

ANALISIS KEPUASAN PASIAN ATAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLI PENYALIT DALAM RSU. ESHMUM MEDAN

**Rizky Haryantari¹, Kesaktian Manurung¹, Asima Sirait¹, Donal Nababan¹,
Rinawati Sembiring¹**

¹*Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia*

Jalan. Kapten Muslim No. 79, Medan, 20123 Sumatera Utara

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Tanggal Dikirim: 03 Juni 2025

Tanggal Diterima: 14 Juli 2025

Tanggal Dipublish: 15 Juli 2025

Kata kunci: kualitas pelayanan;
kepuasan pasien rawat jalan; cross-
sectional; rehabilitasi;
profesionalisme

Penulis Korespondensi

Rizky Haryantari

Email: kikyharyantary@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan poli rawat jalan yaitu jenis layanan medis di rumah sakit yang dirujuk kepada pasien waktu kurang dari 24 jam, hingga tidak memerlukan perawatan di rumah sakit. Layanan ini bertujuan untuk melaksanakan observasi, menetapkan diagnosis, memberikan terapi, melakukan rehabilitasi, serta menyelenggarakan berbagai layanan kesehatan lainnya

Tujuan: untuk mengevaluasi keterkaitan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSU Eshmun Medan

Metode: menggunakan pendekatan analitis dengan desain potong lintang (*cross-sectional*). Populasi melibatkan seluruh pasien rawat jalan yang datang ke Poliklinik Penyakit Dalam RSU Eshmun Medan selama bulan Juni 2023, yang berjumlah 283 orang. Sampel diambil sebanyak 96 orang, menggunakan rumus penentuan sampel untuk estimasi proporsi, dan diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan uji Chi-Square pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Simpulan: bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pasien ($\alpha < 0,05$). Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit, maka tingkat kepuasan pasien pun akan semakin tinggi

Hasil: diharapkan dapat memberikan saran bagi pihak rumah sakit agar meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap semua aspek layanan, baik dari segi struktural maupun fungsional. Setiap unit layanan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih profesional, berkualitas, dan fokus pada kepuasan pasien.

Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan Hidup

e-ISSN: 2528-4002

Vol. 10 No. 1 Juni, 2025 (Hal.27-39)

Homepage: [https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Kesehatan Masyarakat](https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Kesehatan_Masyarakat)

DOI: <https://doi.org/10.51544/jkmlh.v10i1.5967>

How To Cite: Haryantari, Rizky, Kesaktian Manurung, Asima Sirait, Donal Nababan, and Rinawati Sembiring. 2025. "Analisis Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyalit Dalam RSU. Eshmum Medan." *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Lingkungan Hidup* 10 (1): 27–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jkmlh.v10i1.5967>



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Direktorat Pascasarjana Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

Pelayanan poli rawat jalan adalah suatu bentuk pelayanan medis di rumah sakit yang diberikan bagi pasien yang tidak diharuskan untuk rawat inap. Pelayanan poli rawat jalan ini bertujuan untuk melakukan observasi, diagnosis, terapi, rehabilitasi serta beberapa pelayanan kesehatan lainnya (Setiatin, S.S., dan Susanto, A.S., 2021).

Kompleksitas kebutuhan masyarakat terkait kesehatan memberikan konsekuensi dan tuntutan tersendiri terutama akan hadirnya pelayanan yang berkualitas. Layanan poli rawat jalan yang berkualitas dalam sebuah Rumah Sakit berkorelasi erat dengan tingkat kepuasan pasien. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi para penyedia jasa layanan termasuk rumah sakit beserta dengan perangkat yang ada di dalamnya.

Kualitas pelayanan poli rawat jalan rumah sakit mencakup beberapa unsur, diantaranya memenuhi standar kualitas pelayanan yang sudah ditetapkan rumah sakit serta memenuhi kebutuhan terhadap kepuasan pasien. Terdapat korelasi erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat menumbuhkan rasa puas pada pasien selaku pemakai jasa pelayanan selama layanan tersebut sesuai dengan harapan pasien dan pelaksanaannya sesuai dengan norma dan standar pelayanan yang ditetapkan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima di poli rawat jalan rumah sakit adalah nilai yang bersifat subjektif berdasarkan pengalaman pasien selama mendapatkan layanan tersebut. Penilaian subjektif pasien ini juga dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dari dirinya sendiri, seperti pengalaman, pendidikan, keadaan emosional, dan situasi lingkungan.

Kepuasan terhadap layanan poli rawat jalan yang dirasakan pasien juga dipengaruhi oleh faktor eksternal dari segi kualitas jasa, harga, maupun kualitas layanan itu sendiri. Kualitas layanan dipengaruhi oleh hal-hal diantaranya kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) (Daryanto dan Setia Budi, I., 2014. Pohan I., 2015).

Layanan poli rawat jalan yang berkualitas dan memberikan kepuasan terhadap pasien merupakan poin penting terutama terkait dengan daya saing rumahsakit di era pertumbuhan Rumah Sakit semakin pesat. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI tahun 2016, tercatat sebanyak 1.367 Rumah Sakit di Indonesia pada tahun 2015, mengalami peningkatan sebesar 8,83% dibandingkan tahun 2014 yang berjumlah 1.256 Rumah Sakit. Dari jumlah tersebut, 805 merupakan Rumah Sakit milik pemerintah dan 562 merupakan milik swasta. Sementara itu, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah Rumah Sakit di Indonesia mencapai 3.072 unit pada tahun 2022, meningkat 0,99% dibandingkan tahun sebelumnya yang berjumlah 3.042 unit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Pada tahun 2021 data BPJS Indonesia menunjukkan jumlah rumah sakit umum (RSU) di provinsi Sumatera Utara sebanyak 196 dan jumlah Rumah Sakit Khusus (RSK) sebanyak 26. Sedangkan berdasarkan data BPS tahun 2020 di kota Medan terdapat 53 RSU dan 14 RSK. Hal ini tentunya menjadi alasan tambahan yang memberikan kesadaran terhadap urgensi pentingnya dilakukan survey kepuasan pasien atas pelayanan poli rawat jalan di RSU. Eshmun Medan sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat menjadi bahan evaluasi pengukuran terhadap tingkat kepuasan pasien. Data diharapkan menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSU. Eshmun Medan, agar dapat meningkatkan daya saing rumah sakit

2. Metode

Studi ini menggunakan pendekatan potong lintang (cross-sectional) untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan, yang dilaksanakan pada bulan Juni 2024. Populasi penelitian terdiri dari pasien yang dirawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan yang datang untuk menerima pelayanan pada bulan Juni 2024 terdapat 283 pasien dengan sampel sebanyak 96 orang yang diambil menggunakan simple random sampling. Selanjutnya, data dikumpulkan menggunakan kuesioner, kemudian data diolah secara komputer dan dianalisis dengan uji chi-square pada tingkat kepercayaan 95%.

3. Hasil Penelitian

a. Kualitas pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan

Tabel 1. Kualitas Pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan

No	Variabel	(n=96)	Persentase (%)
<i>Tangibles</i>			
1	Baik	76	79
2	Kurang Baik	20	21
Jumlah		96	100
<i>Emphaty</i>			
1	Baik	82	85
2	Kurang Baik	14	15
Jumlah		96	100
<i>Reliability</i>			
1	Baik	83	86
2	Kurang Baik	13	14
Jumlah		96	100
<i>Assurance</i>			
1	Baik	79	82
2	Kurang Baik	17	18
Jumlah		96	100
<i>Responsiveness</i>			
1	Baik	92	96
2	Kurang Baik	4	4
Jumlah		96	100

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan dapat dilihat bahwa sebanyak 76 orang responden (79%) menilai kualitas pelayanan dari aspek *tangibles* dengan jawaban baik, untuk kualitas pelayanan *emphaty* sebanyak 82 responden (85%). Responden yang menjawab baik untuk kualitas pelayanan *reliability* sebanyak 83 responden (86%). Responden yang menjawab baik untuk kualitas pelayanan *assurance* sebanyak 79 responden (82%). Dan responden yang menjawab baik untuk kualitas pelayanan *responsiveness* sebanyak 92 responden (96%).

- b. Kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

Tabel 2. Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

No	Variabel	(n=96)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien			
1	Baik	76	79
2	Kurang Baik	20	21
Jumlah		96	100

Tabel 2, menunjukkan bahwa 96 responden yang menjadi sampel penelitian pada penelitian ini, sebanyak 76 responden (79%) yang menjawab baik untuk kepuasan pada kualitas pelayanan di poli penyakit dalam RSUD. Eshmun Medan.

- c. Korelasi antara kualitas aspek fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien

Tabel 3. Hubungan Tangibles Dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien						<i>p</i> value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Baik	63	65,6	13	13,5	76	79,2	0,024	3,165	1,132 - 8,847
Kurang Baik	12	12,5	8	8,3	20	20,8			
TOTAL	75	78,1	21	21,8	96	100			

Tabel 3. menunjukkan bahwa 96 responden yang merespon baik dan puas didapat sebanyak 65,6% dan tidak puas hanya 13,5%. Sedangkan yang merespon kurang baik yang puas sebanyak 12,5% dan tidak puas hanya 8,3%.

Selain itu, berdasarkan tabel di atas, diperoleh *p-value* sebesar 0,024 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan antara aspek bukti fisik (*Tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan.

- d. Korelasi antara kualitas pelayanan *Emphaty* dengan kepuasan pasien

Tabel 4. Hubungan Emphaty Dengan Kepuasan Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

Kepuasan Pasien							<i>P</i> value	OR	95% CI
<i>Emphaty</i>	Puas		Tidak Puas		Total		0,031	3,306	1,070 - 10,212
	Jumla	%	Jumla	%	Jumla	%			
	<u>h</u>		<u>h</u>		<u>h</u>				
Baik	67	69,7	15	15,6	82	85,3			
Kurang Baik	8	8,3	6	6,25	14	14,5			
TOTAL	75	78	21	21,9	96	100			

Tabel 4 memperlihatkan bahwa 96 responden, sebanyak 69,7% yang menilai pelayanan dengan kategori baik juga merasa puas, sementara hanya 15,6% yang

merespon tidak puas. Sebaliknya, responden yang menilai pelayanan kurang baik namun tetap merasa puas berjumlah 8,3%, dan yang tidak puas sebanyak 6,25%. Selain itu, berdasarkan uji statistik dimana diperoleh *p-value* sebesar 0,031 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya tingkat hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan.

e. Hubungan Kualitas Pelayanan *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

Reliability	Kepuasan Pasien						P value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumla h	%			
Baik	70	72,9	13	13,5	83	86,4	0,000	7,607	2,334 - 24,790
Kurang Baik	5	5,2	8	8,3	13	13,5			
TOTAL	75	78,1	21	21,8	96	100			

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 96 responden yang menjawab baik dan puas sebanyak 72,9 % dan tidak puas hanya 13,5 %. Sedangkan yang menjawab kurang baik dan puas sebanyak 5,2 % dan tidak puas sebanyak 8,3 %.

Selain itu, berdasarkan tabel di atas, Hasil uji statistik menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara keandalan (*reliability*) pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan.

f. Hubungan Kualitas *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

Kepuasan Pasien							<i>p</i> value	OR	95% CI
<i>Assurance</i>	Puas		Tidak Puas		Total		0,000	34,219	9,117 - 128,429
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%			
Baik	72	75	7	7,2	79	82,2			
Kurang Baik	3	3,1	14	14,5	17	17,7			
TOTAL	75	78,1	21	11,2	96	100			

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa dari 96 responden yang menjawab baik dan puas sebanyak 75 % dan tidak puas hanya 7,2 %, dan responden dengan jawaban kurang baik namun mengatakan puas sebanyak 3,1 % dan tidak puas sebanyak 14,5 %. Selanjutnya pada tabel diatas dapat diketahui juga *p value* 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan.

- g. Korelasi antara kualitas pelayanan *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 7. Hubungan Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan

Responsiveness	Kepuasan Pasien						p value	OR	95% CI
	Puas		Tidak Puas		Total				
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%			
Baik	73	76	19	19,7	92	95,7	0,000	3,700	0,693
Kurang Baik	2	2	2	2	4	4			-
TOTAL	75	78	21	22	96	100			19,750

Dari Tabel 7, menunjukkan bahwa 96 responden yang merespon baik dan puas sebanyak 76 % dan tidak puas hanya 19,7 %. Sedangkan yang *responsiveness* belum layak namun puas sebanyak 2 % dan tidak puas sebanyak 2 %. Selanjutnya, tabel di atas juga menunjukkan bahwa hasil uji statistik *p-value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan.

4. Pembahasan

- a. Hubungan Kualitas Pelayanan *Tangibles* Dalam Hal Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Eshmun dengan hasil analisa uji *Chi Square* didapatkan *P-value* ($p=0,024$). Dari hasil penelitian tersebut juga mendapatkan bahwa *tangibles* kualitas pelayanan yang baik dengan dengan pasien merasa puas sebanyak 63 orang (65,6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *tangibles* di Rumah Sakit maka akan meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung untuk layanan rawat jalan.

Kualitas pelayanan pengaruhnya dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan mencerminkan bahwa petugas rumah sakit telah cukup baik dalam memberikan layanan, termasuk dalam menyampaikan informasi dengan penyampaian yang mudah dipahami oleh pasien, serta menjaga penampilan yang bersih dan rapi. Hal-hal tersebut memberikan kesan positif bagi pasien dan menimbulkan kenyamanan dan kepuasan dalam menerima layanan kesehatan.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu penilaian pasien ketika berkunjung ke Rumah Sakit. Di ruang poli penyakit dalam RSUD. Eshmun. Menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien dengan Rumah Sakit, mayoritas pasien merasakan kenyamanan dengan kondisi ruangan poli penyakit dalam di RSUD. Eshmun Medan, namun ada juga pasien yang merasa belum nyaman dengan ruangan, sikap petugas dan kebersihan dari ruang poli penyakit dalam RSUD. Eshmun Medan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cyntia (2018) di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek, yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi tangible (*p-value* 0,013), reliability (*p-value* 0,027), responsiveness (*p-value* 0,002), assurance (*p-value* 0,000), dan empathy (*p-value* 0,003) dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Studi yang dilakukan oleh Ramadhani (2020) juga sejalan dengan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, di mana terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik (*tangibles*) dan kepuasan pasien. Berdasarkan analisis yang dilakukan, faktor *tangibles* yang memberikan kontribusi positif pada kepuasan pasien meliputi penampilan yang rapi dan bersih dari tenaga medis serta staf. Namun, terdapat juga faktor fisik yang tidak mendukung kepuasan pasien, seperti ketidakjelasan papan petunjuk di area rumah sakit dan keterbatasan ruang poliklinik, yang mengakibatkan beberapa dokter spesialis dari berbagai bidang harus berbagi ruang yang sama. Keadaan ini sering menyebabkan pasien kebingungan, mengalami kesulitan, dan kehilangan arah saat mencari lokasi poliklinik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan pada penelitian Putra (2018), yang menunjukkan bahwa dimensi penampilan (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien yang dirawat inap di RSUD Cut Meutia Aceh Utara, dengan $p\text{-value} = 0,004 (< 0,05)$. Studi ini menekankan elemen-elemen seperti akses terhadap peralatan medis terkini, suasana rumah sakit yang aman, penampilan profesional tenaga medis saat berinteraksi dengan pasien, penyajian makanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, serta keberadaan fasilitas parkir yang memadai.

Aspek bukti fisik (*tangibles*) merupakan elemen layanan yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan, mencakup tampilan fisik, sarana prasarana pendukung, informasi, dan petugas yang terlibat di setiap unit layanan. Karena dapat dilihat secara nyata, *tangibles* menjadi salah satu indikator utama dalam penilaian kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) dalam konsep *Service Quality*, yang menempatkan *tangibles* sebagai salah satu dimensi utama. Beberapa aspek penting dalam dimensi ini antara lain ketersediaan fasilitas dan peralatan yang menarik, penampilan petugas yang rapi dan profesional, serta kelengkapan sarana pendukung layanan.

Secara umum, orang-orang menilai mutu sebuah rumah sakit dapat terlihat jelas dari keadaan fisiknya terlebih dahulu. Apabila lingkungan rumah sakit terlihat bersih, teratur, dan rapi, masyarakat cenderung percaya bahwa rumah sakit itu mampu melaksanakan fungsinya dengan baik. Keterkaitan antara bukti fisik dan kepuasan pasien menunjukkan dampak yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin positif pandangan pasien terhadap bukti fisik, semakin tinggillah tingkat kepuasan mereka, sementara penilaian yang negatif terhadap bukti fisik akan menurunkan kepuasan pasien.

b. Hubungan Kualitas Pelayanan *Emphaty* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan dari uji *Chi square* bahwa hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Eshmun ($p=0,031$). Hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa *emphaty* dengan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 67 pasien (69,7%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *emphaty* di poli penyakit dalam maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan berlangsung secara konsisten dan adil setiap harinya, tanpa membedakan latar belakang sosial ekonomi pasien. Kondisi ini berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien, karena mereka tidak merasakan adanya perlakuan berbeda antara pasien umum dan peserta BPJS. Semakin baik persepsi

pasien terhadap empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sulianti, 2010 dan Moniung, 2014) yang menemukan bahwa variabel empati erat kaitannya dengan penciptaan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan memberikan pelanggan pengalaman yang luar biasa dan yang menimbulkan keinginan mereka untuk datang lagi ke tempat yang sama jika membutuhkan pengobatan lagi.

Studi lain menunjukkan adanya hubungan antara dimensi empati dalam pelayanan (empathy) dan tingkat kepuasan pasien yang dirawat jalan. Analisis menunjukkan bahwa perilaku sopan dan ramah perawat saat memberikan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi, saat dokter memberikan pelayanan dalam waktu yang sangat singkat, elemen empati tidak berpengaruh signifikan lagi terhadap kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi, persepsi pasien mengenai empati tenaga kesehatan dinilai positif, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan hasil studi Effendi & Junita (2019), yang mengungkapkan bahwa aspek empati menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan nilai rata-rata 184 (80,52%), yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan layanan yang diterima. Selain itu, Putra (2018) juga menemukan pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dalam aspek empati terhadap kepuasan pasien yang dirawat inap di RSUD Cut Meutia Aceh Utara, dengan nilai $p = 0,001$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Empati diartikan sebagai perhatian dan pemahaman personal terhadap kebutuhan pasien. Sikap tenaga medis yang sabar, telaten, dan tidak membedakan latar belakang pasien dalam memberikan pelayanan medis dapat meningkatkan kepuasan pasien. Empati tercermin dalam kesediaan tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien, bersikap tenang, berhati-hati, ramah, serta melakukan pemeriksaan secara berkala. Tenaga medis juga diharapkan bersikap proaktif, menunjukkan profesionalisme dan dedikasi dalam menjaga kesehatan pasien. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan dalam pelayanan, maka semakin positif pula persepsi pasien, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan mereka.

Empati dipahami sebagai persepsi pasien terhadap sikap sopan, ramah, dan penuh perhatian dalam pemberian layanan secara personal, yang mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen serta kesiapan untuk membantu bahkan tanpa diminta (Effendi & Junita, 2019). Selain itu, empati mencerminkan kemampuan suatu institusi dalam mengenali dan merespons permasalahan pasien dengan sikap yang ramah demi meningkatkan kepuasan mereka. Suatu unit layanan kesehatan baik di rumah sakit, puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dianggap memiliki dimensi empati jika mereka menunjukkan kepedulian terhadap kondisi dan masalah kesehatan pasien, peduli akan apa yang dibutuhkan pasien, memberikan layanan secara adil tanpa diskriminasi, dan memperlihatkan sikap simpatik dari dokter maupun tenaga medis yang melayani (Supranto, 2011).

c. Hubungan Kualitas Pelayanan *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan analisis uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan antara keandalan (*Reliability*) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan, dengan nilai $p = 0,000$. Penelitian

ini juga menemukan bahwa mutu pelayanan yang andal berdampak pada kepuasan pasien, di mana sebanyak 70 responden (72,9%) merasa puas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan pelayanan rumah sakit, maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan.

Pelayanan di Rumah Sakit terutama di poli penyakit dalam Kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan mencerminkan peran penting mereka sebagai ujung tombak dalam mewujudkan pelayanan yang optimal kepada pasien. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memadai, hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap citra Rumah Sakit.. Pasien poli penyakit dalam menunjukkan perhatian petugas kesehatan terhadap tindakan yang dilakukan di poli penyakit dalam RSUD. Eshmun Medan.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Rismayanti, Gunawan, dan Bata Ilyas (2018), yang menunjukkan bahwa variabel keandalan (reliability) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Dalam hal ini, keandalan mencakup kemampuan perawat dalam menjelaskan jenis penyakit, memberikan informasi mengenai prosedur perawatan, serta cara penggunaan obat. Namun, keandalan tidak berkontribusi secara positif terhadap kepuasan apabila tenaga medis tidak memberikan penjelasan terkait prosedur tindakan, yang salah satu penyebabnya adalah antrean ruang poli yang digunakan oleh beberapa dokter spesialis secara bergantian.

Penelitian ini juga konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Nugrohowati et al. (tanpa tahun), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara keandalan layanan rawat inap dan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,001$. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien tercapai ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka terpenuhi. Semakin positif persepsi pasien terhadap keandalan pelayanan, maka tingkat kepuasan mereka akan semakin tinggi; sebaliknya, persepsi yang buruk terhadap keandalan akan menurunkan kepuasan. Sehingga keandalan menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan dan dievaluasi secara rutin di setiap pelayanan jasa termasuk layanan kesehatan terhadap pasien di rumah sakit.

Menurut Supranto (2015, dikutip dalam Malahayati, 2020), keandalan mengacu pada kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Rumah sakit yang dapat diandalkan adalah yang mampu menyediakan pelayanan tepat waktu dan bebas dari kesalahan sejak awal proses. Hal ini mencakup penerimaan pasien yang cepat, proses administrasi dan pembayaran yang efisien serta sederhana, tindakan medis yang tepat, penyampaian hasil pemeriksaan secara cepat, serta pelaksanaan prosedur laboratorium dan kunjungan dokter yang sesuai standar. Kebutuhan utama pasien dalam konteks ini adalah kesembuhan yang dicapai melalui diagnosis dan pengobatan yang akurat (Gultom, 2020), yang menggambarkan keandalan tenaga medis dan dokter dalam menjalankan fungsi pelayanan di rumah sakit maupun layanan kesehatan lainnya.

d. Hubungan Kualitas *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian yang dilakukan, melalui analisis dengan menggunakan uji Chi Square menunjukkan adanya hubungan antara jaminan (*Assurance*) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun

Medan, dimana didapatkan nilai $p = 0,000$. Penelitian ini juga menemukan bahwa sebanyak 72 responden (75%) merasa puas ketika mutu jaminan pelayanan yang diberikan tergolong baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas jaminan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang menjalani proses pengobatan di rumah sakit.

Dari hasil telusur yang dilakukan menunjukkan bahwa petugas poli penyakit dalam RSUD Eshmun Medan menunjukkan kepedulian terhadap pasien dalam memberikan informasi dan pelayanan yang baik. Dalam melayani dan ketekunan tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan dan pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi Respati (2015) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera, Kota Semarang tahun 2014, dengan p-value sebesar 0,003. Selain itu, Yulyuswarni (2014) juga melaporkan p-value 0,048, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi jaminan atau kepastian dengan kepuasan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti, Gunawan, dan Bata Ilyas (2018), yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara keandalan (reliability) tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik keandalan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian tersebut dilaksanakan di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru, Kabupaten Barru.

Dimensi jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan, serta memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau ketidakpastian. Jaminan dapat diartikan sebagai usaha untuk memastikan kepastian atau menjamin kondisi yang telah dijanjikan, sehingga menumbuhkan rasa percaya.

Pada dasarnya, setiap pasien mengharapkan pelayanan yang memuaskan dari rumah sakit. Memberikan pelayanan yang baik di setiap unit rumah sakit dapat menciptakan rasa aman bagi pasien, sehingga membantu menjaga kestabilan emosional mereka. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, di mana semakin baik persepsi pasien terhadap aspek keamanan, maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Sebaliknya, jika persepsi pasien mengenai keamanan kurang baik, maka tingkat kepuasan mereka cenderung menurun.

e. Hubungan Kualitas Pelayanan *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian, analisis statistik menggunakan uji Chi Square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Eshmun Medan ($p=0,000$). Penelitian ini juga menemukan bahwa pelayanan dengan daya tanggap yang baik membuat 73 pasien (76%) merasa puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dalam aspek daya tanggap di rumah sakit, maka semakin besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani pengobatan.

Daya tanggap petugas poli penyakit dalam dapat dinilai oleh pasien mengenai respon petugas yang dilakukan pada pasien saat membutuhkan bantuan. Petugas poli rawat jalan RSUD Eshmun Medan sudah memiliki daya tanggap yang baik saat memberikan pelayanan kesehatan, yang dapat ditunjukkan saat mulai pasien

mendaftarkan diri di registrasi sampai pasien menerima obat di farmasi. Lebih banyak pasien yang memberikan respon positif terhadap daya tanggap petugas, namun beberapa pasien juga mengatakan masih ada petugas yang kurang tanggap dalam melayani kebutuhan pasien di poli penyakit dalam RSUD. Eshmun Medan.

Penelitian ini sejalan dengan studi Nugrohowati et al. (tanpa tahun) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara dimensi daya tanggap dalam mutu pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, penelitian tersebut juga menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara dimensi jaminan dan empati dalam pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien. Daya tanggap diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan staf untuk membantu pasien, merespons permintaan, memberikan informasi terkait waktu pelayanan, serta menyampaikan layanan secara cepat. Pelayanan diberikan secara optimal dengan memperhatikan aspek kebutuhan, kenyamanan, keamanan, dan kesejahteraan pasien.

Penelitian oleh Yulyuswarni (2014) turut memperkuat hasil temuan dalam studi ini, dengan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap pegawai dan kepuasan pasien rawat jalan ($p\text{-value} = 0,048$). Temuan ini juga konsisten dengan hasil studi Samosir (2009), yang menyatakan bahwa responsivitas petugas berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan instalasi farmasi di RSUD Pandan Medan. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat responsivitas tenaga kesehatan, khususnya perawat, memiliki peran penting dalam proses pelayanan pasien. Hal ini disebabkan oleh perawat yang merupakan tenaga medis dengan intensitas interaksi tertinggi dengan pasien, sehingga kualitas pelayanan yang mereka berikan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, di mana semakin baik persepsi pasien terhadap responsivitas petugas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut Leboeuf (2012), daya tanggap merupakan salah satu aspek penting dalam penilaian karyawan dalam pelayanan yang sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Ardani dan Supartiningsih (2017) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan word of mouth (WOM) di RSUD Wangaya Denpasar, yang mengidentifikasi daya tanggap sebagai faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien. Selain itu, Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan dasar utama dalam mendorong kunjungan ulang, membangun loyalitas, serta menghasilkan rekomendasi positif melalui mulut ke mulut yang menguntungkan.

Responsivitas (*Responsiveness*) /ketanggapan adalah merupakan bentuk kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pasien. Responsivitas mencerminkan kemampuan untuk membantu serta memberikan layanan yang tepat, termasuk menyampaikan informasi dengan jelas sehingga pasien mengerti dan memahami dengan jelas setiap informasi dan penjelasan yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Petugas sebaiknya tidak membiarkan pasien menunggu tanpa penjelasan yang jelas, karena hal tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan (Rismayanti, Gunawan, & Bata Ilyas, 2018). Petugas kesehatan juga harus memahami bahwa informasi adalah salah satu hak yang paling utama dari pasien. Meskipun pasien tidak secara eksplisit menanyakan maksud dan tujuan dari setiap pelayanan dan tindakan medis yang akan dilakukan terhadapnya namun petugas kesehatan tetap wajib memberikan informasi dan penjelasan tentang kondisi kesehatannya dan tindakan-tindakan serta obat-obatan apa yang akan diterima guna untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya.

Dalam konteks ini petugas kesehatan seharusnya mempersiapkan diri dengan sebaik baiknya dalam proses penyampaian informasi dan secara kreatif dengan menggunakan dan memanfaatkan media yang ada untuk mendukung proses komunikasi dalam pemberian informasi sehingga lebih jelas dan efektif.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan, sebagai berikut:

- a. Ditemukan ada hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible* dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan tahun 2023 dimana sesuai hasil analisis statistik dengan nilai $p = 0,024$.
- b. Ditemukan ada hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability* (keandalan) dan kepuasan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan tahun 2023 dimana sesuai hasil analisis statistik dengan nilai $p = 0,031$.
- c. Ditemukan ada hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan tahun 2023 dimana sesuai hasil analisis statistik dengan nilai $p = 0,000$.
- d. Ditemukan ada hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (jaminan) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan tahun 2023 dimana sesuai hasil analisis statistik dengan nilai $p = 0,000$.
- e. Ditemukan ada hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy* (empati) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan tahun 2023 dimana sesuai hasil analisis statistik dengan nilai $p = 0,000$.

Dengan demikian, diharapkan Direktur Rumah Sakit dapat melaksanakan pengawasan yang efektif terhadap setiap aspek pelayanan, baik yang bersifat struktural maupun fungsional, guna meningkatkan disiplin dan etika kerja sehingga mampu memberikan layanan berkualitas di setiap unit pelayanan. Seluruh tenaga kesehatan, termasuk dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya yang terlibat dalam pemberian layanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Eshmun Medan, diharapkan dapat lebih memperhatikan serta responsif terhadap situasi dan keberadaan pasien, sehingga menimbulkan kenyamanan dan perasaan dihargai selama menjalani pengobatan.

6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan Pimpinan RSUD. Eshmun Medan beserta seluruh jajaran yang telah mendukung penelitian ini dan memberikan ijin dalam proses pengambilan data penelitian terhadap pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam yang menjadi responden pada penelitian ini sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Daftar Pustaka

1. Aisyah, U., & Wahyuni, S. F. (2021). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pendekatan Important Performance Analysis Pada Bank Sumut Syariah Kcp Hm. Yamin* (Doctoral dissertation, UMSU).
2. Budiarti, A. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Malang: Akademika*.
3. Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
4. Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

5. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. (2019). *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara 2019*.
6. Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
7. Fatimah, F., & Zakaria, M. (2021). Analisis Tingkat Kinerja Pdam Tirta Mon Pase Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*, 4(1).
8. Gultom, R. J. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 7 No. 2 Oktober 2021 Universitas Ubudiyah Indonesia
9. Handayani, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
10. Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi.
11. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Jakarta.
12. Kristiyanto, E. N. (2016). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in The Implementation of Public Service). *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 16(2), 231-244.
13. Librianty, N. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2017. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10-17.
14. Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
15. Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
16. Pohan, I. (2015). *Jaminan Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku EGC.
17. Prasetyanto, E. (2023). Upaya Pemenuhan Dokter Spesialis Berstatus Aparatur Sipil Negara Di Rumah Sakit Umum Daerah Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik*, 1(1), 30-36.
18. Purnamasari, W. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota makassar tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
19. Saputra, R. A., Suprpto, S., & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi E-Govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794-1802.
20. Setiatin, S. S., & Susanto, A. S. (2021). Evaluasi penerapan rekam medis elektronik rawat jalan di Rumah Sakit umum x bandung tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045-1056.
21. Trisnantoro, L. (2018). *Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen Rumah Sakit*. UGM press.
22. Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*,