

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK DOMPET DHUAFA KOTA KUPANG

Afifah Citainsani Chairunnisyah*, Dominirsep O. Dodo, Tanti Rahayu

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, NTT

*Corresponding author: Telp: +6282237392989, email: afifahkhairunnisyah@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, khususnya pada fasilitas layanan kesehatan yang melayani berbagai kelompok masyarakat, termasuk pasien dhuafa. Model SERVQUAL menjadi alat ukur yang efektif dalam menilai persepsi dan harapan pasien terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Dhuafa, dengan pendekatan lima dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei deskriptif korelasional. Sampel berjumlah 98 responden yang terdiri dari pasien BPJS, dhuafa, dan umum, yang dipilih menggunakan teknik proportionate random sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi sesuai konteks klinik. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi tangible memiliki pengaruh paling dominan, diikuti oleh reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas fasilitas fisik, keandalan petugas, kecepatan pelayanan, jaminan profesionalisme, serta sikap empatik petugas medis merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di klinik berbasis sosial. Seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Klinik Dhuafa disarankan untuk terus meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh, terutama pada aspek tangible dan reliability, guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pasien dari berbagai kelompok latar belakang.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL, Klinik Dhuafa, Pasien BPJS

ABSTRACT

The quality of health services is one of the main factors that influence the level of patient satisfaction, especially in health care facilities that serve various community groups, including poor patients. The SERVQUAL model is an effective measuring tool in assessing patient perceptions and expectations of the services received. This study aims to analyze the effect of service quality on the level of patient satisfaction at the Dhuafa Clinic, with a five-dimensional SERVQUAL approach: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses a quantitative approach with a descriptive correlational survey design. The sample consisted of 98 respondents consisting of BPJS patients, poor patients, and the general public, who were selected using a purposive sampling technique. The research instrument was a SERVQUAL questionnaire that had been modified according to the clinical context. Data analysis was carried out using multiple linear regression. The results of the analysis showed that the five dimensions of service quality had a significant effect on patient satisfaction ($p < 0.05$). The tangible dimension had the most dominant influence, followed by reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These findings confirm that the quality of physical facilities, reliability of officers, speed of service, assurance of professionalism, and empathetic attitude of medical officers are key factors in increasing patient satisfaction in social-based

clinics. All dimensions of SERVQUAL have a significant effect on patient satisfaction. Dhuafa Clinics are advised to continue to improve the quality of service as a whole, especially in the tangible and reliability aspects, in order to maintain and increase patient satisfaction from various background groups.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Dhuafa Clinics, BPJS Patients*

PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar masyarakat salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan, yang juga dilandaskan pada UUD bahwa kesehatan menjadi salah satu hak bagi warga masyarakat. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.¹ UUD Tahun 1945 Pasal 28 ayat 1 yang berbunyi “Bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera, lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak untuk memperoleh pelayanan kesehatan”.² Selain itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.³

Berdasarkan *annual report* jumlah kunjungan pasien klinik LKC NTT Dompot Dhuafa dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami peningkatan yang fluktuatif. Tahun 2020 jumlah pasien sebanyak 3.329 yang didominasi oleh Layanan Program Pemberdayaan Pos Kesehatan Pasca Terjadinya Wabah COVID-19. Kemudian meningkat di tahun 2021 dengan jumlah pasien sebanyak 3.623 dan meningkat di tahun 2020 sebanyak 4.706 dengan layanan Klinik Unggul dan Klinik LKC serta Event Gerai Sehat. Tahun 2023 jumlah pasien sebanyak 3.651 orang. Layanan unggulan dan event gerai yang diadakan di Dompot Dhuafa Kupang setiap tahunnya mengalami peningkatan begitu juga dengan program unggulan lainnya seperti “Pos Sehat” dan “Sanitasi Total Berbasis Masyarakat” setiap tahunnya mengalami peningkatan. Sejauh ini berdasarkan dari pengamatan banyak masyarakat yang memilih klinik Dompot Dhuafa karena adanya program gratis bagi masyarakat yang terdaftar tidak mampu, seperti pemberian BPJS mandiri yang ditanggung oleh klinik Dompot Dhuafa, program pengobatan gratis lainnya, cek kesehatan gratis dan lain sebagainya. Jumlah

kunjungan pasien sebanding dengan klinik kesehatan lainnya seperti puskesmas kota Kupang yang di tahun 2023 berjumlah 3.970 dan di tahun 2024 berjumlah 4.571. Hal ini menggambarkan bahwa setiap program yang diadakan oleh Dompot Dhuafa Kupang sangat bermanfaat bagi lingkungan masyarakat.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2020) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan telah mendefinisikan lima dimensi SERVQUAL secara khusus: bukti fisik (*tangible*) yaitu berupa tampilan dan perwujudan dari fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan dan personil, kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang handal dan konsisten dengan segera, akurat dan terpercaya, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk keinginan dan kerelaan dalam membantu maupun memberi pelayanan yang tanggap terhadap yang dibutuhkan pasien, jaminan (*assurance*) yaitu atribut yang diberikan kepada pasien yang didukung oleh pengeahuan, profesionalisme kesopanan dan terpercaya, empati (*empathy*) merupakan kemampuan dalam pendekatan, menjalin relasi perhatian dan pemahaman kebutuhan individu pasien.⁴

Adanya keterkaitan mutu pelayanan akan kualitas yang diberikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan data empiris bahwasannya tingkat kepuasan pasien layanan unggulan klinik LKC sudah memenuhi batas dari indeks penilaian tingkat kepuasan masyarakat. Sama halnya didukung dengan data-data jumlah kunjungan pasien klinik yang mengalami fluktuatif peningkatan setiap tahunnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membuktikan secara teoritis terkait dengan pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang didukung dengan beberapa penelitian sebelumnya.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross*

sectional. Penelitian ini dilakukan di klinik Dompot Dhuafa NTT yang beralamatkan di Jl. Bhakti Karang, Fatululi, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. 85111. Waktu penelitian awal juni 2025. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di klinik Dompot Dhuafa Kupang. Berdasarkan data kunjungan pasien pada tahun 2024 jumlah pasien sebanyak 5.761 pasien. Dengan rata-rata pasien per bulannya 480 pasien.

Sampel dalam penelitian ini diambil secara *proportionate random sampling*.⁵ penelitian ini diambil jumlah pasien dari 3 jenis pasien yaitu jaminan BPJS, Umum dan Dhuafa. Penentuan individu yang mendapatkan kesempatan untuk mewakili populasi yaitu dengan cara acak. Sedangkan teknik perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. jumlah populasi diperoleh besarnya sampel sebanyak 98 pasien yang diambil secara acak. Jumlah masing-masing sampel penelitian diambil menggunakan persentase dari jumlah pasien tersebut d ibandingkan dengan jumlah pasien pada masing-masing jenis jaminan (jaminan BPJS, Umum dan Dhuafa). responden menunjukkan proporsi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebanyak 49 orang (50,0%). Keseimbangan ini mencerminkan keterwakilan gender yang merata, sehingga persepsi terhadap mutu pelayanan dan kepuasan tidak didominasi oleh satu kelompok gender tertentu, yang penting untuk menjaga validitas eksternal penelitian.

Analisis univariate pertama, karakteristik responden seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, pekerjaan dan jumlah berkunjung ke klinik. Hasil analisis univariat karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	49	50.0
	Perempuan	49	50.0
Pendidikan	SMP/Sederajat	6	6.1

Status Perkawinan	SMA/Sederejad	73	74.5
	S1/S2/S3	19	19.4
	Menikah	46	46.9
Pekerjaan	Belum Menikah	50	51.0
	Janda/Duda	2	2.0
Pekerjaan	Pelajar	25	25.5
	Wiraswasta	16	16.3
	Pegawai Swasta	23	23.5
	IRT	27	27.6
	Pensiunan/PNS/ABRI	7	7.1
Jumlah Kunjungan	1 Kali	10	10.2
	2 Kali	35	35.7
	> 3 Kali	53	54.1

Responden menunjukkan proporsi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebanyak 49 orang (50,0%). Keseimbangan ini mencerminkan keterwakilan gender yang merata, sehingga persepsi terhadap mutu pelayanan dan kepuasan tidak didominasi oleh satu kelompok gender tertentu, yang penting untuk menjaga validitas eksternal penelitian.

Analisis univariate kedua, skala pengukuran variabel seperti mean. Standar deviasi dan persentase pengelompokan data. Hasil analisis univariat pengukuran variabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Pengukuran Variabel

Dimensi Kualitas Pelayanan		Frekuensi	Persentase (%)	Mean + SD
Keandalan (Reliability)	Kurang Baik	11	11.2	21,06 ±
	Baik	87	88.8	3,41
Daya Tanggap (Responsibility)	Kurang Baik	13	13.3	20,88 ±
	Baik	85	86.7	3,39
Jaminan (Assurance)	Kurang Baik	14	14.3	20,38 ±
	Baik	84	85.7	3,52
Empati (Empathy)	Kurang Baik	18	18.4	20,53 ±
	Baik	80	81.6	4,81
Bukti Langsung (Tangible)	Kurang Baik	9	9.2	20,75 ±
	Baik	89	90.8	3,03
Kepuasan Pasien	Kurang Baik	5	5.1	25,43 ±
	Baik	93	94.9	3,63

Penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang menilai lima dimensi inti berdasarkan jenis kelamin, distribusi pelayanan keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan

bukti langsung (tangible) yang secara teoritis sangat berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Analisis bivariat dilakukan untuk menguji hubungan antara dua variabel, yaitu antara dimensi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.⁶

Tabel 4.3 Uji Chi-Square Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Dimensi	Kepuasan Pasien		Total	P-Value/Sig	Hasil	
	Tidak Puas	Puas				
Keandalan (Reliability)	Kurang Baik	3 (3.1%)	8 (8.2%)	11	0.010	Signifikan
	Baik	2 (2.0%)	85 (86.7%)			
Daya Tanggap (Responsibility)	Kurang Baik	4 (4.1%)	9 (9.2%)	13	0.001	Signifikan
	Baik	1 (1.0%)	84 (85.7%)			
Jaminan (Assurance)	Kurang Baik	5 (5.1%)	9 (9.2%)	14	0.00	Signifikan
	Baik	0 (0%)	84 (85.7%)			
Empati (Empathy)	Kurang Baik	4 (4.1%)	14 (14.3%)	18	0.004	Signifikan
	Baik	1 (1.0%)	79 (80.6%)			
Bukti Langsung (Tangible)	Kurang Baik	3 (3.1%)	6 (6.1%)	9	0.005	Signifikan
	Baik	2 (2.0%)	87 (88.8%)			

Analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square (χ^2) dilakukan untuk menilai hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai $p < 0,05$ pada setiap dimensi, Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu determinan utama dalam upaya peningkatan kualitas sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Dalam konteks penyediaan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kepuasan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek klinis semata, tetapi juga mencakup kualitas interaksi, kenyamanan fasilitas, serta dimensi-dimensi pelayanan lainnya yang dirasakan langsung oleh pasien.

Penelitian ini mengkaji pengaruh mutu dengan mengacu pada lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible). Model ini telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian terdahulu sebagai kerangka konseptual untuk mengevaluasi kualitas layanan jasa, termasuk di sektor kesehatan.⁷

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung, memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Dompot Dhuafa Kota Kupang. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa mutu pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien, khususnya di fasilitas kesehatan berbasis sosial yang melayani masyarakat marjinal.

Pertama, dimensi keandalan (reliability) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kedua, daya tanggap (responsiveness) menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana kesigapan tenaga kesehatan dalam memberikan respons cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi indikator penting. Temuan ini konsisten dengan penelitian Kristianti dan Sriwijaya (2025) menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan rumah sakit mengalami gap negatif antara harapan dan persepsi pasien, khususnya pada aspek responsiveness, yang berdampak pada penurunan kepuasan. Ketiga, dimensi jaminan (assurance), yang meliputi kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman, juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa yakin akan kompetensi tenaga kesehatan cenderung merasa lebih puas dan aman selama menjalani proses pelayanan.⁸

Hal ini sejalan dengan studi Penelitian Daryono & Tukiran (2024) menunjukkan bahwa dimensi assurance berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada layanan klinik gigi. Klinik Dompot Dhuafa yang memberikan pelayanan profesional melalui tenaga kesehatan bersertifikasi dan beretika tinggi menunjukkan penerapan prinsip jaminan secara optimal. Selain itu, dimensi empati (emphaty) menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien yang merasakan adanya perhatian individual dan pendekatan humanistik dari tenaga kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.⁹ Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian Bakti & Rahayu (2025) temuan penelitian ini bahwa kualitas jaminan administratif dan keuangan berdampak positif pada persepsi mutu layanan dan tingkat kepuasan pasien. Terakhir, dimensi bukti langsung (tangible) yang mencakup fasilitas fisik, peralatan medis, kebersihan, serta penampilan tenaga kesehatan juga menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.¹⁰ Temuan ini sejalan dengan penelitian Kristianti dan Salasim dkk (2021) mutu tangible yang buruk menyebabkan ketidaknyamanan pasien secara langsung selama menerima pelayanan.¹¹

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dompot Dhuafa Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible) berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi keandalan menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten dan sesuai janji sangat berpengaruh terhadap persepsi positif pasien. Daya tanggap mencerminkan kesiapan dan perhatian petugas dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat

dan efektif, yang terbukti turut menentukan tingkat kepuasan. Dimensi jaminan, yang meliputi kompetensi, keramahan, dan rasa aman dalam menerima layanan, memberikan dampak signifikan dalam membentuk kepercayaan pasien. Selanjutnya, empati, yang diwujudkan dalam perhatian dan kepedulian personal terhadap pasien, terbukti mampu meningkatkan hubungan interpersonal antara petugas dan pasien. Terakhir, bukti langsung berupa fasilitas fisik, sarana pendukung, dan tampilan lingkungan layanan yang bersih dan teratur juga secara nyata meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan berkontribusi nyata terhadap kepuasan pasien, dan kelima dimensi tersebut merupakan indikator penting yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan di fasilitas kesehatan berbasis komunitas.

Bagi pengelola klinik: disarankan agar manajemen klinik terus meningkatkan kualitas pelayanan di semua dimensi secara berkesinambungan. Pelatihan berkala bagi tenaga kesehatan terkait keterampilan komunikasi, empati dan responsivitas perlu ditingkatkan. Perhatian juga perlu diberikan pada pemeliharaan fasilitas fisik untuk menciptakan lingkungan layanan yang nyaman dan bersih.

Bagi peneliti selanjutnya: penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel mediasi seperti kepercayaan pasien, loyalitas atau citra institusi. Selain itu, studi serupa dapat diperluas pada setting rumah sakit atau puskesmas di berbagai wilayah untuk melihat perbandingan dampak mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam konteks geografis dan demografis yang berbeda.

Bagi pemerintah atau regulator: temuan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam merancang kebijakan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada mutu dan kepuasan pasien, khususnya di klinik berbasis sosial atau daerah yang masih memiliki keterbatasan sumber daya.

DAFTAR PUSTAKA

Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang.
Media Kesehat Masy. 2021;3(1):44-51

1. Anita Trisiana DIDAPJ&. Pembangunan Masyarakat Sebagai Makhluk Sosial Yang Berlandaskan Pancasila. J Glob Citiz J Ilm Kaji Pendidik Kewarganegaraan. 2019;5(1):37-49.
2. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat 1 tentang pemeliharaan kesehatan.
3. Karwur CET, Lumunon TH., Tinangon EN. Pemenuhan Hak Memperoleh Kesehatan Ditinjau dari Pasal 28 H Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. J Fak Huk Unsrat Lex Priv. 2024;13(02):1-12
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry LL. Dimensi Kualitas Pelayanan: Pendekatan dan Implementasi. Jakarta: Gramedia; 2020.
5. Brown GH. A Comparison of Sampling Methods. Journal of Marketing; 1947.
6. Fernandes NV, Nurvita S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. J Rekam Medis Manaj Informasi Kesehat. 2022;2(2):17-28
7. Minarti A, Rahmah P, SURIANTI S, Amrial A, Idrus I, Salwa S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Batu-Batu. J Ilm Metansi (Manajemen dan Akuntansi). 2024;7(1):75-81.
8. Kristianti T, Sriwijaya SB. Evaluation of Hospital Service Quality with the SERVQUAL Method Approach and Quality Function Deployment (QFD). 2025;7(2):866-74.
9. Daryono D, Tukiran M. the Servqual Model that Affect Patient Satisfaction At a Daryo Dental Specialist Clinic. Int J Soc Manag Stud. 2024;5(1):24-34
10. Purnomo M, Hartinah D, Suwanto T. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. Indones J Perawat. 2023;8(1):33-48
11. Salasim NS, Sirait RW, Sinaga M. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di