di daerah tersebut. Sebagai rumah sakit tipe D dari tahun 2021 sampai dengan saat ini, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao diharapkan mampu memberikan pelayanan dasar, khususnya pelayanan rawat jalan yang merupakan pintu masuk utama pasien untuk mengakses layanan kesehatan di wilayah Kabupaten Rote Ndao

Setiap rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan, karena layanan ini sangat penting bagi semua pasien

yang ada di wilayah Kabupaten Rote Ndao. Pasien akan merasa puas jika rumah sakit berfokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi. Saat pasien menerima perawatan berkualitas tinggi, maka pasien akan merasa lebih nyaman untuk berobat atau dirawat di rumah sakit sehingga akan menumbuhkan loyalitas pasien. Salah satu faktor yang paling penting dalam mengevaluasi layanan, terutama yang diberikan oleh organisasi kepada kliennya, adalah kepuasan pasien (Sakti, 2018).

Dari aspek Sumber Daya Manusia, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao pada tahun 2024 memiliki 16 tenaga medis (4 dokter spesialis, 10 dokter umum, 2 dokter gigi), jauh menurun dibanding 30 tenaga medis di tahun 2023. Jumlah ini masih belum memenuhi standar kebutuhan tenaga medis sesuai SPM, khususnya untuk pelayanan rawat jalan di poliklinik. Kekurangan ini berdampak pada beban kerja tenaga kesehatan dan waktu tunggu pasien (Profil RSUD, 2023) dan (Profil RSUD, 2024).

Berdasarkan data profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao terkait dengan sarana dan prasarana, terdapat 22 tempat tidur rawat jalan yang tersebar di poliklinik (6), IGD (12), dan ruang operasi (4). Sarana pokok seperti laboratorium, farmasi, dan radiologi tersedia, namun beberapa sarana pendukung seperti rumah dinas, dapur, dan laundry masih dalam kondisi rusak sedang hingga berat.

Jika dibandingkan dengan standar RS Tipe D, fasilitas utama sudah terpenuhi, tetapi aspek kenyamanan dan kelayakan ruang rawat jalan belum optimal sesuai dengan persyaratan SPM (Profil RSUD, 2024).

Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao tercermin dari data kunjungan pasien dalam Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao. Pada tahun 2023 terdapat 13.277 kunjungan rawat jalan, namun menurun pada tahun 2024 menjadi 7.930 kunjungan. Penurunan ini dapat menjadi indikasi menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan rawat jalan. Selain itu, jumlah pasien yang dirujuk keluar juga mengalami peningkatan yang sangat tajam yaitu, dari 194 pasien pada tahun 2023 menjadi 3.981 pasien pada tahun 2024. Lonjakan rujukan ini memperlihatkan keterbatasan rumah sakit dalam menangani kasus di unit rawat jalan (Profil RSUD, 2023) dan (Profil RSUD, 2024).

Salah satu cara mengukur kualitas layanan rumah sakit yakni dengan memantau keluhan-keluhan yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao sepanjang 2023 sampai dengan bulan Mei 2025. Menurut laporan unit Pengaruh Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao, keluhan yang terdata terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao berjumlah 10 keluhan. Dari jumlah keluhan tersebut, sebagian besar mengeluhkan terkait dengan ketersediaan sarana, prosedur, antrian yang lama dan sikap petugas yang kurang responsif (Laporan RSUD Kab. Rote Ndao, 2025).

Model SERVQUAL yang dibuat oleh Parasuraman dkk. (1988) menawarkan kerangka kerja yang

luas untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama : berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam kerangka kerja pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao penerapan model SERVQUAL menjadi penting karena memberikan pendekatan komprehensif dalam menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan lima dimensi utama diatas. Penggunaan model ini membantu Rumah Sakit memahami pandangan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan serta menemukan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Sistem penilaian mutu layanan kesehatan yang diterapkan Rumah Sakit tidak hanya dimasukkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, tetapi merupakan kewajiban terhadap regulasi yang sebagaimana di atur dalam Permenkes RI No. 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menegaskan bahwa Rumah Sakit wajib menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan mengutamakan keselamatan pasien. Oleh karena itu Sistem Penilaian Mutu ini dilakukan dengan tujuan untuk menjamin kepatuhan terhadap Standar Mutu Pelayanan Kesehatan, meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien, serta memperkuat daya saing Rumah Sakit di tengah keterbatasan sarana dan prasarana. Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, ketepatan waktu layanan, serta kondisi sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan pasien (Buky, 2022).

Rendahnya Mutu Pelayanan mendorong masyarakat kembali mengandalkan pengobatan tradisonal, penggunaan obat-obatan herbal dan mencari alternatif non medis yang dianggap lebih mudah diakses, lebih murah serta

memberikan rasa nyaman secara psikologis. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan, dan menegaskan pentingnya penelitian ini untuk dilakukan untuk memberikan Gambaran yang jelas mengenai pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. Oleh karena itu, dari uraian yang diberikan, penulis bertujuan melakukan penelitian tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao”.

KAJIAN PUSTAKA

Tangibles (berwujud) merupakan aspek fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pasien, meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan medis, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan yang mencerminkan profesionalisme pelayanan. Selain itu, tangibles juga mencakup ketersediaan sarana pendukung seperti ruang tunggu, sistem informasi, dan aksesibilitas layanan yang dapat meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Reliability (keandalan) adalah kemampuan rumah sakit dan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dimensi ini juga mencerminkan sejauh mana pelayanan dapat dipercaya, termasuk ketepatan diagnosis, ketelitian dalam tindakan medis, serta kesesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan yang diterima pasien.

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kesediaan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam

memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Hal ini mencakup kecepatan dalam merespon keluhan, kesiapan membantu pasien, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu sehingga pasien merasa diperhatikan.

Assurance (jaminan/keyakinan) adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien melalui kompetensi, pengetahuan, sikap profesional, serta perilaku yang sopan dan ramah. Selain itu, assurance juga berkaitan dengan jaminan keamanan, keselamatan, dan kepastian pelayanan sehingga pasien merasa aman selama menerima perawatan.

Empathy (empati/kepedulian) merupakan perhatian individu yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien dengan memahami kebutuhan, perasaan, dan kondisi pasien secara personal. Dimensi ini juga mencakup kemampuan menjalin komunikasi yang baik, memberikan perhatian yang tulus, serta memperlakukan pasien secara manusiawi tanpa membedakan latar belakang.

Penelitian ini memiliki signifikansi penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya pada unit rawat jalan. Dengan menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi secara ilmiah dengan memperkaya kajian terkait mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, khususnya pada konteks rumah sakit daerah. Secara

praktis, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan, terutama pada dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien..

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “bagaimana pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rote Ndao?”.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan **cross-sectional**, dimana pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Kabupaten Rote Ndao pada tahun 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Kabupaten Rote Ndao. Sampel penelitian adalah sebagian pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Besaran sampel dalam penelitian ini dihitung sebesar 94,21 dan dibulatkan menjadi 94 responden. Teknik pengambilan sampel

menggunakan metode consecutive sampling.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan variabel penelitian, meliputi dimensi mutu pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) serta kepuasan pasien. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam pengumpulan data.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan laik etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan nomor 000507/KEPK FKM UNDANA/2026, serta telah mendapatkan izin dari pihak terkait sebelum pelaksanaan penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden, analisis bivariat menggunakan uji chi-square untuk mengetahui hubungan antar variabel, serta analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda untuk menentukan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Data diolah menggunakan perangkat lunak statistik.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	n	%
Laki - Laki	42	45
Perempuan	52	55
Umur (Tahun)		
<21	5	5
21-30	29	31
31-40	29	31
41-50	20	21

51 - 60	7	7
>60	4	4
Pekerjaan		
ASN	31	33
Polisi	1	1
TNI	1	1
Pegawai Bank	1	1
Pegawai Swasta	5	5
Wiraswasta	14	15
Rohaniawan	1	1
Petani	8	9
Nelayan	1	1
Mahasiswa	3	3
IRT	22	23
Tidak Bekerja	6	6
Total	94	100

Berdasarkan karakteristik responden, penelitian ini didominasi oleh responden perempuan dibandingkan laki-laki. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif, khususnya rentang 21-40 tahun, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan rawat jalan didominasi oleh kelompok usia aktif. Sementara itu, jika dilihat dari

pekerjaan, responden memiliki latar belakang yang beragam dengan dominasi berasal dari kalangan aparatur sipil negara dan ibu rumah tangga. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan rawat jalan di rumah sakit tersebut diakses oleh berbagai kelompok sosial dan profesi, sehingga kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan juga cenderung beragam.

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat

Variabel	Kategori	n	%
Tangibles	Baik	52	55,3
	Cukup	33	35,1
	Tidak Baik	9	9,6
Reliability	Baik	61	64,9
	Cukup	23	24,5
	Tidak Baik	9	10,6
Responsiveness	Baik	59	62,8
	Cukup	25	26,6
	Tidak Baik	10	10,6
Assurance	Baik	60	62,8
	Cukup	26	26,6
	Tidak Baik	8	10,6
Emphaty	Baik	61	64,9
	Cukup	23	24,5
	Tidak Baik	10	10,6
Kepuasan Pasien	Puas	73	77,7

Tidak Puas	21	22,3
Total	94	100

Secara umum, seluruh dimensi mutu pelayanan kesehatan dinilai baik oleh sebagian besar responden, terutama pada aspek reliability dan empathy, yang menunjukkan pelayanan sudah cukup konsisten dan peduli terhadap pasien. Namun, dimensi tangibles masih memiliki

penilaian kurang optimal dibandingkan dimensi lainnya. Dari sisi kepuasan, mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang belum puas sehingga peningkatan mutu pelayanan tetap diperlukan.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Kategori	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Total (N)	p-value
Tangibles	Baik	47 (90,4)	5 (9,6)	52	0,0001
	Cukup	25 (75,8)	8 (24,2)	33	
	Tidak Baik	1 (11,1)	8 (88,9)	9	
Reliability	Baik	53 (86,9)	8 (13,1)	61	0,0001
	Cukup	19 (82,6)	4 (17,4)	23	
	Tidak Baik	1 (10,0)	9 (90,0)	10	
Responsiveness	Baik	55 (93,2)	4 (6,8)	59	0,0001
	Cukup	17 (68,0)	8 (32,0)	25	
	Tidak Baik	1 (10,0)	9 (90,0)	10	
Assurance	Baik	57 (95,0)	3 (5,0)	60	0,0001
	Cukup	15 (57,7)	11 (42,3)	26	
	Tidak Baik	1 (12,5)	7 (87,5)	8	
Emphaty	Baik	57 (93,4)	4 (6,6)	61	0,0001
	Cukup	15 (65,2)	8 (34,8)	23	
	Tidak Baik	1 (10,0)	9 (90,0)	10	

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan responden (p-value < 0,05). Semakin baik kualitas

pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan, dan sebaliknya kategori tidak baik didominasi oleh responden yang tidak puas.

Tabel 4. Hasil Analisis Multivariat

Step	Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% CI (Lower-Upper)
Step 1	Tangibles	-0,099	0,729	0,018	1	0,892	0,906	0,217 - 3,781

	Reliability	- 0,703	0,708	0,986	1	0,321	0,495	0,124 - 1,983
	Responsiveness	1,465	0,749	3,828	1	0,050	4,327	0,997 - 18,768
	Assurance	1,860	0,773	5,788	1	0,016	6,423	1,412 - 29,228
	Emphaty	1,072	0,667	2,580	1	0,108	2,920	0,790 - 10,798
	Constant	- 7,121	1,591	20,038	1	0,000	0,001	-
Step 2	Reliability	- 0,676	0,678	0,996	1	0,318	0,509	0,135 - 1,920
	Responsiveness	1,421	0,672	4,474	1	0,034	4,142	1,110 - 15,455
	Assurance	1,825	0,725	6,327	1	0,012	6,200	1,496 - 25,694
	Emphaty	1,075	0,666	2,604	1	0,107	2,930	0,794 - 10,812
	Constant	- 7,190	1,528	22,147	1	0,000	0,001	-
Step 3	Responsiveness	1,186	0,624	3,613	1	0,057	3,273	0,964 - 11,115
	Assurance	1,630	0,689	5,591	1	0,018	5,101	1,322 - 19,692
	Emphaty	0,961	0,650	2,188	1	0,139	2,615	0,732 - 9,344
	Constant	- 7,293	1,532	22,668	1	0,000	0,001	-
Step 4	Responsiveness	1,518	0,571	7,061	1	0,008	4,565	1,490 - 13,990
	Assurance	1,899	0,650	8,543	1	0,003	6,681	1,870 - 23,874
	Constant	- 6,772	1,350	25,180	1	0,000	0,001	-

Tabel 4 menunjukkan hasil analisis regresi logistik multivariat dengan metode bertahap (stepwise) untuk mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap outcome penelitian. Pada Step 1, seluruh variabel dimasukkan ke dalam model, dan terlihat bahwa variabel *assurance* sudah menunjukkan pengaruh yang signifikan ($p < 0,05$), sementara *responsiveness* berada pada batas signifikansi. Variabel lainnya seperti *tangibles*, *reliability*, dan *emphaty* belum menunjukkan hubungan yang bermakna secara statistik.

Pada Step 2, variabel yang kurang berkontribusi mulai dieliminasi, sehingga model menjadi lebih sederhana. Pada tahap ini, *responsiveness* dan *assurance* menjadi signifikan, yang berarti kedua variabel tersebut memiliki peran penting dalam mempengaruhi outcome, setelah dikontrol oleh variabel lain. Sementara itu, *reliability* dan *emphaty* masih belum signifikan.

Pada Step 3, model semakin disederhanakan dengan mengeluarkan variabel yang tidak signifikan. Hasilnya menunjukkan

bahwa *assurance* tetap konsisten sebagai variabel yang signifikan, sedangkan *responsiveness* kembali berada pada batas signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *assurance* lebih stabil dibandingkan variabel lainnya.

Pada Step 4 (model akhir), hanya tersisa dua variabel yaitu *responsiveness* dan *assurance*, dan keduanya terbukti signifikan secara statistik. Variabel *assurance* memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan variabel lainnya, ditunjukkan oleh nilai odds ratio (Exp(B)) yang paling besar. Artinya, peningkatan kualitas *assurance*

memberikan peluang terbesar terhadap terjadinya outcome dibandingkan variabel lain. Sementara itu, *responsiveness* juga berpengaruh signifikan, meskipun kekuatannya lebih kecil dibandingkan *assurance*. Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa dari seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, hanya *assurance* dan *responsiveness* yang menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi outcome penelitian, dengan *assurance* sebagai variabel yang paling berpengaruh.

PEMBAHASAN

Tangibles

Berdasarkan hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa variabel tangibles tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dikontrol bersama variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa secara multivariat tangibles bukan merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien.

Secara teori, tangibles merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan bukti fisik seperti fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Dimensi ini berperan dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan. Namun, dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien cenderung lebih memprioritaskan aspek keselamatan dan hasil pelayanan dibandingkan kondisi fisik fasilitas. Hal ini menyebabkan tangibles tidak menjadi faktor utama dalam kepuasan pasien (Doni, 2025).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Sulistyorini, et al., (2021) yang menemukan bahwa dimensi tangibles tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dianalisis secara multivariat.

Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa rumah sakit perlu secara konsisten meningkatkan kualitas *tangibles*, antara lain dengan menjaga kebersihan lingkungan, memperbaiki dan memperbarui fasilitas fisik, memastikan ketersediaan dan kelayakan peralatan medis, serta meningkatkan penampilan dan profesionalisme tenaga kesehatan. Upaya tersebut tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan citra dan daya saing rumah sakit di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

Reliability

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Secara teori, reliability merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat, dan konsisten sesuai prosedur (Parasuraman et al., 1988). Dalam pelayanan kesehatan, reliability

berkaitan dengan ketepatan diagnosis dan tindakan medis. Tidak signifikannya variabel ini dapat disebabkan karena pasien menganggap *reliability* sebagai standar dasar pelayanan yang harus dipenuhi. Jika standar ini telah terpenuhi, maka peningkatan *reliability* tidak lagi meningkatkan kepuasan secara signifikan (Ului, M., Sabil, I., & Priyanto, A, 2026).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri, *et al.*, (2024) yang menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan dalam analisis multivariat. Sintesis peneliti menunjukkan bahwa tangibles tetap penting sebagai kesan awal pelayanan, tetapi bukan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien ketika dibandingkan dengan aspek kepercayaan dan keamanan pelayanan.

Responsiveness

Berdasarkan hasil uji regresi logistik, variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. *Responsiveness* merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien (Parasuraman *et al.*, 1988).

Tidak signifikannya variabel ini dapat disebabkan karena pasien telah terbiasa dengan kondisi pelayanan yang memiliki keterbatasan tenaga kesehatan, sehingga kecepatan pelayanan tidak menjadi prioritas utama dalam menentukan kepuasan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Geopal & Handoyo, (2024) yang menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam model regresi.

Assurance

Dimensi *assurance* merupakan salah satu komponen utama dalam

model kualitas pelayanan SERVQUAL yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pasien. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, *assurance* meliputi kompetensi tenaga medis, keramahan, kesopanan, serta jaminan keamanan dan kenyamanan selama pasien mendapatkan pelayanan (Rizqulloh, L., & Artati, D. K, 2025).

Secara teoritis, dimensi *assurance* sangat berkaitan dengan kepercayaan (*trust*) pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam teori kepuasan pelanggan (*expectation-disconfirmation theory*), kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Pasien pada umumnya memiliki harapan tinggi terhadap aspek keamanan dan kompetensi tenaga kesehatan, karena layanan kesehatan berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa. Oleh karena itu, ketika pasien merasa yakin terhadap kemampuan tenaga medis dan merasa aman selama menjalani perawatan, maka tingkat kepuasan akan meningkat (SANTOSO, Y. S, 2026).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai *assurance* dalam kategori baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menilai cukup dan tidak baik. Hal ini dapat dijelaskan karena *assurance* memberikan dampak psikologis yang besar terhadap pasien. Sikap ramah, sopan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan yang jelas dapat meningkatkan rasa percaya diri pasien terhadap pengobatan yang dijalani. Selain itu, *assurance* juga mencakup aspek komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Tenaga kesehatan yang

mampu memberikan informasi yang jelas, menjawab pertanyaan pasien dengan baik, serta menunjukkan sikap profesional akan meningkatkan persepsi kualitas pelayanan. Kondisi ini akan membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

Emphaty

Berdasarkan hasil uji regresi logistik, variabel emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Empati merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan pasien (Parasuraman et al., 1988).

Tidak signifikannya variabel ini dapat disebabkan karena pasien lebih memprioritaskan hasil pelayanan dibandingkan hubungan interpersonal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Siregar, Lipin and Pipin, (2021) yang menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan. Dimensi yang berkaitan dengan kepercayaan, rasa aman, dan keyakinan terhadap tenaga kesehatan menjadi faktor paling menentukan, diikuti oleh ketanggapan pelayanan. Sementara itu, dimensi lainnya tetap berperan, namun bukan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Az-Zahroh, T. N. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik* (Doctoral

Dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).

Buky. (2022). *Mutu Pelayanan Rawat Jalan*. Program Pascasarjana Universitas Nusa Cendana.

Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi*. Nuansa Fajar Cemerlang.

Geopal, J. R., & Handoyo, S. E. (2024). The Influence Of Service Quality, Price, And Hospital Image On Outpatient Satisfaction At The Internal Medicine Clinic Of Rsd Wongsonogoro Semarang. *American Journal Of Economic And Management Business*, 3(11), 418-428.

Haeruddin, H., Alwi, M. K., & Syamsuddin, U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Rsud Haji Makassar. *Window Of Health: Jurnal Kesehatan*, 282-288.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Kemenkes Ri.

Laporan Rsud Kabupaten Rote Ndao. (2025). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Rsud Kabupaten Rote Ndao*.

Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Bantargebang Tahun 2022. *Promotor*, 6(4), 431-439.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.

- Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Profil Rsud Kabupaten Rote Ndao. (2023). *Profil Rsud Kabupaten Rote Ndao Tahun 2023*.
- Profil Rsud Kabupaten Rote Ndao. (2024). *Profil Rsud Kabupaten Rote Ndao Tahun 2024*.
- Pujiastutik, E., & Maulana, A. (2025). Evaluasi Pelayanan Kesehatandalam Pelayanan Publik Dirumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(4), 315-327.
- Putri, M. R., Ruswanti, E., & Ramadhan, Y. (2024). The Influence Of Service Quality, Price Fairness, And Physical Environment On Patient Loyalty With Patient Experience As An Intervening Variable At Nuraida Hospital. *Formosa Journal Of Science And Technology (Fjst)*, 3(3), 475-490.
- Rizqulloh, L., & Artati, D. K. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model Servqual. *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(3), 185-192.
- Rombon, L., Podung, B., & Mamuaja, P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Epidemia*, 2(2), 1-6.
- Santoso, Y. S. (2026). *Pengaruh Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Melalui Trust Pada Pasien Umum Rawat Inap Di Rsud Haji Kota Makassar= The Influence Of Perceived Value On Customer Satisfaction Through Trust In General Patients Hospitalized At The Haji Hospital In Makassar City* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin). <https://doi.org/10.30604/Jika.V6i3.1012>
- Siregar, H. K., Lipin, L., & Pipin, A. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: A Literature Review. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(2), 18-30. <https://doi.org/10.33377/Jkh.V5i2.107>
- Sulistyorini, N., Jati, S. P., & Agushyana, F. (2021). The Effect Of Health Care Quality On Patient Satisfaction In Indonesia. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3), 687-692.
- Ului, M., Sabil, I., & Priyanto, A. (2026). Service Quality Challenges And Strengths In A Remote Public Health Center: Tantangan Dan Keunggulan Kualitas Layanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh. *Indonesian Journal Of Innovation Studies*, 27(1), 10-21070.