



Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

Sarah Geltri Harahap^{1*}, Ellynia¹, Catherine Hermawan Salim²,
Ribka Sabarina Panjaitan³, Faiza Al Zahra¹, Cindy Feronica¹,
Mochamad Ichrom Tobari¹, Naeluni Nabella¹, Silviani¹, Rebeca Stefany¹,
Stefanova Oryza¹, Syakira Niyatazahra¹

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

²Program Studi Fisioterapi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

³Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu menjadi prioritas utama yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur dengan menggunakan model SERVQUAL yang memiliki lima dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 230 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Data selanjutnya dianalisa menggunakan uji bivariat dengan $\alpha = 5\%$. Hasil uji statistik yang dilakukan menunjukkan seluruh dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* adalah kategori baik, dan hasil bivariat menunjukkan terdapat hubungan antara dimensi *Reliability* ($p=0,001$), *Responsiveness* ($p=0,021$) dengan kepuasan pasien, sedangkan dimensi *Tangible* ($p=<0,898$), *Assurance* ($p=0,382$) dan *Empathy* ($p=0,154$) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini merekomendasikan optimalisasi dan evaluasi terhadap mutu pelayanan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, SERVQUAL

Abstract

Quality health services are those that focus on patient satisfaction. Measuring the level of patient satisfaction must be a top priority that is inseparable from the quality of health services. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Primary Clinic of Class I Detention Center (Rutan) Pondok Bambu, East Jakarta, using the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The sample consisted of 230 respondents selected using simple random sampling. Data were analyzed using bivariate tests with a significance level of $\alpha = 5\%$. The results of the statistical tests showed that all dimensions—*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*—were in the good category. The bivariate analysis showed that the dimensions of *Reliability* ($p = 0.001$) and *Responsiveness* ($p = 0.021$) had a significant relationship with patient satisfaction, while the dimensions of *Tangible* ($p = 0.898$), *Assurance* ($p = 0.382$), and *Empathy* ($p = 0.154$) did not show a significant relationship. These findings recommend the optimization and evaluation of service quality as an effort to improve patient satisfaction at healthcare facilities.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL

Korespondensi*: Sarah Geltri Harahap, Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jl. Raya Mangga Besar No.124, RW.1, 10740, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia, E-mail: sarahgharahapp@gmail.com

<https://doi.org/10.33221/jikm.v14i05.4039>

Copyright © 2025, Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, p-ISSN: 2252-4134, e-ISSN: 2354-8185

Pendahuluan

Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar untuk narapidana wanita dan petugas di dalam lembaga pemasyarakatan tersebut. Selain layanan medis dasar, klinik ini juga memiliki program layanan kesehatan lainnya bagi para narapidana, mulai dari pelayanan HIV, AIDS, TB paru, kesehatan lansia, kesehatan mental ataupun jiwa serta layanan bagi para penyandang disabilitas. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat primer ini berperan untuk menyediakan layanan kesehatan terbaik sebab menjadi titik awal bagi pasien untuk mengakses pelayanan kesehatan.¹ Penting bagi klinik pratama untuk memperhatikan pelayanan yang mereka berikan, sebab tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan keberhasilan dari proses penyembuhan. Ketika pasien puas, pasien akan cenderung kooperatif dan dapat menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dengan baik sehingga mempercepat penyembuhan. Sebaliknya, jika pasien tidak merasa puas maka pasien cenderung malas untuk mematuhi pengobatan yang diberikan sehingga penyembuhan juga akan tertunda.²

Kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka rasakan, baik yang bersifat baik ataupun buruk.³ Kepuasan pasien juga mengacu pada terpenuhinya harapan serta ekspektasi pasien melalui pelayanan yang diberikan. Maknanya, pasien akan merasa puas jika terdapat kesamaan antara harapan dengan pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan.⁴ Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kinerja yang diberikan para penyedia layanan kesehatan. Kinerja dari pelayanan kesehatan ini dapat dievaluasi melalui pengukuran mutu yang secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan.⁵

Mutu pelayanan merupakan tolak ukur atau standar penilaian terhadap suatu pelayanan kesehatan.⁶ Semakin terpenuhi pasien dengan pelayanan tersebut, semakin

baik pula mutu pelayanannya.⁷ Mutu pelayanan yang berkualitas juga dapat menjadi strategi yang kuat untuk mengantisipasi persaingan ketat antar penyedia layanan kesehatan sebab berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap layanan. Hal ini dikarenakan tuntutan dari masyarakat yang juga semakin tinggi dan berubah-ubah terhadap kualitas dari pelayanan kesehatan, sehingga mengharuskan para penyedia layanan kesehatan menyanggupi pemenuhan mutu pelayanan yang paripurna dan memuaskan para pasien.⁸

Salah satu model pengukuran mutu pelayanan kesehatan ialah model SERVQUAL yang mencakup dimensi-dimensi seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian).⁹ Keberhasilan dari mutu pelayanan juga tentu akan berdampak pada kepuasan pasien, seperti yang disampaikan oleh Kismanto & Murtopo pada penelitiannya yang juga dilakukan pada klinik pratama. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur dengan menggunakan model SERVQUAL. Dengan begitu didapatkan hasil yang dapat meningkatkan pemahaman serta memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kuantitatif dengan design cross-sectional untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Populasi pada penelitian ini ialah 520 narapidana di Klinik Pratama Lapas Kelas I Pondok Bambu, Jakarta Timur. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan error tolerance sebesar 6%. Hasil perhitungan kemudian ditetapkan menjadi 230 sampel yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*.

Penelitian ini menggunakan kuisioner yang meliputi lembar ketersediaan responden, karakteristik responden, tata cara pengisian serta pernyataan dari variabel penelitian. Kuisioner digunakan untuk memperoleh data primer penelitian mengenai distribusi responden seperti usia dan tingkat pendidikan serta penilaian

responden dari masing-masing variabel yang diteliti. Penilaian dilakukan dengan menggunakan total skoring 1-5 dalam skala likert. Analisa data dilakukan secara bivariat menggunakan uji korelasi *spearman* dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan kriteria penerimaan hipotesis ialah $p\text{-value} < 0,05$.

Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori	n	%
Usia	<30 tahun	144	62,6
	>30 tahun	86	37,3
Pendidikan Terakhir	SD	61	26,5
	SMP	56	24,3
	SMA	94	40,9
	Sarjana (S1)	13	5,7
	Lain-lain	6	2,6

Distribusi karakteristik responden terbagi atas usia serta pendidikan terakhir. Untuk karakteristik usia di dominiasi oleh responden yang berusia > 30 tahun dengan persentase sebesar 62,6%. Kemudian untuk karakteristik pendidikan terakhir responden

di dominasi oleh responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA dengan persentase sebesar 40,9%, sedangkan pilihan lain-lain menjadi karakteristik pendidikan terakhir dengan persentase terendah, yakni sebesar 2,6%.

Tabel 2. Analisa Bivariat

Dimensi Mutu Layanan	r	Nilai p
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	0,009	0,898
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,212	0,001
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,152	0,021
<i>Asurance</i> (Jaminan)	0,058	0,382
<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	0,094	0,154

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan jika dari kelima variabel SERVQUAL yang diteliti untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur, dapat diketahui jika variabel *reliability* (keandalan) dengan nilai korelasi sebesar 0,212 dan skor p-value sebesar 0,001 serta variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai korelasi sebesar 0,152 dan p-value 0,021 terbukti secara statistik memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Sedangkan

variabel *tangible* (bukti langsung) dengan nilai korelasi 0,009 dan p-value 0,898, kemudian variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai korelasi 0,382 dan p-value 0,058 serta variabel *empathy* (kepedulian) dengan nilai korelasi 0,094 dan p-value terbukti secara statistik tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan hasil dari pengujian variabel *tangible*, *assurance* dan *empathy* tidak dapat memenuhi syarat hipotesis diterima.

Pembahasan

Hubungan *Tangible* (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Pasien

Tangible atau bukti langsung merupakan kemampuan dari penyedia layanan kesehatan dalam menunjukkan kehadirannya kepada pihak luar termasuk pasien. Kemampuan ini dapat dinilai melalui kehadiran fisik seperti penyediaan sarana dan prasarana yang dapat digunakan atau diandalkan oleh pasien. Sarana dan prasarana ini dapat berupa gedung yang layak, perlengkapan dan peralatan yang memadai untuk menunjang keberlangsungan pemberian layanan kesehatan serta penampilan dari para penyedia layanannya.¹¹ Pemberian jasa tidak dapat diamati secara langsung, oleh sebab itu seringkali penilaian pasien mengacu pada hal-hal yang dapat mereka lihat.¹² *Tangible* juga merupakan aspek yang dapat mempengaruhi harapan pasien berdasarkan cakupan yang dinilai oleh dimensi ini. Apabila aspek ini termasuk dalam kategori baik, maka harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga akan lebih tinggi.⁴ Oleh sebab itu, para penyedia layanan harus tetap memperhatikan sejauh mana aspek *tangible* berdampak positif pada mutu pelayanan tetapi tidak mengakibatkan perubahan harapan pasien yang menjadi semakin tinggi.

Pada hasil uji statistik yang telah dilakukan, dimensi *tangible* tidak terbukti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Sehingga aspek-aspek yang dinilai melalui bukti langsung dari Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur tidak mempengaruhi kepuasan pasiennya. Temuan dengan hasil hubungan tidak signifikan ini sejalan dengan temuan terdahulu yang menyatakan hasil dari penelitian tentu akan bervariasi sesuai dengan parameter uji juga kondisi pada masing-masing lokasi yang diteliti.¹³ Sejalan dengan temuan lain yang menyatakan diperlukannya perhatian dan optimalisasi peningkatan penampilan fisik yang dilihat dan juga dirasakan langsung oleh para pasien, sehingga dimensi *tangible* dapat

terwujud. Meskipun begitu, klinik juga harus memperhatikan jika *tangible* ini cukup untuk memberikan kesan dan persepsi positif tetapi tidak menimbulkan harapan pasien yang terlalu tinggi terhadap pelayanan. Sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan seimbang.¹⁴

Namun temuan ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan jika tentu *tangible* akan terwujud apabila fasilitas pelayanan kesehatan mampu menyediakan tampilan yang baik dari beberapa aspek seperti dari fasilitas fisik termasuk kebersihan, kerapihan, keteraturan serta kelengkapan baik dari sisi sarana prasarana atau penyedia layanan kesehatan sangat berpotensi untuk dinilai oleh pasien.⁸ Penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan akan berdampak pada kepuasan pasien sebab mereka tentu memiliki penilaian terhadap sarana prasarana yang dapat menunjang proses pelaksanaan layanan kesehatan.¹⁵

Hasil dari temuan ini dan sebelumnya memperlihatkan bahwa hubungan yang tidak signifikan dapat disebabkan oleh kualitas fasilitas fisik dan peralatan medis yang digunakan oleh Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur masih memerlukan peningkatan. Hal ini diperuntukkan agar pasien mendapatkan layanan yang optimal. Sebab dengan fasilitas yang baik dan terjaga, klinik bisa meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Pasien akan merasa lebih aman dan percaya diri ketika menbisakan perawatan di lingkungan yang bersih dan dilengkapi dengan peralatan medis yang canggih, yang dimana aspek tersebut sangat penting dalam menjaga kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan oleh klinik.

Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan dari penyedia layanan untuk memberikan layanan yang mereka janjikan dengan tepat dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera

dan sesuai harapan.¹⁶ Dimensi ini mencakup penilaian pasien terhadap ketepatan penyedia layanan untuk memenuhi hak-hak mereka pada hal yang dijanjikan seperti ketepatan waktu, kesesuaian biaya ataupun bagaimana pelayanan yang seharusnya diterima.¹⁷ *Reliability* menjadi penting karena penilaian pasien terhadap layanan tentu akan menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak berjalan sesuai dengan yang dijanjikan.¹⁸ Penilaian dari *reliability* juga dapat mencerminkan integritas dari penyedia layanan. Jika mereka tidak mampu memenuhi apa yang dijanjikan, maka penilaian terhadap layanan juga akan buruk yang dapat berakibat pada keberlangsungan dari bisnis penyedia layanan tersebut.

Dalam uji statistiknya, *reliability* memiliki hasil uji berhubungan dan signifikan dengan kepuasan pasien. Hubungan yang signifikan ini menandakan pasien merasa aspek-aspek yang mencerminkan keandalan dari penyedia layanan berjalan optimal, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Temuan ini konsisten dengan temuan terdahulu yang menyatakan jika meskipun masih terdapat aspek yang belum berjalan dengan optimal, hasil uji statistik terhadap hubungannya akan tetap bernilai signifikan selama pasien merasa apa yang mereka butuhkan dan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan sudah dapat terpenuhi.¹⁹ Dimensi ini juga dinilai sebagai dimensi yang paling berpengaruh dibandingkan dengan dimensi lainnya sebab mencerminkan tingkat profesionalitas penyedia layanan sehingga layanan yang dihasilkan dapat memuaskan.²⁰

Disisi lain, terdapat temuan terdahulu yang menemukan hubungan yang tidak signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, sebab penilaian dari aspek *reliability* yang diberikan oleh para pasien cenderung cukup kritis, menunjukkan tingginya harapan mereka terhadap kenadalan dari pelayanan yang diterima. Sejalan dengan penelitian lainnya yang menyebutkan jika meskipun hanya satu

penilaian saja yang buruk, misalnya waktu tunggu yang tidak sesuai, maka akan langsung berakibat pada ketidakpuasan pasien secara keseluruhan.²¹ Maka dari itu, hasil dari temuan ini dan sebelumnya dapat menyimpulkan jika klinik perlu mempertahankan kualitas pelayanannya dari aspek *reliability*, sehingga penilaian pasien terhadap layanan akan tetap tinggi.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness atau daya tanggap ialah tingkat reponsivitas yang diberikan oleh para penyedia layanan untuk membantu pasien dengan tepat dan cepat.¹⁵ *Responsiveness* ini merupakan bentuk dari kesiapan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara optimal. Hal ini dapat berupa menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan jelas, merespon permintaan pasien, tidak membiarkan pasien menunggu lama tanpa adanya alasan, serta hal lainnya yang berkaitan dengan ketanggapan penyedia layanan.³ Dimensi *responsiveness* menitikberatkan keinginan serta integritas dari penyedia layanan, mengingat kesiapan dalam merespon kebutuhan pasien merupakan indikator utama dalam menilai aspek ini.¹⁴

Pada pengujian statistiknya, *responsiveness* memiliki hasil hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Hubungan yang signifikan ini menggambarkan daya tanggap penyedia layanan di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pasien. Seperti komunikasi yang sudah dijalankan dengan efektif dan perhatian yang cepat dari staf klinik yang sangat berharga bagi pasien. Pasien akan merasa lebih dihargai dan diprioritaskan ketika keluhan mereka segera ditangani. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama berada di klinik. Layanan yang cepat dan tanggap ini tidak hanya berhubungan dengan kecepatan tindakan medis tetapi juga mencakup kecepatan dalam pemberian

informasi dan hal diluar medis lainnya.

Hasil temuan ini sejalan dengan temuan terdahulu yang menyatakan yakni menyatakan jika semakin tinggi tingkat responsivitas yang diberikan penyedia layanan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada pemenuhan kebutuhan kesehatannya.⁵ Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tonggak dari penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, sudah sepatutnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan mampu menanggapi setiap kebutuhan dari pasien. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien.⁴ Dengan begitu, pasien akan merasa jika persoalan mereka dihargai dan ditanggapi oleh pihak klinik. Namun hasil ini bertolak belakang dengan hasil penelitian lain yang menyebutkan jika secara parsial, *responsiveness* tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.¹² Meskipun begitu, bagian-bagian yang sudah optimal perlu dijaga dengan baik agar penilaian pasien terhadap layanan dapat tetap positif.⁹

Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien

Assurance atau jaminan merupakan dimensi yang menilai bagaimana pihak penyedia layanan mampu menjamin aspek-aspek seperti kemanan, kesopanan ataupun aspek lainnya yang berkaitan dengan kepercayaan pasien.²² Jaminan ini juga mencakup janji penyedia layanan untuk menjauhkan pasien dari segala bentuk bahaya, risiko ataupun keraguan.¹⁶ Berdasarkan cakupan dari aspeknya, dimensi ini tentu berfokus terhadap strategi untuk menumbuhkan rasa percaya pada diri pasien kepada penyedia layanan. Ini juga tentu mencakup kredibilitas dan kompetensi dari penyedia layanan terhadap layanan yang disediakan.¹¹

Dimensi *assurance* dapat dinilai melalui persepsi yang dirasakan oleh para

pasien. Pada penelitian ini didapatkan hasil jika *assurance* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Hasil hubungan yang tidak signifikan ini menandakan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan dengan penilaian mereka terhadap dimensi *assurance*.

Kondisi yang tidak signifikan ini dapat disebabkan oleh kepercayaan dari pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek, inilah yang menjadikan penilaian *assurance* menjadi rumit. Ketika pasien mempercayai satu aspek, belum tentu ia mempercayai aspek lainnya yang menjadikan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan harus terganggu oleh beberapa aspek tersebut²³. Temuan ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian lainnya yang juga memiliki hasil jika *assurance* tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien.²⁴ Tidak sejalan dengan penelitian yang menyebutkan jika aspek-aspek yang dinilai dalam *assurance* seperti pengetahuan, kesopanan serta aspek lain yang mampu mempengaruhi kepercayaan pasien merupakan hal yang seharusnya dapat dipenuhi oleh para penyedia layanan. Sehingga dengan adanya pemenuhan ini, mereka akan merasa jika mereka terbebas dari risiko dan berdampak pada terpenuhinya harapan mereka ketika mengakses pelayanan kesehatan.²¹ Para penyedia layanan kesehatan memang diharuskan untuk mampu menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi para pasien.⁸

Berdasarkan hasil temuan ini dan temuan sebelumnya, dapat diketahui jika para penyedia layanan di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur masih perlu untuk meyakinkan para pasiennya dengan selalu memberikan pelayanan yang konsisten agar pasien merasa percaya dengan layanan yang diberikan. Kepercayaan pasien atas tenaga medis sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mereka karena memberikan rasa aman dan nyaman selama menerima perawatan. Selain itu, kesopanan dan keramahan staf medis juga memberikan kontribusi besar atas persepsi positif pasien mengenai jaminan layanan. Sikap yang

profesional dan empatik dari staf medis juga mampu meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien. Kemampuan staf medis dalam memberikan penjelasan yang jelas dan informatif tentang kondisi kesehatan dan prosedur medis yang akan dikerjakan juga menjadi faktor penting dalam dimensi jaminan. Pasien akan merasa lebih tenang dan yakin ketika mereka mendapatkan informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien juga dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien. Apabila hal-hal tersebut dapat berjalan dengan optimal, kepercayaan pasien terhadap layanan tentu dapat meningkat sehingga mereka akan merasa layanan sudah mampu untuk memenuhi harapan mereka.

Hubungan *Empathy* (Kepedulian) dengan Kepuasan Pasien

Empathy atau kepedulian merupakan dimensi yang menulai bagaimana para penyedia layanan kesehatan bereaksi pada kondisi dari pasien. Dimensi ini dapat berupa penyedia layanan mendengarkan pasien dengan seksama ketika mereka mengkonsultasikan keluhannya, pemberian perhatian dan dukungan emosional serta niat yang tulus untuk membantu memberikan kesembuhan bagi para pasien.⁹ Bukan hanya ketika tindakan medis, dimensi *empathy* juga dapat ditunjukkan oleh petugas administrasi yang bersikap ramah ketika menerima pasien serta berusaha berkomunikasi dengan baik dan tenang ketika terdapat pasien yang mengalami kendala dalam pengurusan administrasi.¹⁹

Pada pengujian statistiknya dengan kepuasan, ditemukan hubungan yang tidak signifikan antara keduanya. Hubungan yang tidak signifikan ini memiliki makna jika *empathy* yang diberikan oleh para penyedia layanan tidak mampu mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil pengujian yang tidak signifikan ini juga dapat terjadi ketika pasien merasa bentuk kepedulian dan sikap empatik dari penyedia layanan semata-mata memang bentuk dari keharusan mereka sebagai pihak

yang memberikan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh penelitian terdahulu yang memiliki hasil hubungan dari kedua variabel ini juga tidak signifikan.²⁵ Temuan ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang juga memiliki hasil tidak signifikan dari hubungan keduanya meskipun dimensi *empathy* memiliki penilaian yang baik.²⁰

Namun hasil ini bertolak belakang dengan temuan lain yang menyatakan jika *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sebab apabila pemberian *empathy* tidak sesuai, maka akan menstimulasi persepsi buruk pada penilaian pasien sehingga mereka tidak puas dan tidak akan kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, apalagi untuk merekomendasikannya kepada orang lain.¹⁸

Oleh sebab itu, meskipun *empathy* terkesan sudah menjadi tugas dasar dari penyedia layanan, Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur perlu untuk terus menguatkan aspek ini dengan mengoptimalkan pendekatan yang humanis dan personal dari tenaga medis, yang mencakup mendengarkan dengan baik, memberikan perhatian penuh, dan memperlihatkan rasa peduli atas kondisi pasien. Sikap empatik ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membantu mempercepat proses penyembuhan dengan memberikan dukungan emosional yang diperlukan. Klinik harus mampu untuk memperlihatkan perhatian dan pemahaman mereka atas kebutuhan pasiennya. Sehingga mutu layanan yang diberikan dapat lebih paripurna dan memenuhi ekspektasi pasien.

Kesimpulan

Penelitian ini mengungkapkan pentingnya optimalisasi dan peningkatan mutu pelayanan sebab dapat berkaitan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur. Meskipun hanya satu indikator mutu yang memiliki hasil signifikan, indikator lainnya tetap mempengaruhi persepsi dari pasien terhadap layanan. Semakin tinggi mutu layanan yang ditawarkan oleh klinik, semakin

tinggi taraf kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Taraf kepuasan pasien yang baik bisa berdampak positif pada aspek lain, seperti loyalitas pasien yang meningkat, peningkatan kunjungan pasien baru melalui rekomendasi dari pasien yang puas, serta meningkatkan citra positif klinik dalam komunitas. Untuk mempertahankan prestasi ini, klinik harus terus melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan atas mutu layanan mereka. Hal ini termasuk dalam pelatihan dan pengembangan staf medis dan non-medis, penerapan teknologi dan sistem manajemen yang lebih efisien, serta penggunaan umpan balik dari pasien untuk melakukan perbaikan dan inovasi yang diperlukan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, termasuk pihak Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur sebagai tempat penelitian ini dijalankan. Ucapan terima kasih khusus juga disampaikan kepada seluruh komunitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada atas dukungan berharga mereka selama penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Aryanti N, Firman A, Rahim DR, Aryanti N. Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *JBK J Bisnis Kewirausahaan*. 2022;11(2):114-24. doi:10.37476/jbk.v11i2.3087.
- Assyakra S, Multazam AM, Amelia AR. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat. *Window Public Health J*. 2025;6(1):184-95. Available from: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6118>.
- Azhar K, Ruspitasari WD, Bukhori M. Analisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al-Kharaj J Ekon Keuang Bisnis Syariah*. 2024;6:3579-95. doi:10.47467/alkharaj.v6i3.5232.
- Bariya UK, Rosyidah, Hidayat MS. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di rumah sakit: narrative literature review. *Health Tadulako J*. 2024;10(4):547-55. doi:10.22487/htj.v10i4.1213.
- Dewi R, Jihad FF. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(Sep):3662-71. doi:10.31004/jkt.v1i2.1104.
- Febrianti SV. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit layanan rawat jalan kesehatan jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *J STIE Mitra Indones*. 2023;7:69-83. Available from: <https://journal.unicimi.ac.id/index.php/jmb/issue/view/1>.
- Hayati E. Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Glob Health Sci*. 2022;7(2):96-101. doi:10.33846/ghs7210.
- Iskandar A, Agustinus F. Pengaruh dimensi service quality terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Maj Ilm Unikom*. 2021;19(2):87-95. doi:10.34010/miu.v19i2.6388.
- Istiqamah NF, Slasabila NG, Andira RA. Analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (literatur). *J Kesehat Stikes Borromeus*. 2023;11(1):129-40. Available from: <https://journal.stikesborromeus.ac.id/index.php/jks>.
- Kismanto J, Murtopo AS. Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *J Kesehat Kusuma Husada*. 2023;14(1):106-16. doi:10.34035/jk.v14i1.928.
- Mahmud A. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *J Mirai Manag*. 2022;7(2):104-19. doi:10.37531/mirai.v7i2.2014.
- Marlina AM, Elon Y. Gambaran tingkat kepuasan pasien unit hemodialisa terhadap pelayanan perawat. *J Ners Community*. 2022;13(Nov):588-94. doi:10.55129/jnerscommunity.v13i5.2209.
- Mustajab D, Amelia Y. Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien RSUD Abepura. *SNFMI*. 2023;1:722-33. doi:10.47747/snfmi.v1i.1549.
- Permana I, Febrian F. Pengaruh aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit (studi pada RSUD Waled Kabupaten Cirebon). *JGIA J Greenation Ilmu Akutansi*. 2023;1(3):128-36. doi:10.38035/jgia.v1i3.
- Prasetya EK, Purnomo M, Yulisetyaningrum. Hubungan antara fasilitas dan pelayanan dengan kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara. *J Kesehat Teknol Medis*. 2025;9(7):6-16. Available from: <https://kes.ojs.co.id/index.php/jktm/article/view/331>.

16. Prihandoyo C, Juwari, Iriyanti AG. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Henny Dental Care. *GeoEkonomi*. 2021;12(Sep):167-79. doi:10.36277/geoekonomi.
17. Pulungan N, Fannya P, Sonia D, Indawati L. Kepuasan pasien pengguna BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2023. *J Kesehatan Tambusai*. 2023;4(Sep):2168-76. doi:10.31004/jkt.v1i2.1104.
18. Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT. Hubungan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik J Kesehat*. 2023;17(4):277-84. doi:10.33024/hjk.v17i4.10132.
19. Putra HA, Setiawan YA. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-MIND J Manaj Indones*. 2022;7(2). doi:10.29103/j-mind.v7i2.9370.
20. Saputri AY, Amelia AR, Baharuddin A. Pengaruh mutu pelayanan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2024. *J Aafiyah Health Res*. 2025;6(1):109-20. doi:10.52103/jahr.v6i1.1926.
21. Septi K, Wahyudi N, Bangsa UP. Pengaruh persepsi, mutu pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. *EkoBil*. 2025;3:14-23. Available from: <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>.
22. Suhendri, Asiani G, Murni NS. Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. *J Adm Manag*. 2025;10:267-81. doi:10.36729/jam.v10i1.
23. Sultoni A, Damayanti G, Ani, Hartanto S. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan BPJS Kesehatan. *J Cendikia Ekon Kesehat Indones*. 2025;4(3):375-83. doi:10.56799/jceki.v4i3.7722.
24. Supriatna A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut: systematic literature review. *J Sains Kesehat JUSIKA*. 2023;7(1). doi:10.57214/jusika.v7i1.277.
25. Yanti R, Zulfikar T, Wirawan C, Mulyati SR, Mariati S, Supriatna A. Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berimplikasi terhadap loyalitas pasien. *Coalue J Ekon Koperasi Kewirausahaan*. 2024;15(2). doi:10.59188/coalue.v15i2.