

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL

Lutfiyah Rizqulloh*, Diah Kari Artati

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Bina Trada Semarang
lutfiyah.rizqulloh@gmail.com, artatikarid@gmail.com

Keywords:

*Satisfaction,
Clinic,
Quality Healthcare,
Patients,
SERVQUAL*

ABSTRACT

Delima Sehat Clinic in Semarang has become one of the healthcare facilities with the highest number of BPJS participants in the city and has experienced an increase in patient visits. However, patient dissatisfaction remains regarding waiting times, referral procedures, staff attitudes, and limited parking space. This study aimed to evaluate patient satisfaction with the services provided and to identify the SERVQUAL dimension with the most significant influence on the healthcare service process. A cross-sectional study design with a descriptive method was used. The sample consisted of 80 outpatients selected through accidental sampling. Data were collected using a validated SERVQUAL questionnaire with a four-point Likert scale. Descriptive statistics were employed for data analysis. The assurance dimension showed the highest satisfaction level (76.25%) with an average score of 3.88 ± 0.33 , while the tangibles dimension recorded the lowest satisfaction (36.25%) with an average score of 3.69 ± 0.50 . Overall, patient satisfaction reached 78.75% with an average score of 3.90 ± 0.30 . It is recommended that clinic management pay closer attention and make improvements particularly in the tangibles dimension, such as expanding the waiting area and enhancing the comfort of facilities, while continuing to maintain the quality of other service dimensions.

Kata Kunci

*Kepuasan,
Klinik,
Mutu pelayanan,
Pasien,
SERVQUAL*

ABSTRAK

Klinik Delima Sehat Semarang telah menjadi salah satu fasilitas kesehatan dengan jumlah peserta BPJS terbanyak di Kota Semarang dan kunjungan pasien yang meningkat namun terdapat ketidakpuasan pasien terkait waktu tunggu, proses rujukan, sikap staf, dan keterbatasan tempat parkir. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan serta mengidentifikasi dimensi SERVQUAL yang paling berpengaruh dalam proses pelayanan kesehatan. Penelitian menggunakan rancangan studi cross-sectional dengan metode deskriptif. Sampel diambil menggunakan teknik acidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 80 pasien rawat jalan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner SERVQUAL yang telah divalidasi, menggunakan skala likert empat poin. Analisis data menggunakan statistik deskriptif. Dimensi jaminan (assurance) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi (76,25%) dengan skor rata-rata $3,88 \pm 0,33$, sementara dimensi bukti fisik (tangibles) memperoleh tingkat kepuasan terendah (36,25%) dengan skor rata-rata $3,69 \pm 0,50$. Secara keseluruhan, kepuasan pasien mencapai 78,75% dengan skor rata-rata $3,90 \pm 0,30$. Disarankan supaya pihak manajemen klinik perlu memperhatikan dan melakukan perbaikan terutama pada dimensi bukti fisik, seperti perluasan area ruang tunggu dan peningkatan kenyamanan fasilitas, tanpa mengabaikan upaya mempertahankan kualitas pada dimensi-dimensi

lainnya.**Korespondensi Penulis:**

Lutifyah Rizqulloh,
Politeknik Bina Trada Semarang,
Jl. Sambiroto Raya No.64 blok D, Sambiroto, Kec.
Tembalang, Kota Semarang
Telepon: +6282243311624
Email: lutifyah.rizqulloh@gmail.com

**Submitted : 28-04-2025; Accepted : 13-06-2025;
Published : 29-06-2025**

Copyright (c) 2025 The Author (s)

*This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA
4.0)*

1. PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai kinerja dan kualitas layanan di sektor kesehatan. Kepuasan ini mencerminkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima dari fasilitas kesehatan, yang biasanya dipengaruhi oleh harapan serta pengalaman yang diterima sebelumnya [1]. Melalui umpan balik dari pasien, kualitas pelayanan dapat dianalisis dan dikembangkan secara berkelanjutan. Berbagai faktor seperti riwayat pengalaman dengan layanan kesehatan, gaya hidup, nilai-nilai pribadi, serta tingkat pemahaman seseorang turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan publik, beberapa isu penting yang sering disoroti mencakup lamanya waktu tunggu, sikap dan efisiensi staf, tingginya beban kerja, serta ketersediaan fasilitas yang memadai.

Harapan individu terhadap mutu pelayanan yang diberikan juga memainkan peran penting, dan harapan ini biasanya terbentuk dari pengetahuan mereka tentang standar prosedur pelayanan yang berlaku. Kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah kepuasan pasien, dianggap sebagai indikator utama dari kualitas layanan [2]. Sistem antrian yang efisien dan pengaturan yang terorganisir dengan baik sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Mengukur kualitas dan kepuasan layanan kesehatan merupakan elemen yang sangat diperlukan untuk manajemen sumber daya yang memadai dan memungkinkan yang berfokus pada pengguna pelayanan [3].

Klinik Delima Sehat merupakan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyediakan layanan poli umum dan poli gigi. Klinik tersebut resmi mulai beroperasi pada tanggal 10 Juli 2006 dan berlokasi di Jalan Fatmawati No. 21 A, Kelurahan Gemah, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang. Pendirian Klinik Delima Sehat dilatarbelakangi oleh keinginan untuk memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat yang berdomisili di Kota Semarang dan wilayah sekitarnya. Melalui penyediaan layanan medis dasar yang mudah diakses dan berkualitas, klinik ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang profesional dan terpercaya.

Klinik Delima Sehat telah menjalin kemitraan dengan BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan bagi peserta jaminan kesehatan. Hingga saat ini, jumlah pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS di klinik tersebut mencapai sekitar 10.046 orang. Dengan jumlah tersebut, Klinik Delima Sehat berhasil menjadi salah satu fasilitas kesehatan dengan jumlah peserta BPJS terbanyak di wilayah Kota Semarang. Jumlah kunjungan pasien di Klinik Delima Sehat selama tiga bulan terakhir mengalami peningkatan Bulan Maret jumlah kunjungan 2.614 dan meningkat menjadi 2.916 pada Bulan April. Meskipun jumlah kunjungan pasien di Klinik Delima Sehat tergolong tinggi, namun masih terdapat sejumlah keluhan dari pasien terkait kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan ulasan yang terdapat di *Google Review*, beberapa pasien menyampaikan ketidakpuasannya terhadap beberapa aspek pelayanan, antara lain waktu tunggu yang lama, proses rujukan yang dinilai sulit, sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, serta keterbatasan area parkir untuk kendaraan roda empat. Hal ini mengindikasikan adanya ancaman terhadap loyalitas pasien yang telah terbangun. Kualitas layanan yang buruk akan menyebabkan pasien beralih ke penyedia layanan kesehatan lain [4]. Hal ini menjadi sangat krusial mengingat faktor lain yang menentukan keinginan pasien untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan yang sama atau memberikan rekomendasi positif adalah loyalitas, kepercayaan, dan kepuasan [5]. Loyalitas pasien merupakan kunci keberhasilan bagi tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan [6]. Mempertahankan loyalitas pasien sebagai prioritas strategis yang tidak dapat diabaikan. Sehingga penting untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Delima Sehat.

Penilaian terhadap tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen SERVQUAL, yang merupakan singkatan dari *service* (layanan) dan *quality* (kualitas). Alat ukur ini telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian terkait kepuasan pasien dan terbukti relevan untuk digunakan di sektor pelayanan kesehatan. SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman *et al* (1985) menghasilkan kemajuan signifikan terhadap pengetahuan dan pengukuran kualitas layanan [7]. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Pertama, bukti fisik (*tangibles*) yang mencakup aspek-aspek seperti kondisi fasilitas, kelengkapan dan modernitas peralatan medis, serta penampilan dan kerapian tenaga kesehatan yang melayani. Kedua, keandalan (*reliability*) yaitu sejauh mana penyedia layanan mampu menjalankan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) yang mengacu pada kesiapan dan kesediaan staf dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Keempat, jaminan (*assurance*) mencakup kompetensi, kesopanan, serta sikap profesional dari para petugas layanan kesehatan dalam menciptakan rasa aman, percaya, dan nyaman bagi pasien. Terakhir, empati (*empathy*) menggambarkan sejauh mana penyedia layanan menunjukkan kepedulian yang tulus, perhatian personal, serta upaya memahami kebutuhan masing-masing pasien secara individual.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Delima Sehat. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada identifikasi dimensi SERVQUAL yang paling berpengaruh dalam proses pelayanan kesehatan. Dengan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pasien beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan mutu layanan di Klinik Delima Sehat.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan rancangan studi *cross-sectional* yang memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui survei langsung kepada pasien. Dalam studi ini diterapkan desain survei deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Klinik Delima Sehat. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap persepsi pasien pada satu titik waktu tertentu dan mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan.

2.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan tenaga kesehatan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1. Bukti fisik (*tangibles*): aspek yang langsung terlihat oleh pasien dan membentuk kesan pertama terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.
2. Kehandalan tenaga kesehatan (*reliability*): mengacu pada kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
3. Daya tanggap (*responsiveness*): kesediaan dan kesiapan petugas kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*): membangun kepercayaan pasien melalui pengetahuan, kompetensi, dan sikap tenaga kesehatan yang memberikan rasa aman.
5. Empati (*empathy*): perhatian individual yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, mencakup upaya untuk memahami kebutuhan spesifik pasien.

2.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Teknik ini merupakan pendekatan dimana semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden [8]. Metode yang digunakan secara spesifik adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penarikan sampel berdasarkan ketersediaan dan kesediaan responden yang ditemui pada saat pengumpulan data berlangsung. Metode *accidental sampling* digunakan untuk mengumpulkan data dari 80 responden yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi yaitu responden merupakan pasien lama dan pasien yang sudah menggunakan layanan di Klinik Delima Sehat minimal 1 tahun. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien baru.

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan di klinik yang berbeda dengan tempat penelitian, yaitu salah satu klinik di Kota Semarang. Uji Pearson Product Moment dilakukan untuk menghitung validitas indikator dengan tingkat signifikansi 0,05. Item pertanyaan dianggap signifikan jika nilai korelasi item total yang dihitung lebih besar dari nilai korelasi pada tabel korelasi. Selanjutnya Cronbach Alpha dilakukan untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian. Jika $\geq 0,6$ maka instrumen penelitian tersebut reliabel. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas indikator kepuasan dengan lima dimensi.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel	Corrected Item -Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kesimpulan Uji Validitas	Kesimpulan Uji Reliabel
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)				
T1	0,703	0,789	Valid	Reliabel
T2	0,404	0,844	Valid	Reliabel
T3	0,551	0,816	Valid	Reliabel
T4	0,703	0,789	Valid	Reliabel
T5	0,605	0,807	Valid	Reliabel
T6	0,704	0,784	Valid	Reliabel
Kehandalan Tenaga Kesehatan (<i>Reliability</i>)				
R1	0,596	0,744	Valid	Reliabel
R2	0,587	0,750	Valid	Reliabel
R3	0,623	0,737	Valid	Reliabel
R4	0,538	0,763	Valid	Reliabel
R5	0,525	0,767	Valid	Reliabel
Daya Tangap (<i>Responsiveness</i>)				
RS1	0,579	0,665	Valid	Reliabel
RS2	0,573	0,668	Valid	Reliabel
RS3	0,527	0,691	Valid	Reliabel
RS4	0,488	0,713	Valid	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
A1	0,608	0,876	Valid	Reliabel
A2	0,768	0,837	Valid	Reliabel
A3	0,866	0,814	Valid	Reliabel
A4	0,685	0,857	Valid	Reliabel
A5	0,638	0,868	Valid	Reliabel
Empati (<i>Empathy</i>)				
E1	0,508	0,649	Valid	Reliabel
E2	0,647	0,613	Valid	Reliabel
E3	0,365	0,746	Valid	Reliabel
E4	0,584	0,599	Valid	Reliabel

2.5 Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat untuk mengukur kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang sudah dilakukan validasi terlebih dahulu. Kuesioner ini menerapkan skala likert empat poin yang berkisar dari 1 = Sangat tidak puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Analisis data menggunakan statistik deskriptif untuk tingkat kepuasan, karakteristik sosiodemografi, dan survei pasien yang digambarkan menggunakan frekuensi dan persentase. Rata-rata dan simpangan baku digunakan untuk menggambarkan skor item rata-rata dalam berbagai dimensi kepuasan pasien.

3. HASIL DAN ANALISIS

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Klinik Delima Sehat dengan sampel berjumlah 80 orang. Karakteristik dalam penelitian meliputi tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, dan jenis pasien berdasarkan cara pembayaran dapat disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Karakteristik Sosiodemografi Responden (n=80)

Variabel	Kategori	Frekuensi (%)
Usia	≤ 30 tahun	23 (28,7%)
	30-41 tahun	20 (25,0%)
	42-53 tahun	13 (16,3%)
	54-65 tahun	24 (30,0%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	30 (37,5%)
	Perempuan	50 (62,5%)
Tingkat Pendidikan	Tidak sekolah	11 (13,8%)
	SD	3 (3,8%)
	SMP	9 (11,3%)
	SMA/SMK/ sederajat	27 (33,8%)
	S1	22 (27,5%)
Cara Pembayaran	S2	1 (1,3%)
	BPJS Kesehatan	68 (85,0%)
	Umum	12 (15,0%)

Berdasarkan hasil tabel 1. mengenai sosiodemografi pasien bahwa mayoritas responden berusia 54-65 tahun (30%), diikuti oleh kelompok usia ≤ 30 tahun (28,7%), dan kelompok usia 30-41 tahun (25,0%). Kelompok usia 42-53 tahun memiliki persentase yang lebih kecil yaitu 16,3%. Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan yaitu 62,5%, sementara laki-laki hanya 37,5%. Dari segi pendidikan sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA/SMK/ sederajat (33,8%) dan S1 (27,5%), sementara 13,8% responden tidak sekolah, 11,3% berpendidikan SMP, 3,8% berpendidikan SD, dan hanya 1,3% yang memiliki pendidikan S2. Berdasarkan cara pembayaran mayoritas pasien merupakan peserta BPJS Kesehatan (85,0%), sedangkan pasien umum yang membayar secara mandiri hanya 15,0%. Data ini mencerminkan keragaman karakteristik pasien yang mengakses layanan kesehatan di Klinik Delima Sehat.

Faktor sosiodemografi berkorelasi dengan kepuasan pasien terutama usia, seperti yang dilakukan di Rumah Sakit Bhaktapur, Nepal kepada 204 pasien rawat jalan mengukur tujuh dimensi kepuasan dan usia sebagai prediktor terkuat kepuasan pasien dalam lima dari tujuh dimensi [9]. Pasien yang lebih tua memiliki ekspektasi yang lebih realistis dan pengalaman yang lebih luas dengan sistem pelayanan kesehatan, sehingga mereka lebih mudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Azharuddin *et al* (2023) di Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin (RSUZA) di Banda Aceh menunjukkan bahwa usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan memiliki korelasi signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0.000$) [10]. Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 3. Rata-rata dan Standar Deviasi Skor Responden pada Lima Item Dimensi Kualitas Layanan (n=80)

Variabel	Jumlah Item	Skor Item Rata-Rata (Mean $\pm$ SD)	Tingkat Kepuasan (%)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	6	3,69 $\pm$ 0,50	36,25
Kehandalan Tenaga Kesehatan (<i>Reliability</i>)	5	3,82 $\pm$ 0,40	66,25
Daya Tangap (<i>Responsiveness</i>)	4	3,77 $\pm$ 0,50	60,00
Jaminan (<i>Assurance</i>)	5	3,88 $\pm$ 0,33	76,25
Empati (<i>Empathy</i>)	4	3,83 $\pm$ 0,39	68,75
Kepuasan secara keseluruhan	1	3,90 $\pm$ 0,30	78,75

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan aspek yang langsung terlihat oleh pasien dan membentuk kesan pertama terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hasil penelitian yang terdapat pada tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memperoleh skor rata-rata 3,69 $\pm$ 0,50 dengan tingkat kepuasan hanya sebesar 36,25%. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah di antara kelima dimensi yang diukur, mengindikasikan adanya kebutuhan untuk perbaikan signifikan pada aspek fisik klinik. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek fisik seperti fasilitas, peralatan medis, dan kenyamanan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan.

Keluhan utama responden adalah ruang tunggu yang sempit dan tidak proporsional dengan jumlah pasien yang dilayani sehingga menyebabkan ketidaknyamanan pasien dalam menerima layanan. Kondisi

ini tidak hanya mengganggu pengalaman pasien tetapi dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan [11]. Berdasarkan hasil penelitian Tamonsang dan Apriliyanto (2022) menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas baik sarana maupun prasarana, memegang peran yang sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan [12]. Bukti fisik memiliki korelasi yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien [13], [14]. Fasilitas yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pasien, tetapi juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka serta memberikan kemudahan dalam mengakses dan menerima pelayanan kesehatan secara optimal.

Dimensi kehandalan (*reliability*) mengacu pada kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten yaitu ketika sesuatu dijanjikan hal itu dilakukan. Dimensi kehandalan tenaga kesehatan mendapat skor rata-rata $3,82 \pm 0,40$ dengan tingkat kepuasan 66,25%, menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dinilai cukup mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien cukup puas dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan. Responden merasa puas terhadap petugas Klinik Delima Sehat dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien sebesar 66,25% mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasa kebutuhan medis mereka tertangani dengan tepat oleh tenaga kesehatan.

Akan tetapi terdapat hal lain yang menyebabkan pasien tidak puas, yaitu pelayanan yang diberikan tidak cepat. Waktu tunggu pasien dapat memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien dimana waktu tunggu yang lebih lama menyebabkan tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah. Temuan ini diperkuat dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Imam Khomeini, Iran yang menunjukkan korelasi signifikan antara waktu tunggu yang lebih lama di Unit Gawat Darurat dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah. Hal tersebut menekankan perlunya prioritas dalam mengurangi waktu tunggu [15]. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lufianti dan Widayati (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak [16]. Minimalisasi durasi menunggu serta optimalisasi waktu konsultasi berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan kesehatan [17]. Kehandalan tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien karena berkaitan langsung dengan keamanan dan keberhasilan pengobatan. Aspek yang dinilai dalam dimensi ini meliputi ketepatan diagnosis, keterampilan dalam tindakan medis, dan ketepatan jadwal pelayanan.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kesiapan petugas kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dimensi daya tanggap memperoleh skor rata-rata $3,77 \pm 0,50$ dengan tingkat kepuasan 60,00%. Hasil ini menggambarkan bahwa kesediaan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat cukup memadai namun masih perlu ditingkatkan. Namun, terdapat 2,5% pasien yang masih merasa kurang puas dengan layanan customer service yang terdapat di Klinik Delima Sehat, ketidakpuasan ini berkaitan dengan waktu respon yang kurang cepat dan kurangnya tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan. Empati dan responsivitas tenaga kesehatan termasuk dalam menangani keluhan sangat memengaruhi kepuasan pasien [18].

Daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan di Klinik Delima Sehat yang ditunjukkan melalui ketanggapan dan profesionalisme dalam melayani pasien mencerminkan implementasi efektif dari dimensi daya tanggap dalam pelayanan kesehatan. Kecepatan respon dan profesionalisme petugas dalam menangani kebutuhan pasien berkontribusi positif terhadap pengalaman pelayanan secara keseluruhan, meskipun tingkat kepuasan pada dimensi ini belum mencapai level optimal. Penelitian Idealistiana (2023) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapannya dengan kepuasan pasien di Ruang IGD RS UKI Jakarta [19]. Tenaga kesehatan perlu responsif dalam menangani keluhan pasien, menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, serta memberikan tindakan secara cepat dan tepat saat pasien membutuhkannya, sehingga pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diterima [20].

Dimensi jaminan (*assurance*) mendapatkan skor tertinggi dengan rata-rata $3,88 \pm 0,33$ dan tingkat kepuasan mencapai 76,25%. Ini menunjukkan bahwa Klinik Delima Sehat berhasil membangun kepercayaan pasien melalui pengetahuan, kompetensi, dan sikap tenaga kesehatan yang memberikan rasa aman. Sikap positif, penghormatan, dan penghargaan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan kepada konsumen dapat membangun kepercayaan, menciptakan rasa aman, dan mengurangi persepsi risiko. Hal ini akan meningkatkan kepuasan konsumen dan mendorong loyalitas mereka terhadap institusi pemberi layanan tersebut [21]. Penelitian Yunningsih (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif

dan signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD Indramayu [22]. Penyediaan layanan yang dilandasi kesantunan dan keramahan menciptakan atmosfer yang membuat pasien merasa terlindungi, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan pemberi pelayanan. Namun terdapat 1,3% pasien tidak puas dalam proses pembayaran yang menunggu lama dikarenakan kurang jelasnya informasi yang diberikan petugas administrasi saat melayani pasien. Pentingnya perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti memberikan informasi yang jelas atau sikap ramah sehingga pasien cenderung dihargai, nyaman, dan puas dengan pelayanan yang diberikan [23].

Dimensi empati (*empathy*) merupakan perhatian individual yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, mencakup upaya untuk memahami kebutuhan spesifik pasien. Dimensi empati memperoleh skor rata-rata $3,83 \pm 0,39$ dengan tingkat kepuasan 68,75%. Hasil ini menggambarkan bahwa tenaga kesehatan di Klinik Delima Sehat cukup baik dalam memberikan perhatian individual kepada pasien. Dalam penelitian ini komponen kunci empati meliputi perilaku pelayanan tenaga kesehatan, penghormatan terhadap pasien dalam proses pengambilan keputusan, serta upaya menjaga privasi pasien. Kemampuan staf medis dalam berempati sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dan kesediaan mereka untuk mematuhi anjuran medis [24]. Penelitian Syaripudin dan Mulyadi (2024) menyoroti pentingnya empati dalam membangun hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasien [25]. Kemudahan dalam membangun komunikasi yang efektif memberikan perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan masing-masing pelanggan menjadi faktor penting. Pasien akan merasa puas jika petugas kesehatan mampu memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien tanpa membedakan statusnya [26].

4. KESIMPULAN

Kesimpulan menjelaskan jawaban dari apa yang diharapkan dari sebuah penelitian yang telah dijelaskan dibagian Pendahuluan. Pada bagian ini dapat ditambahkan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat berupa paragraf atau berupa poin-poin.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Klinik Delima Sehat Semarang yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih khususnya kepada pimpinan klinik, beserta seluruh staf medis dan non-medis Klinik Delima Sehat yang telah membantu dan memfasilitasi pengumpulan data sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.

REFERENSI

- [1] R. Al-Abri and A. Al-Balushi, "Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement," *Oman Med. J.*, vol. 29, no. 1, pp. 3–7, Jan. 2014, doi: 10.5001/omj.2014.02.
- [2] J. K. Kwak, "Analysis of the Waiting Time in Clinic Registration of Patients with Appointments and Random Walk-Ins," *Int. J. Environ. Res. Public Health*, vol. 20, no. 3, pp. 1–9, Feb. 2023, doi: 10.3390/ijerph20032635.
- [3] D. C. Ferreira, I. Vieira, M. I. Pedro, P. Caldas, and M. Varela, "Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis," *Healthcare*, vol. 11, no. 5, pp. 1–31, Feb. 2023, doi: 10.3390/healthcare11050639.
- [4] Q. Lin, H.-S. Hao, and D. Zhang, "Assessing Quality Gap of Outpatient Service in Public Hospitals: A Cross-Sectional Study in China," *Inq. J. Heal. Care Organ. Provision, Financ.*, vol. 60, pp. 1–10, Jan. 2023, doi: 10.1177/00469580231162527.
- [5] T. Wu, Z. Deng, Z. Chen, D. Zhang, X. Wu, and R. Wang, "Predictors of Patients' Loyalty Toward Doctors on Web-Based Health Communities: Cross-Sectional Study," *J. Med. Internet Res.*, vol. 21, no. 9, pp. 1–11, Sep. 2019, doi: 10.2196/14484.
- [6] F. E. B. Setyawan, S. Supriyanto, E. Ernawaty, and R. Lestari, "Understanding Patient Satisfaction and Loyalty in Public and Private Primary Health Care," *J. Public Health Res.*, vol. 9, no. 2, pp. 140–143, Jul. 2020, doi: 10.4081/jphr.2020.1823.
- [7] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985, doi: 10.2307/1251430.
- [8] N. Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- [9] M. Adhikari, N. R. Paudel, S. R. Mishra, A. Shrestha, and D. P. Upadhyaya, "Patient Satisfaction and its Socio-demographic Correlates in a Tertiary Public Hospital in Nepal: a Cross-sectional Study," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 21, no. 1, pp. 135–144, Dec. 2021, doi: 10.1186/s12913-021-06155-3.

- [10] Azharuddin *et al.*, “Patient Satisfaction and its Socio-Demographic Correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study,” *Unnes J. Public Heal.*, vol. 12, no. 2, pp. 57–67, 2023, doi: <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233>.
- [11] A. B. Zun, M. I. Ibrahim, and A. A. Hamid, “Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia,” *Oman Med. J.*, vol. 33, no. 5, pp. 416–422, Sep. 2018, doi: 10.5001/omj.2018.76.
- [12] M. Tamonsang and M. D. Apriliyanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya),” *PRAGMATIS J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 72–80, Sep. 2020, doi: 10.30742/pragmatis.v1i2.2087.
- [13] G. Iloh, J. Ofoedu, P. Njoku, F. Odu, C. Ifedigbo, and K. Iwuamanam, “Evaluation of patients’ satisfaction with quality of care provided at the National Health Insurance Scheme clinic of a tertiary hospital in South-Eastern Nigeria,” *Niger. J. Clin. Pract.*, vol. 15, no. 4, pp. 469–474, 2012, doi: 10.4103/1119-3077.104529.
- [14] T. D. Odetola, “Health Care Utilization among Rural Women of Child-bearing Age: a Nigerian Experience,” *Pan Afr. Med. J.*, vol. 20, pp. 1–7, 2015, doi: 10.11604/pamj.2015.20.151.5845.
- [15] M. R. Mohammadi-Sardo and S. Salehi, “Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study,” *Adv. J. Emerg. Med.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–6, 2019, doi: <https://doi.org/10.22114/ajem.v0i0.107>.
- [16] A. Lufianti, C. N. Widayati, and M. Miyarti, “Hubungan Antara Keandalan Dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak,” *Shine Cahaya Dunia Ners*, vol. 5, no. 1, pp. 34–44, 2020, doi: <https://doi.org/10.35720/tscnrs.v5i1.212>.
- [17] B. B. Amole, E. O. Oyatoye, and O. L. Kuye, “Determinants Of Patient’s Satisfaction On Service Quality Dimensions In The Nigeria Teaching Hospitals,” *Zesz. Nauk. Organ. i Zarządzanie / Politech. Śląska*, vol. 87, pp. 9–33, 2016.
- [18] M. Umoke *et al.*, “Patients’ Satisfaction with Quality of Care in General Hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL Theory,” *SAGE Open Med.*, vol. 8, pp. 1–9, Jan. 2020, doi: 10.1177/2050312120945129.
- [19] L. Idealistiana, “The Effect of Responsiveness and Assurance of Nurses on Patient Satisfaction in the Emergency RSU UKI,” *J. Keperawatan Komprehensif*, vol. 9, no. Juni, pp. 149–154, 2023.
- [20] J. Murray, J. Elms, and M. Curran, “Examining Empathy and Responsiveness in a High-Service Context,” *Int. J. Retail Distrib. Manag.*, vol. 47, no. 12, pp. 1364–1378, Dec. 2019, doi: 10.1108/IJRDM-01-2019-0016.
- [21] K. A. Dwijayanti, I. W. A. Wirajaya, K. Sukadana, and N. Y. Kusuma, “Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 12, no. 4, pp. 1179–1190, Aug. 2024, doi: 10.37641/jimkes.v12i4.2722.
- [22] Y. Yunningsih, “Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance And Empathy Of Service Quality On Inpatient Patient Satisfaction: Study A Regional General Hospitals,” *J. Resour. Manag. Econ. Bus.*, vol. 1, no. 2, pp. 15–30, 2022.
- [23] F. Handiny, F. Fitri, and S. Oresti, “Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas X Kota Padang,” *J. Ilm. Kesehat. Masy. Media Komun. Komunitas Kesehat. Masy.*, vol. 15, no. 1, pp. 29–36, Feb. 2023, doi: 10.52022/jikm.v15i1.419.
- [24] Y. Cai, Y. Liu, S. Liu, C. Wang, and Y. Jiang, “A cross-sectional Study on the Relationship between Length of Stay and Patient Satisfaction based on the SERVQUAL Model,” *Sci. Rep.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–9, Feb. 2025, doi: 10.1038/s41598-025-90176-z.
- [25] M. Syaripudin and A. Mulyadi, “Komunikasi Terapeutik Sebagai Sarana Efektif Bagi Tindakan Keperawatan Yang Optimal,” *HIKMAH J. Dakwah Dan Sos.*, vol. 4, no. 2, pp. 83–96, Oct. 2024, doi: 10.29313/hikmah.v4i2.5309.
- [26] A. Abidova, P. A. da Silva, and S. Moreira, “Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal,” *West. J. Emerg. Med.*, vol. 21, no. 2, pp. 391–403, Jan. 2020, doi: 10.5811/westjem.2019.9.44667.