

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN SEKOLAH POLISI NEGARA (SPN) POLDA JATENG

Dewi Prihastuti¹, Indri Heri Susanti², Suci Khasanah³

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa

Email: dewiazhari31@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :25-09-2025

Revised :02-10-2025

Accepted :10-10-2025

Keywords: service quality, patient satisfaction, healthcare services, primary clinic

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

High-quality healthcare services are crucial for public trust and service utilization. Patient satisfaction serves as a key measure of service quality, encompassing treatment outcomes and overall patient experience. At Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng, complaints regarding administrative procedures, long waiting times, and waiting area comfort highlight areas needing improvement. This study analyzed the relationship between service quality and patient satisfaction using a quantitative, cross-sectional design with 84 patients selected through purposive sampling. Validated questionnaires assessed both variables, and data were analyzed using the Spearman correlation test. Results showed that most patients rated service quality as moderate to high and reported being satisfied with services. The Spearman test indicated a significant positive relationship between service quality and patient satisfaction ($p < 0.05$), confirming that higher service quality leads to greater patient satisfaction. The study recommends clinic management focus on enhancing tangible aspects, responsiveness, and assurance to provide patient-centered, high-quality healthcare services.

ABSTRAK

Layanan kesehatan berkualitas tinggi sangat penting untuk kepercayaan publik dan pemanfaatan layanan. Kepuasan pasien berfungsi sebagai ukuran utama kualitas layanan, yang mencakup hasil perawatan dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Di

Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng, keluhan mengenai prosedur administratif, waktu tunggu yang lama, dan kenyamanan ruang tunggu menyoroti area yang perlu ditingkatkan. Studi ini menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien menggunakan desain kuantitatif, cross-sectional dengan 84 pasien yang dipilih melalui purposive sampling. Kuesioner yang tervalidasi menilai kedua variabel, dan data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai kualitas layanan sedang hingga tinggi dan melaporkan puas dengan layanan. Uji Spearman menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ($p < 0,05$), yang menegaskan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi mengarah pada kepuasan pasien yang lebih besar. Studi ini merekomendasikan manajemen klinik untuk fokus pada peningkatan aspek nyata, daya tanggap, dan jaminan untuk menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang berpusat pada pasien.

PENDAHULUAN

Perawat adalah bagian dari tenaga kesehatan yang memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Mereka bertanggung jawab memberikan asuhan keperawatan berkualitas karena berinteraksi secara langsung dengan pasien selama 24 jam. Selain itu, jumlah perawat yang lebih banyak dibandingkan tenaga kesehatan lainnya menuntut mereka untuk mampu menyelenggarakan pelayanan keperawatan yang bermutu (Nursalam, 2021). Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan professional yang diberikan perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2021). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien.

Penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di tempat unit pendaftaran yang dilakukan oleh Rireja (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikatakan baik sebanyak 70 orang (76,9 %), dan yang tidak baik sebanyak 21 orang (23,1 %) dengan ketidakpuasan pasien dari point dimensi jaminan (assurance) sebanyak 33 % untuk waktu tunggu dan juga empati (empathy) sebanyak 11 % untuk perhatian khusus dari petugas. Penelitian Mirza (2023) di Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak menelaah penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, dan secara umum

mutu pelayanan tergolong baik oleh 23,2% responden, cukup baik oleh 61,6%, dan kurang oleh 15,2%. Tingkat kepuasan pasien juga beragam, yaitu 35,4% merasa puas, 27,3% sangat puas, 23,3% tidak puas, dan 14,1% menyatakan sangat tidak puas.

Kepuasan pasien merupakan aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan muncul dari pengalaman pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan data Indonesian Public Healthcare Service Institution's Patient Satisfaction Barometer (IPHSI-PSB) tahun 2023, diketahui bahwa indeks kepuasan pasien (PSI) hanya mencapai 55,98%, yang mengindikasikan layanan kesehatan masyarakat secara umum masih belum memuaskan. Sementara itu, indeks kualitas pelayanan tercatat sekitar 58,71%, yang berarti lebih dari separuh pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diperoleh. Hasil penelitian Herni, Adi, dan Eka (2023) di salah satu Puskesmas di Blitar juga menunjukkan bahwa dari 25 responden, sebanyak 15 orang (60%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien; peningkatan mutu pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dijadikan indikator untuk menilai sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Perkembangan zaman turut memengaruhi pola pikir masyarakat yang semakin menyadari pentingnya menjaga kesehatan demi menunjang aktivitas sehari-hari. Namun, di sisi lain hal tersebut menyebabkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan meningkat terutama dalam menjaga hidup sehat. Sehingga kesadaran untuk datang ke fasilitas kesehatan hanya untuk perawatan kesehatan mereka semakin tinggi. Di sisi lain, fasilitas kesehatan harus mampu mewujudkan pelayanan yang unggul dengan strategi tertentu guna mempertahankan eksistensi kepuasan pasiennya.

Terkait dengan kualitas pelayanan, layanan kesehatan pada umumnya bersifat tidak berwujud (*intangible*), sehingga pasien seringkali mengalami kesulitan dalam menilai mutu pelayanan yang diterimanya. Penilaian pasien biasanya didasarkan pada aspek nyata (*tangible*) persepsi pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit, seperti keandalan, daya tanggap, serta empati dari tenaga kesehatan. Saat ini, mutu pelayanan kesehatan tidak dapat hanya diukur dari hasil akhir berupa kesembuhan pasien, melainkan juga dari pengalaman yang mereka alami selama dirawat. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan tidak bisa bertindak sewenang-wenang dalam menentukan kebijakan operasional, tetapi harus berupaya menghadirkan pelayanan yang berkualitas sekaligus membangun kepercayaan pasien. Hal tersebut penting agar citra positif tetap terjaga dan pasien tidak beralih ke layanan lain. Kualitas pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono (2019), adalah suatu kondisi yang terus berkembang dan mencakup aspek produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan, yang mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

Menurut Jacobis (2023), pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui lima dimensi. Pertama, *reliability*, yaitu kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan memuaskan. Kedua, *responsiveness*, yang

berkaitan dengan kesiapan serta kemampuan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan menanggapi kebutuhan mereka dengan cepat. Ketiga, assurance, mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap sopan tenaga kesehatan yang dapat Menumbuhkan kepercayaan serta meningkatkan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Keempat, empathy, yang berarti memberikan perhatian secara tulus, memahami kebutuhan pasien, serta memperlakukan mereka dengan penuh kepedulian. Kelima, tangible, yakni bukti fisik yang dapat dilihat langsung oleh pasien, seperti sarana prasarana, fasilitas, maupun penampilan tenaga kesehatan yang menunjang pelayanan. dan fasilitas kesehatan memahami masalah pasiennya dan Upaya pelayanan mencakup tindakan yang berorientasi pada kepentingan pasien, disertai perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing individu. Sementara itu, dimensi tangible mencakup penampilan fisik fasilitas, ketersediaan peralatan, serta tenaga kesehatan yang mendukung pelayanan.

Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng beralamat di Jln. Letjen Pol R. Sumarto, RW 5, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Jumlah tenaga medis di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng terdiri dari 8 perawat, 3 dokter, dan masing-masing satu staff administrasi, supir ambulans, dan customer service. Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng berusaha memberikan pelayanan yang terjangkau dengan mengutamakan kepuasan pasien. Saat ini Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng terus memperbaiki mutu Pelayanan kesehatan diselenggarakan berdasarkan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Akan tetapi, masih ada beberapa masalah terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang terdapat di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng yang tercermin dalam berbagai aduan yang ada.

Berdasarkan data hasil rekapitulasi aduan Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng, terdapat 9 jenis aduan yang diberikan oleh pasien sepanjang bulan Desember 2024. Aduan tersebut diantaranya lama menunggu, ketidaknyamanan ruang tunggu, pelayanan dokter dan perawat yang kurang komunikatif, pelayanan obat yang tidak lengkap, kedisiplinan protokol kesehatan, ketidaknyamanan ruang periksa, lamanya pelayanan staf administrasi dan sistem pelayanan administrasi, serta kedisiplinan pengunjung misal merokok, berbicara kencang, dan lain-lain. Dari keluhan yang terangkum tersebut, ketidaknyamanan ruang tunggu, pelayanan dokter dan perawat, serta sistem pelayanan administrasi menjadi pelayanan yang paling sering dikeluhkan pasien sebanyak 60 aduan. Keluhan ini menunjukkan tenaga kesehatan masih kurang cepat dalam memberi pelayanan kepada pasien. Selain itu, antian yang lama juga terjadi karena dokter dalam memeriksa pasien cukup lama dan cenderung memberikan perlakuan berbeda. Hal ini diperparah dengan adanya dua pasien yang di bulan Februari 2025 melakukan drop out dari keikutsertaannya dari Klinik SPN Polda Jateng sebagai faskes pertama BPJS.

Selain itu, Hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada Februari 2025 melalui wawancara dengan 20 partisipan menunjukkan bahwa pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng menunjukkan bahwa 43% responden menyatakan puas, sedangkan 57% lainnya menyatakan ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan yang diterima. Tingginya angka ketidakpuasan ini menjadi perhatian serius karena mencerminkan adanya kualitas pelayanan yang kurang optimal dari tenaga kesehatan kepada pasien. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki dan berlangsung kondisi yang berlanjut secara berkesinambungan dalam jangka panjang dapat mengakibatkan penurunan kepuasan sekaligus berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien. Terlebih lagi, dengan adanya kompetitor berupa klinik lain maupun praktik dokter keluarga yang mampu memberikan layanan lebih baik, pasien berpotensi beralih sehingga jumlah kunjungan di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng akan semakin menurun.

Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng secara rutin melaksanakan survei kepuasan pasien setiap bulan, namun keluhan terkait pelayanan dan ketidakpuasan pasien masih sering ditemukan. Tingkat kepuasan yang rendah dapat memengaruhi perkembangan fasilitas kesehatan. Pasien yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya cenderung beralih ke penyedia layanan lain yang dinilai mampu memberikan kualitas lebih baik (Kotler, 2017). Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, permasalahan yang berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien perlu ditelaah lebih lanjut. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng."

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional* digunakan pada 84 pasien yang dipilih secara *purposive sampling*, dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dianalisis melalui uji korelasi Spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik pasien rawat jalan di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng

Responden fokus penelitian ini adalah 84 responden pasien rawat jalan Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng Periode Maret-Juni 2025 dengan karakteristik responden berikut:

Tabel 1. Karakteristik pasien rawat jalan di Klinik Pratama SPN Polda Jateng Maret-Juni 2025

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase %
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	34	40,5%
	Perempuan	50	59,5%
2	Usia Pasien		
	Remaja : 12 – 25 tahun	20	23,8%
	Dewasa :26 – 55 tahun	42	50,0%
	Lansia : > 55 tahun	22	26,2%
3	Pekerjaan Pasien		
	Wiraswasta	15	17,8%
	Karyawan Swasta	15	17,8%
	PNS	11	13,1%
	Pelajar	25	29,7%
	Ibu Rumah Tangga	18	21,4%
4	Tingkat Pendidikan Pasien		
	SD	5	6,0%
	SMP	20	23,8%
	SMA	30	35,7%
	Perguruan Tinggi	29	34,5%
5	Penghasilan Pasien		
	< Rp. 2.338.410,00 (UMR Banyumas)	23	31,5%
	> Rp. 2.338.410,00 (UMR Banyumas)	50	68,5%
6	Status Jaminan Kesehatan		
	BPJS dan Asuransi Lain	64	76,2%
	Mandiri	20	23,8%
Total		84 orang	100 %

Sumber: Olahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas pasien rawat jalan Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng Periode Maret-Juni 2025 adalah perempuan (59,5%), dengan kelompok usia terbanyak berada di rentang 25–45 tahun (50,0%). Berdasarkan pekerjaan, pasien paling banyak berasal dari kalangan pelajar (29,7%), sedangkan tingkat pendidikan, didominasi oleh lulusan SMA (35,7%) dan perguruan tinggi (34,5%). Mayoritas pasien memiliki penghasilan di atas UMR Banyumas (68,5%), dan kepesertaan jaminan kesehatan, mayoritas menggunakan BPJS dan asuransi lain (76,2%).

Gambaran kualitas pelayanan Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng

Berikut uraian gambaran kualitas pelayanan Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng periode Maret-Juni 2025;

Tabel 2. Gambaran kualitas pelayanan Klinik Pratama SPN Polda Jateng Maret-Juni 2025

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tinggi (skor 97-128)	32	38,1%
Sedang (skor 64-96)	28	33,3%
Rendah (skor 0-63)	24	28,6%
Total	84 orang	100 %

Sumber: Olahan Data Penelitian 2025

Hasil pengukuran kualitas pelayanan di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng ditunjukkan pada Tabel 2 diketahui mayoritas pasien menilai kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, sebesar 38,1%.

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di Klinik Pratama SPN Polda Jateng sebagian besar berada pada kategori sedang, disusul kategori tinggi, sedangkan kategori rendah hanya dialami sebagian kecil responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien oleh klinik berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Responden menilai kualitas pelayanan kategori tinggi menunjukkan adanya kepuasan terhadap aspek tertentu seperti sikap ramah petugas, keterampilan dokter dan perawat, serta fasilitas klinik yang memadai. Sementara itu, penilaian pada kategori sedang mengindikasikan masih adanya pelayanan yang belum konsisten, khususnya aspek administrasi dan waktu tunggu. Adapun penilaian rendah menunjukkan sebagian pasien masih mengalami ketidakpuasan [ada pelayanan yang diterima, terutama terkait sistem administrasi dan ketepatan waktu pelayanan. Dengan demikian, meskipun Secara umum, mutu pelayanan yang diberikan telah mencapai tingkat yang cukup baik. peningkatan pada aspek responsiveness dan reliability masih perlu mendapat perhatian manajemen klinik.

a. Gambaran kepuasan pasien Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng

Gambaran kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jawa Tengah periode Maret-Juni 2025 tersaji dalam table berikut.

Tabel 3
Gambaran kepuasan pasien Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng
Maret-Juni 2025

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas (skor 26-40)	65	77,4%
Tidak Puas (skor 1-25)	19	22,6%
Total	84 orang	100 %

Sumber: Olahan Data Penelitian 2025

Tabel 3 memperlihatkan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. diketahui bahwa mayoritas pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 77,4%. Berdasarkan tabel gambaran kepuasan pasien, diketahui Mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Pratama SPN Polda Jateng, meskipun masih terdapat sebagian responden yang menyatakan tidak puas. Perbandingan antara tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pasien mengindikasikan bahwa jumlah pasien yang merasa puas lebih dominan.

Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan klinik telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan sebagian besar pasien, terutama pada aspek keramahan tenaga kesehatan dan ketersediaan layanan medis dasar. Namun demikian, kelompok pasien yang menyatakan tidak puas tetap perlu mendapat perhatian serius. Ketidakpuasan ini sebagian besar disebabkan oleh lamanya waktu tunggu, pelayanan administrasi yang berbelit, serta kenyamanan ruang tunggu kurang memadai. Dengan demikian, meskipun tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan baik, adanya proporsi pasien yang tidak puas menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan secara konsisten, khususnya pada aspek dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis mencakup daya tanggap (*responsiveness*) serta bukti fisik (*tangible*), yang merefleksikan kesigapan petugas dalam memberikan layanan dan kondisi nyata fasilitas maupun peralatan yang tersedia.

Analisis Bivariat

a. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng.

Analisis data menunjukkan adanya keterkaitan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng, di mana peningkatan mutu pelayanan cenderung diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng akan dianalisis dalam korelasi *spearman* dalam tabel berikut;

Tabel 4
Hasil korelasi *spearman* kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng Maret-Juni 2025

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien		<i>p value</i>	<i>Correlation Coefficient</i>
	Puas	Tidak Puas		
Tinggi	30	2	0,001	0,709
Sedang	20	8		
Rendah	9	15		
Jumlah	59	25		

Sumber: Olahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Spearman*, diperoleh nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,001. Nilai ini berada di bawah batas *alpha* 0,05, sehingga dapat

disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat signifikan secara statistik. Artinya, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng. Nilai koefisien sebesar 0,709 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara dua variabel yang diteliti.

Pembahasan

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,001, yang berada di bawah batas 0,05. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng. Temuan tersebut menegaskan bahwa hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam menilai kinerja layanan kesehatan. Kualitas pelayanan di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui sebagian besar pasien yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi (38,1%) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, pasien yang memberi penilaian rendah kualitas pelayanan cenderung menyatakan tidak puas. Hal ini mengindikasikan adanya korelasi antara persepsi terhadap kualitas layanan dengan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi pada dimensi assurance, responsiveness, dan empathy berdasarkan hasil kuesioner kualitas pelayanan. Butir kuesioner seperti "Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah", "Petugas cepat tanggap dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan", serta "Petugas memahami kebutuhan dan kondisi saya sebagai pasien" memperoleh rata-rata tinggi, menunjukkan bahwa aspek kepercayaan, perhatian personal, dan kesigapan petugas sangat diapresiasi oleh pasien. Selain itu, dimensi tangible juga memperoleh penilaian tinggi pada pernyataan seperti "Fasilitas dan kebersihan lingkungan klinik sangat baik". Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup penampilan fisik fasilitas, kemampuan dan sikap profesional petugas, serta interaksi interpersonal menjadi faktor utama yang dinilai sangat baik oleh pasien dalam penelitian ini.

Menurut Model SERVQUAL (Parasuraman et al., 2018), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Apabila seluruh dimensi tersebut terpenuhi, kepuasan pasien cenderung meningkat, sedangkan ketidakterpenuhan salah satu dimensi dapat menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2021) menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan kontribusi sebesar 53,7%. Hasil ini sejalan dengan temuan di Klinik Pratama SPN, di mana ketidakpuasan pasien umumnya terkait dengan faktor-faktor pelayanan, seperti lama waktu tunggu, sikap petugas, dan kenyamanan ruang tunggu. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan berimplikasi langsung pada peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, aspek komunikasi interpersonal antara tenaga medis dan pasien juga

memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan. Ketika tenaga medis menunjukkan sikap empatik, ramah, dan komunikatif, pasien merasa dihargai dan lebih percaya terhadap tindakan medis yang diberikan.

Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian Vira (2020), yang menegaskan bahwa dimensi assurance dan empathy memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas tidak hanya menyentuh aspek teknis, tetapi mencakup sikap profesional dan emosional dari petugas klinik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dan signifikan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan dalam berbagai aspek, baik dari sisi fasilitas, sumber daya manusia, maupun sistem administrasi, harus menjadi fokus utama dalam strategi pengelolaan klinik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kategori tinggi didominasi pasien yang merasa puas (93,8%), sedangkan pada kategori rendah, sebagian besar pasien menyatakan tidak puas (62,5%). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah akan memicu ketidakpuasan pasien. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa pihak klinik perlu menaruh perhatian serius terhadap dimensi kualitas pelayanan yang masih lemah agar dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Dari lima dimensi SERVQUAL, aspek yang paling perlu mendapat perbaikan adalah Responsiveness (daya tanggap) dan Reliability (keandalan). Responsiveness terlihat dari keluhan pasien terkait lama menunggu dan pelayanan staf administrasi yang masih dirasakan lambat dan kurang tanggap. Reliability tercermin dari keluhan terhadap sistem pelayanan administrasi dan pelayanan obat yang belum berjalan konsisten dan akurat. Kedua dimensi ini berhubungan langsung dengan efektivitas pelayanan, sehingga apabila tidak segera ditingkatkan akan terus menimbulkan rasa tidak puas pada pasien.

Selain itu, perlu perhatian pada dimensi Tangible (bukti fisik) dan Assurance (jaminan). Tangible berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu dan ruang periksa yang sering dikeluhkan pasien. Perbaikan fasilitas fisik, penataan ruang yang lebih nyaman, serta pengelolaan lingkungan klinik yang lebih baik akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Sementara Assurance menyangkut pelayanan dokter dan perawat serta kedisiplinan dalam penerapan protokol kesehatan. Meningkatkan kompetensi, sikap ramah, serta komunikasi efektif dari tenaga kesehatan akan menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memperbaiki dimensi-dimensi tersebut, diharapkan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Jalan SPN Polda Jateng dapat terus meningkat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan pasien; peningkatan mutu pelayanan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Pasien cenderung meningkat. Peningkatan aspek tangible, responsiveness, dan assurance perlu menjadi perhatian manajemen klinik untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang prima dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

SARAN

Klinik perlu melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap mutu pelayanan, khususnya pada aspek yang banyak dikeluhkan pasien seperti kenyamanan ruang tunggu, administrasi, dan sistem antrian. Klinik juga disarankan meningkatkan fasilitas serta memperluas jangkauan layanan berbasis digital untuk efisiensi dan kemudahan akses informasi. Tenaga kesehatan diharapkan meningkatkan kompetensi dalam aspek teknis maupun komunikasi interpersonal dengan pasien. Pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, empatik, dan profesional sangat menentukan persepsi serta kepuasan pasien. Dengan demikian, tenaga medis perlu terus mengikuti pelatihan pelayanan dan etika profesi agar mampu memberikan pelayanan yang humanis serta sesuai standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2019. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Banyumedia Publishing: Malang.
- Arikunto, S. 2018. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Bina Aksara.
- Barry, Cushway. 2022. HumanResource Management. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Idrus, Muhammad. 2017. Metode Penelitian ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif). UII Press: Yogyakarta.
- Indiahono, Dwiyanto. 2019. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis. Gava Media: Yogyakarta.
- Isna, Alizar dan Warto. 2023. Analisis Data Kuantitatif. STAIN Press : Purwokerto.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2018. Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran. PT Indeks : Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2018. Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis). Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2019. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat: Jakarta.
- Rahmayanty, Nina. 2020. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2021. Metode Penelitian Survey. LP3ES: Jakarta
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta: Bandung.
- Suwatno dan Priansa, Doni Juni. 2021. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2019. Manajemen Publik. Gramedia : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2018. Strategi Bisnis. Andi : Yogyakarta.

- Umar, Husein. 2023. Metode Riset Ilmu Administrasi Negara. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Widiyanti, N, Y.W Sunindhia. 2017. Sumber Daya Manusia Suatu Kajian. Yogyakarta: Pena Persada.
- Dahlius, Apri dan Mariaty Ibrahim.2016.Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT.Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.Jurnal Online Mahasiswa FISIP Vol.3 No.2.
- E.P.Y. Muhondwa, M.T. Leshabari, M. Mwangu, N. Mbembati, M.J. Ezekiell. East African Journal of Public Health Volume 5 Number 2 August 2008.
- Int. J. Mgmt Res. & Bussiness Strategy. 2012. A Study on Patient Satisfacation in Hospital (A Study on three Urban Hospitals in Guntur District, Andhra Pradesh)
- Kartika Aji, Wahyu. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien(Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi). Skripsi Universitas Diponegoro Semarang, Fakultas Ekonomi.
- Stephen Page. 2005. University of Washington. What's New about the New Public Management.
- Teguh, Rezki Sulistyana. 2015. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa).Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.25 No.1 1 Agustus 2015 Universitas Brawijaya.
- Vannesa A. Theurer. Utah State University 2011. Improving Patient Satisfaction in a Hospital Foodservice System using Low-Cost Intervention: Determining Whether a Room Service.
- Widiyah, Wiwi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon. Skripsi IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Fakultas Syariah.