



Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung

Tania Tamara^{1*}, Vip Paramarta², Taufan Nugroho³, Etty Sofia⁴, Kosasih⁵

tania_tamara40@yahoo.com^{1*}, vip@usbypkp.ac.id², ibn_nug@yahoo.co.id³,

ettyasnar@gmail.com⁴, kosasih@usbypkp.ac.id⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Magister Manajemen

^{1,2,3,4,5}Universitas Sangga Buana

Received: 13 03 2026. Revised: 25 03 2026. Accepted: 09 04 2026.

Abstract : Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in outpatient care. This study aims to describe the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy) and to analyze the influence of each dimension, as well as their simultaneous effect, on outpatient satisfaction at Azizah Medika Clinic, Bandar Lampung. This study employed a quantitative method with an analytical cross-sectional design. The population consisted of all outpatients at the clinic. Data were collected using questionnaires and analyzed through univariate and bivariate methods using the Pearson correlation test, as well as multivariate analysis using multiple linear regression. The results showed that most respondents rated the quality of service as good across all dimensions, and the level of outpatient satisfaction was also considered good. The Pearson correlation test indicated a positive relationship between each dimension of service quality and patient satisfaction. Simultaneously, all five dimensions of service quality had a significant effect on outpatient satisfaction. In conclusion, service quality comprising reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy affects outpatient satisfaction. Therefore, continuous improvement in all service quality dimensions is necessary to enhance patient satisfaction and loyalty.

Keywords : Service Quality, SERVQUAL, Patient Satisfaction.

Abstrak : Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan kepuasan pasien rawat jalan serta menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian analitik dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi *Pearson*, serta analisis multivariat dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori baik, serta tingkat kepuasan pasien rawat jalan juga tergolong baik.

Uji korelasi *Pearson* menunjukkan adanya hubungan yang positif antara masing-masing dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Peningkatan mutu pelayanan pada seluruh dimensi tersebut perlu terus dilakukan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan layanan medis dasar maupun spesialisik yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, yang sekaligus menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan, yang umumnya diukur melalui lima dimensi *service quality*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* (Purba dkk, 2021). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan pasien terhadap pengobatan, meningkatkan kepercayaan, serta membangun loyalitas pasien. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Usman dkk, 2024) Tingkat kepuasan pasien dapat bervariasi tergantung pada kondisi dan kualitas pelayanan di masing-masing fasilitas kesehatan. Hal ini juga menjadi tantangan di Indonesia, dimana peningkatan mutu pelayanan kesehatan masih perlu mendapat perhatian (Nuraini et al., 2021).

Berdasarkan hasil observasi awal di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung, pelayanan kesehatan yang diberikan secara umum sudah berjalan baik. Klinik ini memiliki fasilitas kesehatan yang cukup memadai serta tenaga kesehatan yang kompeten di bidangnya. Namun, dalam praktik pelayanan sehari-hari, masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan agar kepuasan pasien semakin optimal. Sebagai contoh, pada dimensi *reliability* ketepatan waktu pelayanan, Pada aspek *responsiveness* kecepatan respons pada jam sibuk, dari sisi *assurance*, pasien umumnya merasa tenang dengan kompetensi tenaga medis, pada dimensi *tangible*, fasilitas fisik klinik dinilai cukup baik, meski ada pasien yang berharap adanya peningkatan kenyamanan ruang tunggu, Sementara itu, pada dimensi *empathy*, tenaga kesehatan telah menunjukkan sikap ramah, tetapi terdapat peluang untuk lebih meningkatkan perhatian personal kepada pasien agar pengalaman pelayanan menjadi lebih memuaskan.

Data kunjungan pasien menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan dalam beberapa periode terakhir. Namun, peningkatan tersebut belum tentu mencerminkan tingkat kepuasan pasien, karena kunjungan dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti aksesibilitas dan kebutuhan layanan. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung, khususnya berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan keberlanjutan kualitas layanan klinik.

METODE PENELITIAN

Penerapan manajemen yang baik sangat diperlukan untuk mengelola berbagai komponen pelayanan seperti tenaga kesehatan, fasilitas, sistem pelayanan, serta proses kerja organisasi. Pengelolaan yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Kerangka pemikiran penelitian ini Manajemen pelayanan kesehatan mencakup pengelolaan sumber daya manusia kesehatan, sistem pelayanan, fasilitas kesehatan, serta interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Pengelolaan pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Usman dkk (2024) membuktikan bahwa seluruh variabel *SERVQUAL* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*. Berdasarkan teori tersebut, dalam penelitian ini diasumsikan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung pada Januari 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan layanan kesehatan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung selama periode tahun 2025 sebanyak 1.835 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah sampel sebanyak 94,83 dibulatkan menjadi 95 sampel (Mustafa dkk, 2022). Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu *Reliability* (Keandalan) (X_1),

Responsiveness (Daya Tanggap) (X_2), *Assurance* (Jaminan/Keyakinan) (X_3) *Tangible* (Bukti Fisik) (X_4) *Empathy* (Empati) (X_5), serta variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden sebagai instrument utama, serta didukung oleh dokumentasi dan studi. uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinearitas (*tolerance* dan VIF), serta heteroskedastisitas (uji Glejser) guna memastikan model analisis memenuhi persyaratan statistik (Sugiyono, 2022). Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25, yang meliputi transformasi data ordinal ke interval dengan *Metode Successive Interval* (MSI), analisis univariat untuk mendeskripsikan variabel, serta analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* atau *Fisher Exact Test* dengan tingkat signifikansi 0,05 (Mustafa dkk, 2022). Selanjutnya, digunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F, serta didukung oleh analisis koefisien korelasi dan koefisien determinasi (*Adjusted R²*) untuk menilai kekuatan hubungan dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis univariat terhadap karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari aspek usia, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin. Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia >40 tahun, yaitu sebanyak 56 orang (58,9%). Selanjutnya, responden dengan usia 31–40 tahun berjumlah 34 orang (35,8%), sedangkan kelompok usia 21–30 tahun merupakan kelompok paling sedikit dengan jumlah 5 orang (5,3%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan tinggi (Diploma dan Sarjana), yaitu sebanyak 57 orang (60,0%), sedangkan responden dengan pendidikan menengah (SMP dan SMA) berjumlah 38 orang (40,0%). Selanjutnya, berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 49 orang (51,6%), sedikit lebih banyak dibandingkan responden perempuan yang berjumlah 46 orang (48,4%). Distribusi ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga persepsi kepuasan pasien tidak didominasi oleh salah satu jenis kelamin tertentu

Tabel 1. Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Usia	N	%
21-30 Tahun	5	5,3
31-40 Tahun	34	35,8

>40 Tahun	56	58,9
Total	95	100
Pendidikan	N	%
Menengah (SMP dan SMA)	38	40,0
Tinggi (Diploma dan Sarjana)	57	60,0
Total	95	100
Jenis Kelamin	N	%
Laki-Laki	49	51,6
Perempuan	46	48,4
Total	95	100

Hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel penelitian menunjukkan gambaran umum mengenai nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari masing-masing variabel yang diteliti pada 95 responden. Dari hasil terlihat bahwa nilai rata-rata sebesar 68,52 dengan standar deviasi 14,41, yang mengindikasikan bahwa secara umum kepuasan pasien berada pada kategori cukup hingga baik, meskipun terdapat variasi penilaian antar responden. Pada dimensi kualitas pelayanan, variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* masing-masing menunjukkan nilai rata-rata yang mencerminkan persepsi pasien yang relatif baik terhadap pelayanan yang diberikan (Mustafa et al., 2022).

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan pasien	95	37,00	94,00	68,5158	14,40808
<i>Reliability</i>	95	11,00	51,00	35,2947	9,64130
<i>Responsiveness</i>	95	12,00	45,00	29,8737	7,71465
<i>Assurance</i>	95	21,00	54,00	40,8316	8,71127
<i>Tangible</i>	95	18,00	57,00	39,8526	9,87687
<i>Empathy</i>	95	16,00	53,00	38,9684	9,53097

Data pada model penelitian dikatakan memiliki distribusi yang normal jika memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05. Hasil uji normalitas data pada penelitian ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0.082 dan nilai ini > 0.05 . Sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung dalam kategori baik pada seluruh dimensi. Variabel *reliability* dinilai baik oleh 73,7% responden, *responsiveness* 71,6%, *assurance* 80,0%, *tangible* 75,8%, dan *empathy* 80,0%, sementara sisanya menilai kurang baik. Selain itu, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, yaitu sebesar 77,9%, sedangkan 22,1% responden menyatakan kurang puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum mutu pelayanan telah dinilai baik dan mampu

memberikan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, meskipun masih terdapat sebagian responden yang belum sepenuhnya puas.

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat

<i>Reliability</i>	N	%
Baik	70	73,7
Kurang Baik	25	26,3
Total	95	100
<i>Responsiveness</i>	N	%
Baik	68	71,6
Kurang Baik	27	28,4
Total	95	100
<i>Assurance</i>	N	%
Baik	76	80
Kurang Baik	19	20
Total	95	100
<i>Tangible</i>	N	%
Baik	72	75,8
Kurang Baik	23	24,2
Total	95	100
<i>Empathy</i>	N	%
Baik	76	80
Kurang Baik	19	20
Total	95	100
<i>Kepuasan Pasien</i>	N	%
Puas	74	77,9
Kurang Puas	21	22,1
Total	95	100

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), dan empathy (empati) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan melalui uji Chi-Square dengan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$) pada setiap variabel (Sugiyono, 2022). Secara umum, mayoritas responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik cenderung menyatakan puas, sedangkan responden yang menilai pelayanan kurang baik cenderung merasa kurang puas.

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat

Kepuasan Pasien	Reliability				Total		Sig
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	n	%	
Puas	65	68,4	9	9,5	74	77,9	P= 0,000
Kurang Puas	5	5,3	16	16,8	21	22,1	
Total	70	73.7	25	26.3	95	100	

Kepuasan Pasien	Responsiveness				Total		Sig
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	61	64,2	13	13,7	74	77,9	P= 0,000
Kurang Puas	7	7,4	14	14,7	21	22,1	
Total	68	71,6	27	28,4	95	100	

Kepuasan Pasien	Assurance				Total		Sig
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	68	71,6	6	6,3	74	77,9	P= 0,000
Kurang Puas	8	8,4	13	13,7	21	22,1	
Total	76	80	19	20	95	100	

Kepuasan Pasien	Tangible				Total		Sig
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	66	69,5	8	8,4	74	77,9	P= 0,000
Kurang Puas	6	6,3	15	15,8	21	22,1	
Total	72	75,8	23	24,2	95	100	

Kepuasan Pasien	Empathy				Total		Sig
	Baik		Kurang Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Puas	69	72,6	5	5,3	74	77,9	P= 0,000
Kurang Puas	7	7,4	14	14,7	21	22,1	
Total	76	80	19	20	95	100	

Menurut Sugiyono (2022) penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan metode analisis korelasi *Pearson Product Moment*. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Reliability (X_1) memiliki korelasi kuat ($r = 0,603$), responsiveness (X_2) dan assurance (X_3) menunjukkan korelasi sedang ($r = 0,452$ dan $r = 0,558$), sedangkan tangible (X_4) dan empathy (X_5) memiliki korelasi kuat ($r = 0,608$ dan $r = 0,621$). Seluruh hubungan tersebut signifikan secara statistik dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa peningkatan pada setiap dimensi kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Variabel empathy (X_5) merupakan faktor yang memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien, diikuti oleh tangible dan reliability. Temuan ini menegaskan bahwa aspek empati, kondisi fisik pelayanan, serta keandalan petugas menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun dimensi lain seperti daya tanggap dan jaminan juga tetap memberikan kontribusi yang signifikan.

Tabel 5. Hasil Koefisien Korelasi

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	X5
X1	<i>Pearson Correlation</i>	1	,365**	,478**	-,086	,418**
						,603**

	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000	,000	,405	,000	,000
	<i>N</i>	95	95	95	95	95	95
X2	<i>Pearson Correlation</i>	,365**	1	,268**	-,087	,385**	,452**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000		,009	,402	,000	,000
	<i>N</i>	95	95	95	95	95	95
X3	<i>Pearson Correlation</i>	,478**	,268**	1	-,241*	,539**	,558**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,009		,019	,000	,000
	<i>N</i>	95	95	95	95	95	95
X4	<i>Pearson Correlation</i>	,086	,087	,241*	1	,209*	,608**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,405	,402	,019		,042	,000
	<i>N</i>	95	95	95	95	95	95
X5	<i>Pearson Correlation</i>	,418**	,385**	,539**	-,209*	1	,621**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,042		,000
	<i>N</i>	95	95	95	95	95	95
Y	<i>Pearson Correlation</i>	,603**	,452**	,558**	-,108	,621**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,000	,299	,000	
	<i>N</i>	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,33 menunjukkan bahwa sebesar 33% variasi kepuasan pasien rawat jalan (Y) di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung dapat dijelaskan oleh variabel independen, yaitu *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *tangible* (X_4), dan *empathy* (X_5) secara simultan. Sementara itu, 67,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti karakteristik individu pasien, sistem antrean, waktu tunggu, biaya pelayanan, kebijakan klinik, maupun faktor eksternal lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,293 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel, model regresi ini mampu menjelaskan 29,3% variasi kepuasan pasien. Nilai ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dan layak untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan. Nilai R sebesar 0,575 menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara seluruh variabel independen secara bersama-sama dengan kepuasan pasien, mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi (interval 0,40–0,599 termasuk kategori sedang) (Sugiyono, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tessya (2023) dan Purba dkk (2021) menunjukkan bahwa keandalan berhubungan positif dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Fathiah dkk (2024) juga menemukan korelasi kuat ($r = 0,778$) antara *reliability* dan kepuasan pasien rawat inap. Artinya, semakin tinggi keandalan pelayanan ketepatan jadwal, konsistensi tindakan medis, serta keakuratan informasi semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Klinik Azizah Medika. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* merupakan salah

satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Pihak klinik perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek keandalan pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, kepastian prosedur, serta konsistensi pelayanan oleh seluruh petugas kesehatan, karena aspek ini terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Upaya peningkatan *reliability* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung.

Responsiveness dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kesediaan petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat tanpa menunda-nunda. Pasien rawat jalan umumnya mengharapkan proses pelayanan yang efisien, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, serta respon yang cepat ketika membutuhkan bantuan atau informasi. Apabila petugas mampu memenuhi harapan tersebut, maka pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Purba dkk (2021) dan Purnawan dkk (2024), daya tanggap tenaga kesehatan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Handayani dkk (2024) menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh cukup terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,343$; $p < 0,05$), sedangkan Purnawan dkk (2024) menemukan bahwa meskipun tidak signifikan ($p = 0,056$), variabel ini tetap berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap profesionalitas tenaga medis. Semakin tinggi rasa percaya pasien terhadap kemampuan petugas, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan klinik. Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kondisi nyata yang langsung dirasakan oleh pasien, seperti kebersihan ruang tunggu, kenyamanan tempat duduk, kelengkapan fasilitas, serta kerapian dan penampilan petugas. Fasilitas yang memadai dapat menciptakan kesan awal yang positif terhadap pelayanan kesehatan, namun kepuasan pasien secara keseluruhan tetap sangat dipengaruhi oleh aspek lain seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Purnawan dkk (2024) menunjukkan bahwa *tangible* merupakan faktor paling dominan ($\text{Exp B} = 5,385$; $p = 0,000$) yang memengaruhi kepuasan pasien. Handayani dkk (2024) juga menegaskan bahwa bukti fisik pelayanan memiliki pengaruh kuat ($r = 0,670$).

Empati dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan petugas untuk memberikan perhatian secara personal, bersikap ramah, sabar, serta mampu mendengarkan

keluhan pasien dengan baik. Ketika pasien merasa dihargai dan diperhatikan sebagai individu, maka akan terbentuk perasaan nyaman dan kepercayaan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tessya (2023), Purba dkk (2021), dan Syafriati dkk (2025) menemukan adanya hubungan signifikan antara empati dan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Usman dkk (2024) juga melaporkan hasil serupa di Puskesmas Kota Kendari ($\chi^2 = 0,000$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Handayani dkk (2024) menunjukkan bahwa kelima variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $R^2 = 0,599$ (59,9%), artinya 59,9% variasi kepuasan dijelaskan oleh kelima faktor tersebut. Usman dkk (2024) juga membuktikan bahwa seluruh variabel *SERVQUAL* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Kendari. Tessya (2023) menegaskan terdapat hubungan serentak antara semua dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan ($p < 0,05$).

SIMPULAN

Kualitas pelayanan rawat jalan (*reliability, responsiveness, assurance, tangible, empathy*) secara umum berada pada kategori baik, dan mayoritas pasien menyatakan puas. Secara parsial, *reliability, responsiveness, assurance, tangible*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. *Empathy* dan *reliability* menunjukkan hubungan yang lebih kuat terhadap kepuasan pasien dibanding dimensi lainnya. Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 33,0%. Penelitian ini menegaskan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Azizah Medika Bandar Lampung. Oleh karena itu, pihak klinik perlu melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara komprehensif dan berkelanjutan, tidak hanya berfokus pada satu dimensi tertentu, tetapi juga memperhatikan keseimbangan antara keandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan, bukti fisik, dan empati petugas. Implikasi manajemen seperti klinik harus menetapkan dan menjaga standar pelayanan yang jelas sesuai standar operasional prosedur (SOP), pelatihan dan pengembangan SDM, efisiensi waktu pelayanan seperti menggunakan sistem antrean digital serta menyiapkan kotak saran. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara optimal serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Azizah Medika Bandar Lampung.

DAFTAR RUJUKAN

- Fathiah. Rahman, A.N. Sidiq, A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nirwana Banjarbaru. ARUMAS. Jurnal Adiministrasi Rumah Sakit. Volume 1 Nomor 2, Agustus 2024. <https://doi.org/10.52741/ars.v1i2.45>
- Handayani, G. Manampiring, A.E. Posangi, J. (2024). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jurnal Kesehatan Tambusai. Volume 5, Nomor 1, Maret 2024. DOI: <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i1.18008>
- Kosasih. Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. Jurnal Soshum Insentif. Volume 3, No. 1, Tahun 2020. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- Latuconsina, A.A.A. Syahril, E. Juhamran, R.P. (2023). Faktor Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Fakumi Medical Journal: Jurnal Mahasiswa Kedokteran Vol.3 No.9 (September, 2023): E-ISSN: 2808-9146. <https://doi.org/10.33096/fmj.v3i9.204>
- Mustafa, Z., & Wijaya, T. (2022). Panduan teknik statistik SEM & PLS dengan SPSS Amos. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka. https://library.uigm.ac.id/?p=show_detail&id=22470
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Paramarta, V. Chendra, W.J. Dianvayani, G. (2023). Theoretical Study: Pengelolaan Work Life Balance Pada Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit. Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan Vol.3, No.2 Juli 2023. <https://doi.org/10.55606/jrik.v3i2.1769>
- Purba, B.B.D. Prima, A. Simanjuntak, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD. Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai. Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal. Vol. 4 No. 1. <https://doi.org/10.36656/jpksy.v4i1.770>
- Purnawan, T. Zaman, C. Ekawati, D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. Jurnal Kesehatan Saelmakers. <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1097>

- Sofya, A., Novita, N. C., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Metode survey: Explanatory survey dan cross sectional dalam penelitian kuantitatif. *EDU: Jurnal Edukasi dan Humaniora*, 4(3), Artikel e556. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.556>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. https://digilib.unigres.ac.id/?p=show_detail&id=43
- Syafriati, N..E. Asiani, G. Murni, N.S. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*. Volume 10, Nomor 1, Januari 2025. <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1315>
- Tessya, C. Agustina, D. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan di Puskesmas Simalingkar Kota Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Halaman 21475-21487 Volume 7 Nomor 2 Tahun 2023. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.9713>
- Usman. Sabilu, Y. Binekada, M.C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan* Volume 5. No. 2. hlm 790-806. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.283>
- Yuliaty, F. Salsabila, T.A. Purwanda, E. (2024). Kualitas Pelayanan Sebagai Faktor Penentu Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *EKOMA : Jurnal Ekonomi Managemen, Akuntansi*. Vo. 4, No 1. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5359>.