

## The Influence of Service Quality Dimensions (SERVQUAL) on Patient Satisfaction

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) terhadap Kepuasan Pasien

**Amalia Fauzana Wijaya<sup>1\*</sup>, Anastasya Muna Riad<sup>2</sup>, Yusika Br. Purba<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan

\*Corresponding Author: [sasha.fauzana@gmail.com](mailto:sasha.fauzana@gmail.com)

Received: 21-05-2026; Revised: 04-06-2026, Accepted: 05-06-2026

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality/Servqual*) yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 62 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dan uji hipotesis Spearman Rank Correlation karena data tidak berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang sangat signifikan pada seluruh dimensi (Sig. = 0,000;  $p < 0,001$ ) dengan tingkat pengaruh yang tergolong kuat. Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,775$ ), diikuti oleh *assurance* ( $p = 0,757$ ), *reliability* ( $p = 0,720$ ), *empathy* ( $p = 0,703$ ), dan *tangible* ( $p = 0,678$ ). Selain itu, kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,816$ ; Sig. = 0,000;  $p < 0,001$ ). Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketanggapan pelayanan merupakan faktor yang paling berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; Servqual; kepuasan pasien

### ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality dimensions (*Service Quality/Servqual*), namely *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*, on patient satisfaction at a Primary Clinic. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The sample consisted of 62 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using the Kolmogorov-Smirnov normality test and Spearman Rank Correlation for hypothesis testing because the data were not normally distributed. The results showed that all service quality dimensions had a positive and significant influence on patient satisfaction. This was indicated by highly significant values across all dimensions (Sig. = 0.000;  $p < 0.001$ ), with a strong level of influence. The responsiveness dimension had the strongest influence on patient satisfaction ( $p = 0.775$ ), followed by assurance ( $p = 0.757$ ), reliability ( $p = 0.720$ ), empathy ( $p = 0.703$ ), and tangibles ( $p = 0.678$ ). In addition, overall service quality demonstrated a very strong influence on patient satisfaction ( $p = 0.816$ ; Sig. = 0.000;  $p < 0.001$ ). These findings indicate that promptness and responsiveness in service delivery are the most important factors in enhancing patient satisfaction at the Primary Clinic..

**Keywords:** service quality; Servqual; patient satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan nasional Indonesia karena berkaitan langsung dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam praktiknya, fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan promotif, preventif, dan kuratif kepada masyarakat (Calundu, 2025; Kurniawan et al., 2025). Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan, tuntutan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Indonesia juga semakin tinggi, sehingga

penyedia layanan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif secara medis, tetapi juga memuaskan dari sisi pasien (Booth, 2023; Mahendradhata et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan (Afrashtefar et al., 2020; Ampaw et al., 2020; Ferreira et al., 2023). Menurut Kotler dan Keller (2014), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu layanan dengan harapannya. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien (Bernadette & Loisa, 2025; Laila, 2024; Sitepu & Kosasih, 2024). Kepuasan pasien menjadi penting karena berkaitan dengan loyalitas, kepatuhan terhadap pengobatan, serta citra fasilitas pelayanan kesehatan (Bariya et al., 2024; Rohmati & Setiyadi, 2020; Yunanda & Putra, 2024). Pasien yang puas cenderung akan kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga berdampak pada keberlanjutan layanan kesehatan (Addo et al., 2020; Jin & Ryu, 2024; Ravindran et al., 2024).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai selisih antara harapan pelanggan dengan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Model *Service Quality (Servqual)* yang mereka kembangkan mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini menjadi acuan dalam mengukur kualitas pelayanan di berbagai sektor jasa, termasuk layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Berdasarkan observasi awal pada salah satu Klinik Pratama, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu pasien yang cukup lama, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta kurang optimalnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Selain itu, terdapat keluhan terkait kurangnya perhatian individual terhadap pasien, yang menunjukkan bahwa aspek empati belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian oleh Noor et al., (2023) mengungkapkan bahwa dimensi *tangible proof*, *dependability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, penelitian oleh Ali et al., (2021) menemukan bahwa pengaruh tertinggi terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *responsiveness*, sedangkan pengaruh terendah pada dimensi *assurance*. Penelitian oleh Bungatang & Reynel (2021) juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), khususnya pada konteks fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Klinik Pratama. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada rumah sakit atau fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, sehingga belum banyak yang secara spesifik menganalisis pengaruh masing-masing dimensi *Servqual* terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*) dengan mengkaji secara lebih spesifik dan komprehensif pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan primer.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*), baik secara simultan maupun parsial, terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di tingkat klinik.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pasien. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang dianalisis secara statistik, sedangkan desain asosiatif digunakan untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama di Depok, Jawa Barat selama periode penelitian. Sampel penelitian terdiri atas 62 pasien yang melakukan kunjungan selama 10 hari masa pengumpulan data dan memenuhi kriteria sebagai responden.

Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pasien yang ditemui pada saat penelitian berlangsung dan bersedia mengisi kuesioner. Responden yang diikutsertakan dalam penelitian

harus memenuhi kriteria inklusi, yaitu telah menerima pelayanan di Klinik Pratama, berusia minimal 18 tahun, mampu memahami pertanyaan dalam kuesioner, dan bersedia menjadi responden. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner, pasien dalam kondisi gawat darurat, serta pasien yang menolak berpartisipasi dalam penelitian. Teknik ini dipilih karena memudahkan peneliti dalam memperoleh data langsung dari pasien yang telah menerima pelayanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui penyebaran angket (kuesioner) kepada responden. Angket diberikan secara langsung kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan, sehingga respon yang diperoleh mencerminkan pengalaman nyata pasien terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket dengan skala Likert 1–4 yang terdiri dari 25 butir pertanyaan, meliputi 20 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan 5 pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien. Instrumen ini telah melalui uji validitas dan reliabilitas yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	.661**	0.244	Valid	X1.14	.717**	0.257	Valid
X1.2	.640**	0.245	Valid	X1.15	.695**	0.258	Valid
X1.3	.703**	0.246	Valid	X1.16	.720**	0.259	Valid
X1.4	.713**	0.247	Valid	X1.17	.753**	0.260	Valid
X1.5	.674**	0.248	Valid	X1.18	.765**	0.261	Valid
X1.6	.679**	0.249	Valid	X1.19	.710**	0.262	Valid
X1.7	.623**	0.250	Valid	X1.20	.717**	0.263	Valid
X1.8	.724**	0.251	Valid	Y1	.724**	0.264	Valid
X1.9	.669**	0.252	Valid	Y2	.725**	0.265	Valid
X1.10	.733**	0.253	Valid	Y3	.669**	0.266	Valid
X1.11	.714**	0.254	Valid	Y4	.710**	0.267	Valid
X1.12	.805**	0.255	Valid	Y5	.790**	0.268	Valid
X1.13	.743**	0.256	Valid				

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X) sebanyak 20 butir dan variabel kepuasan pasien (Y) sebanyak 5 butir dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel pada setiap item, dimana r hitung berkisar antara 0,623 hingga 0,805 untuk variabel X dan 0,669 hingga 0,790 untuk variabel Y, sedangkan r tabel berada pada kisaran 0,244 hingga 0,268. Dengan demikian, seluruh item kuesioner telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

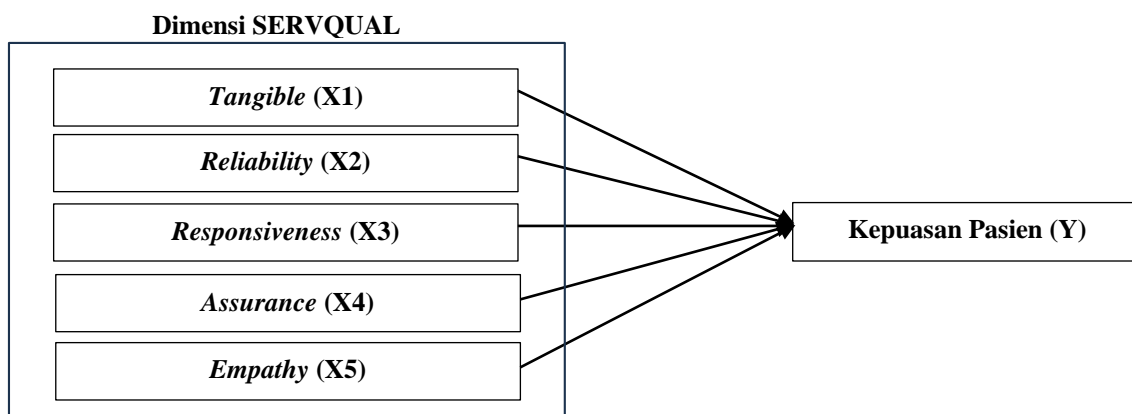
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	0,949	Reliabel
Y	0,871	Reliabel

Berdasarkan tabel 2, nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas pelayanan (0,949) dan kepuasan pasien (0,871) menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data karena memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri atas analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari responden dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata, dan kategori penilaian. Selanjutnya, analisis statistik inferensial dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji *Spearman Rank Correlation* untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pasien. Penggunaan uji Spearman Rank Correlation didasarkan pada hasil uji normalitas yang menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible* (X1) terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Reliability* (X2) terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Assurance* (X4) terhadap kepuasan pasien.
- H<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* (X5) terhadap kepuasan pasien.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

### 3. HASIL

#### 3.1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik subjek yang diteliti, yang meliputi jenis kelamin, usia, jenis pelayanan yang digunakan, serta jenis pekerjaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari 62 responden, komposisi responden menunjukkan variasi yang cukup beragam, baik dari segi demografis maupun latar belakang sosial ekonomi. Variasi ini penting untuk dianalisis karena dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Tabel 3. Deskripsi Responden Penelitian (N=62)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	32	51,61%
	Laki-laki	30	48,39%
Usia	0–17 (Anak)	10	16,13%
	18–40 (Produktif)	39	62,90%
	>40 (Dewasa/Lansia)	13	20,97%
Jenis Pelayanan	JKN / BPJS	25	40,32%
	Pribadi	37	59,68%
	Karyawan Swasta	19	30,65%
	Ibu Rumah Tangga (IRT)	12	19,35%
Pekerjaan	Pelajar/Siswa	20	32,26%
	Mahasiswa	1	1,61%
	ASN	1	1,61%
	Dokter Gigi	2	3,23%
	Tidak Sekolah	1	1,61%
	Lainnya	6	9,68%

Berdasarkan Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (51,61%), sedangkan laki-laki berjumlah 30 orang (48,39%). Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia produktif 18–40 tahun yaitu sebanyak 39 orang (62,90%), diikuti oleh usia >40 tahun sebanyak 13 orang (20,97%) dan usia 0–17 tahun sebanyak 10 orang (16,13%). Berdasarkan jenis pelayanan, mayoritas responden menggunakan layanan pribadi sebanyak 37 orang (59,68%), sementara pengguna JKN/BPJS berjumlah 25 orang (40,32%). Dilihat dari jenis pekerjaan, responden didominasi oleh pelajar/siswa sebanyak 20 orang (32,26%) dan karyawan swasta sebanyak 19 orang (30,65%), disusul ibu rumah tangga sebanyak 12 orang (19,35%), serta sebagian kecil lainnya seperti dokter gigi, ASN, mahasiswa, tidak sekolah, dan kategori lainnya. Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan dominasi kelompok usia produktif dengan latar belakang pekerjaan yang beragam serta kecenderungan penggunaan layanan kesehatan secara pribadi.

#### 3.2. Uji Prasyarat

Sebelum melakukan uji hipotesis, dilakukan uji normalitas. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal

atau tidak. Penggunaan uji ini didasarkan pada jumlah sampel penelitian yang relatif lebih dari 50 responden (62 responden), sehingga *Kolmogorov-Smirnov* dianggap lebih tepat dibandingkan metode lainnya. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) lebih besar dari 0,05, maka data berdistribusi normal, sedangkan jika kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>	
<b>Unstandardized Residual</b>	
N	62
Asymp. Sig. (2-tailed)	.007 <sup>c</sup>

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* yang menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) sebesar 0,007 (< 0,05), dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, analisis hubungan antar variabel dalam penelitian ini menggunakan metode nonparametrik, yaitu *Spearman Rank Correlation*. Metode ini dipilih karena tidak mensyaratkan distribusi normal dan mampu mengukur kekuatan serta arah hubungan antar variabel berdasarkan peringkat data. Dengan demikian, penggunaan *Spearman Rank Correlation* dinilai tepat untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*) dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini.

### 3.2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Spearman Rank Correlation* untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*) dengan kepuasan pasien. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai koefisien korelasi (*rho* atau  $\rho$ ) dan nilai signifikansi (*Sig.*). Nilai *Sig.* digunakan untuk menentukan signifikansi hubungan, yaitu apabila nilai *Sig.* < 0,05 maka hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan, sedangkan apabila nilai *Sig.*  $\geq$  0,05 maka hubungan antarvariabel dinyatakan tidak signifikan. Sementara itu, nilai koefisien korelasi ( $\rho$ ) digunakan untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan antarvariabel. Interpretasi nilai koefisien korelasi mengacu pada kriteria: 0,00–0,199 = sangat rendah; 0,20–0,399 = rendah; 0,40–0,599 = sedang; 0,60–0,799 = kuat; dan 0,80–1,000 = sangat kuat. Hasil uji *Spearman Rank Correlation* antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Spearman Rank Correlation

Variabel	Koefisien ( $\rho$ )	Sig.	Keterangan
Dimensi <i>Servqual</i> (X) → Kepuasan (Y)	0,816	0,000	Signifikan (Kuat)
Tangible (X1) → Kepuasan (Y)	0,678	0,000	Signifikan (Kuat)
Reliability (X2) → Kepuasan (Y)	0,72	0,000	Signifikan (Kuat)
Responsiveness (X3) → Kepuasan (Y)	0,775	0,000	Signifikan (Kuat)
Assurance (X4) → Kepuasan (Y)	0,757	0,000	Signifikan (Kuat)
Empathy (X5) → Kepuasan (Y)	0,703	0,000	Signifikan (Kuat)

Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank Correlation* pada Tabel 5, diketahui bahwa variabel Dimensi *Servqual* (X) memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,816 dan nilai signifikansi 0,000. Selain itu, seluruh dimensi *Servqual* juga menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan, yaitu tangible (0,678), reliability (0,720), responsiveness (0,775), assurance (0,757), dan empathy (0,703), dengan seluruh nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap dimensi *Servqual*, maka tingkat kepuasan juga akan semakin meningkat.

## 4. DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki pengaruh positif, signifikan, dan kuat terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank Correlation*, dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,775, diikuti oleh *assurance* (0,757), *reliability* (0,720), *empathy* (0,703), dan *tangible* (0,678). Temuan ini menunjukkan bahwa pasien lebih menekankan aspek kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dibandingkan aspek fisik atau fasilitas yang tersedia di klinik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan

penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan kesehatan, dimensi *responsiveness* menjadi sangat penting karena pasien umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat, kemudahan memperoleh informasi, serta respons yang sigap terhadap keluhan dan kebutuhan kesehatan mereka. Ketika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, pasien akan merasa diperhatikan, dihargai, dan memperoleh kepastian dalam proses pelayanan sehingga tingkat kepuasan meningkat.

Dominannya pengaruh dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh karakteristik pelayanan kesehatan yang menuntut kecepatan penanganan dan respons yang tepat terhadap kondisi pasien. Pasien yang datang ke fasilitas kesehatan umumnya berada dalam kondisi membutuhkan bantuan segera, sehingga keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat, tanggap, dan komunikatif akan membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang mereka alami selama berada di klinik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noor et al. (2023) yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Ali et al. (2021) juga menemukan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien karena pasien cenderung lebih puas apabila tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan sigap terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, penelitian Bungatang dan Reynel (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Konsistensi hasil penelitian ini dengan berbagai penelitian terdahulu memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien pada berbagai jenis layanan, termasuk layanan kesehatan primer.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa dimensi *tangible* memiliki pengaruh paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien Klinik Pratama cenderung lebih memprioritaskan kualitas interaksi pelayanan dibandingkan kondisi fisik fasilitas. Temuan tersebut dapat disebabkan oleh karakteristik pasien yang lebih berorientasi pada efektivitas pelayanan dan penyelesaian masalah kesehatan daripada penilaian terhadap sarana dan prasarana. Namun demikian, aspek fisik tetap memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal pasien terhadap kualitas pelayanan dan mendukung kenyamanan selama menerima layanan kesehatan.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama perlu memfokuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *responsiveness*, seperti mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kecepatan respons tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien, serta memperbaiki sistem komunikasi dan pemberian informasi kepada pasien. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) juga perlu dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien. Di sisi lain, aspek *tangible* tetap perlu diperhatikan melalui pemeliharaan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta penyediaan sarana pendukung yang memadai agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu Klinik Pratama di Kota Depok sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Kedua, jumlah responden yang relatif terbatas, yaitu 62 pasien selama periode pengumpulan data, dapat membatasi representativitas hasil penelitian. Ketiga, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner sehingga informasi yang diperoleh terbatas pada persepsi responden dan belum mampu menggali pengalaman pasien secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih besar, mencakup lebih banyak fasilitas kesehatan, serta menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*), yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama, dengan dimensi *responsiveness* sebagai faktor yang paling dominan. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain jumlah sampel yang relatif kecil dan hanya berfokus pada satu lokasi klinik, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, penggunaan metode pengumpulan data melalui kuesioner memungkinkan adanya bias

subjektivitas dari responden. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian, menambah jumlah responden, serta menggunakan metode campuran (*mixed methods*) agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

## REFERENSI

- Addo, A. A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of health institutions: The impact of service quality and patient satisfaction on loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient satisfaction in medicine and dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, Article 6621848. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Ali, B. J., Anwer, R., & Anwar, G. (2021). Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical and Pharmaceutical Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S.-B., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. *Kybernetes*, 49(12), 3047–3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>
- Bariya, U. K., Rosyidah, R., & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di rumah sakit: Literatur review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(4), 547–555. <https://jurnal.fk.untad.ac.id/index.php/htj/article/view/1027>
- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12. <https://journal.untar.ac.id/index.php/JMDK/article/view/33765>
- Booth, A. (2023). Health challenges in Indonesia. *Journal of Community Medicine and Health Solutions*, 4(1), 7–9. <https://doi.org/10.29328/journal.jcmhs.1001033>
- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The effect of service quality elements on customer satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107–118. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102>
- Calundu, R. (2025). Efektivitas pelayanan puskesmas terhadap tingkat pemahaman hidup sehat masyarakat pedesaan di Sulawesi Selatan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 5(2), 153–163. <https://doi.org/10.55182/jtp.v5i2.1048>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Jin, J., & Ryu, M. H. (2024). Sustainable healthcare in China: Analysis of user satisfaction, reuse intention, and electronic word-of-mouth for online health service platforms. *Sustainability*, 16(17), 7584. <https://doi.org/10.3390/su16177584>
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management*. Pearson.
- Kurniawan, E., Fakhri, M., Zazili, A., Rodliyah, N., & Efendia, M. (2025). Tinjauan yuridis relevansi pemenuhan standar pelayanan kesehatan dalam penguatan pelayanan kesehatan primer. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 676–689. <https://doi.org/10.24967/jcs.v10i2.4287>
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2). <https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1512>
- Mahendradhata, Y., Andayani, N. L. P. E., Hasri, E. T., Arifi, M. D., Siahaan, R. G. M., Solikha, D. A., & Ali, P. B. (2021). The capacity of the Indonesian healthcare system to respond to COVID-19. *Frontiers in Public Health*, 9, Article 649819. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.649819>
- Noor, I., Alhidayatullah, A., & Amal, M. K. (2023). Dimensions of service quality in influencing customer satisfaction. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 2(2), 189–197. <https://journal.adpebi.com/index.php/AIJMS/article/view/656>
- Ravindran, D., Pillai, R. H., Srinivasa, D., & Somashekaraiah, S. (2024). Service quality evaluation of healthcare sustainability: Patient satisfaction, service delivery, and clinical outcomes. In *Business resilience and digital technology in the post-pandemic era: A global case* (pp. 57–76). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-981-99-9074-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-981-99-9074-6_4)
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.1158>
- Yunanda, G., & Putra, A. S. (2024). Hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73–79. <https://journal.fkpt.org/index.php/jpams/article/view/241>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>