

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI RSUD MUYANG KUTE
KABUPATEN BENER MERIAH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**AINI MAISURA
NIM. 190802086**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2025 M/1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Aini Maisura

NIM : 190802086

Program Studi : Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh, 25 Agustus 2024

Yang Menyatakan


Aini Maisura

NIM. 190802086

PENGESAHAN PEMBIMBING

KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN DI RSUD MUYANG KUTE

KABUPATEN BENER MERIAH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)

Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disusun Oleh:

Aini Maisura

NIM: 190802086

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M. Hum.
NIP. 1973072320000320



Winny Dian Safitri, M.Si
NIP. 199005242022032002

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI RSUD MUYANG KUTE KABUPATEN BENER
MERIAH

SKRIPSI

AINI MAISURA
190802086

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam ilmu Administrasi Negara
Pada Hari/Tanggal : Selasa, 22 April 2025 M
23 Syawwal 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,



Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 1973072320000320

Sekretaris,



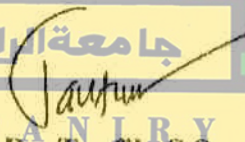
Winni Dian Safitri, S.Si., M.Si
NIP. 199005242022032001

Penguji I,



Muhammad Thalal, L.C., M.Ed
NIP. 197810162008011011

Penguji II,



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19890518202321103

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,


Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Mulyang Kute Kabupaten Bener Meriah.”** Selanjutnya Shalawat serta salam peneliti panjatkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S-I) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam Penulisan Skripsi ini peneliti telah banyak mendapat Bimbingan, dorongan, semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, MPA. Selaku Ketua Prodi Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. Selaku Pembimbing I yang telah membimbing memberikan arahan dan masukan serta waktu bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Winny Dian Safitri, M.Si. Selaku Pembimbing II yang telah membimbing memberikan saran serta mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan

skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Sabiruddin dan pintu surgaku ibunda Zakiah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar Sarjana.
8. Kepada kedua adikku Syahdi Alfitrah dan Khaisar Alby Fahri yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehan nya, tetapi peneliti yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
9. Kepada keluarga besar ALM.H. Baramsyah dan ALM.H. Abdulrahman Saleh terimakasih atas segala dukungan yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir.
10. Ucapan Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya, Salisa Auliani Fitri S.Psi, Safrina S.Psi, Musdalipah S.E, Famila Lusiana S.Sos, Syifa paralniate S.H, Mastika Husni S.A.P yang selalu senantiasa menemani, mendukung peneliti dalam kesedihan, dan mendorong peneliti untuk tidak menyerah.
11. Kepada Pemilik NPM 2111090047 yang telah membersamai peneliti pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan tugas akhir. Terimakasih sudah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya.
12. Dan terakhir kepada diri sendiri, Aini Maisura karena telah mampu atas kerja keras dan berjuang sejauh ini dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam pengerjaan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masi jauh dari sempurna.oleh karna itu,peneliti membuka diri terhadap saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan karya ini di masa mendatang.semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat,khususnya dalam pengembangan ilmu administrasi negara

Akhirnya,peneliti berharap semoga Allah SWT senantiasa meridhai setiap langkah yang kita lakukan.Aamiin.

Banda Aceh, 5 Maret 2024

Penulis

Aini Maisura

NIM. 190802086



ABSTRAK

Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Apabila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasien akan berdampak buruk bagi penyedia jasa kesehatan maupun pasien itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel bebas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berdampak secara keseluruhan terhadap variabel terikat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah. Peneliti mengambil sampel penelitian masyarakat Kabupaten Bener Meriah yang merupakan pasien dari RSUD Muyang Kute yang berjumlah 105. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas penelitian secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan variabel bebas secara keseluruhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel bebas, Artinya indikator pada variabel bebas yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berdampak bagus dan signifikan terhadap peningkatan variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah..

Kata Kunci : *Kualitas PeLayanan, Tangibles, Reability, Responsivenee, Assurance, Empathy, Kepuasan Pasien*

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 10
2.1 Teori Pelayanan.....	10
2.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Pelayanan Publik.....	12
2.4 Pelayanan Kesehatan.....	14
2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.5.1 <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	17
2.5.2 <i>Reability</i> (Keandalan).....	17
2.5.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	18
2.5.4 <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian).....	18
2.5.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	18
2.6 Teori Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6.1 Pelanggan.....	19
2.6.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7 Penelitian Terkait.....	25
2.8 Ketertarikan Antar Variabel.....	33
2.8.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mayang Kute Kabupaten Bener Meriah.....	33
2.8.2 Pengaruh <i>Reability</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mayang Kute Kabupaten Bener Meriah.....	34
2.8.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mayang Kute Kabupaten Bener Meriah.....	34

2.8.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mayang Kute Kabupaten Bener Meriah.....	34
2.8.5 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Mayang Kute Kabupaten Bener Meriah.....	35
2.9 Kerangka Berpikir.....	35
2.10 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengambilan Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Variabel Penelitian.....	41
3.6.1 Klasifikasi Variabel Penelitian.....	41
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.7 Model Penelitian	47
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	47
3.8 Teknik Analisis Data.....	48
3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas	48
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.9 Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum RSUD Mayang Kute	54
4.1.1 Visi dan Misi RSUD Mayang Kute	55
4.2 Karakteristik Responden.....	56
4.3 Uji Validitas	60
4.4 Uji Reliabilitas	65
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5.1 Uji Normalitas.....	67
4.5.2 Uji Multikolinearitas	70
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.7 Uji Hipotesis.....	76
4.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	77
4.7.2 Uji Simultan (Uji f).....	80
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	81
4.8 Pembahasan.....	82
4.8.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Mayang Kute Layanan Terhadap Minat.....	82
4.8.2 Pengaruh <i>Reability</i> Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Mayang Kute Layanan Terhadap Minat.....	84

4.8.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD	
Muyang Kuter Layanan Terhadap Minat	85
4.8.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD	
Muyang Kuter Layanan Terhadap Minat	87
4.8.5 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD	
Muyang Kuter Layanan Terhadap Minat	88
4.8.6 Pengaruh <i>Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Muyang Kute	90
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140



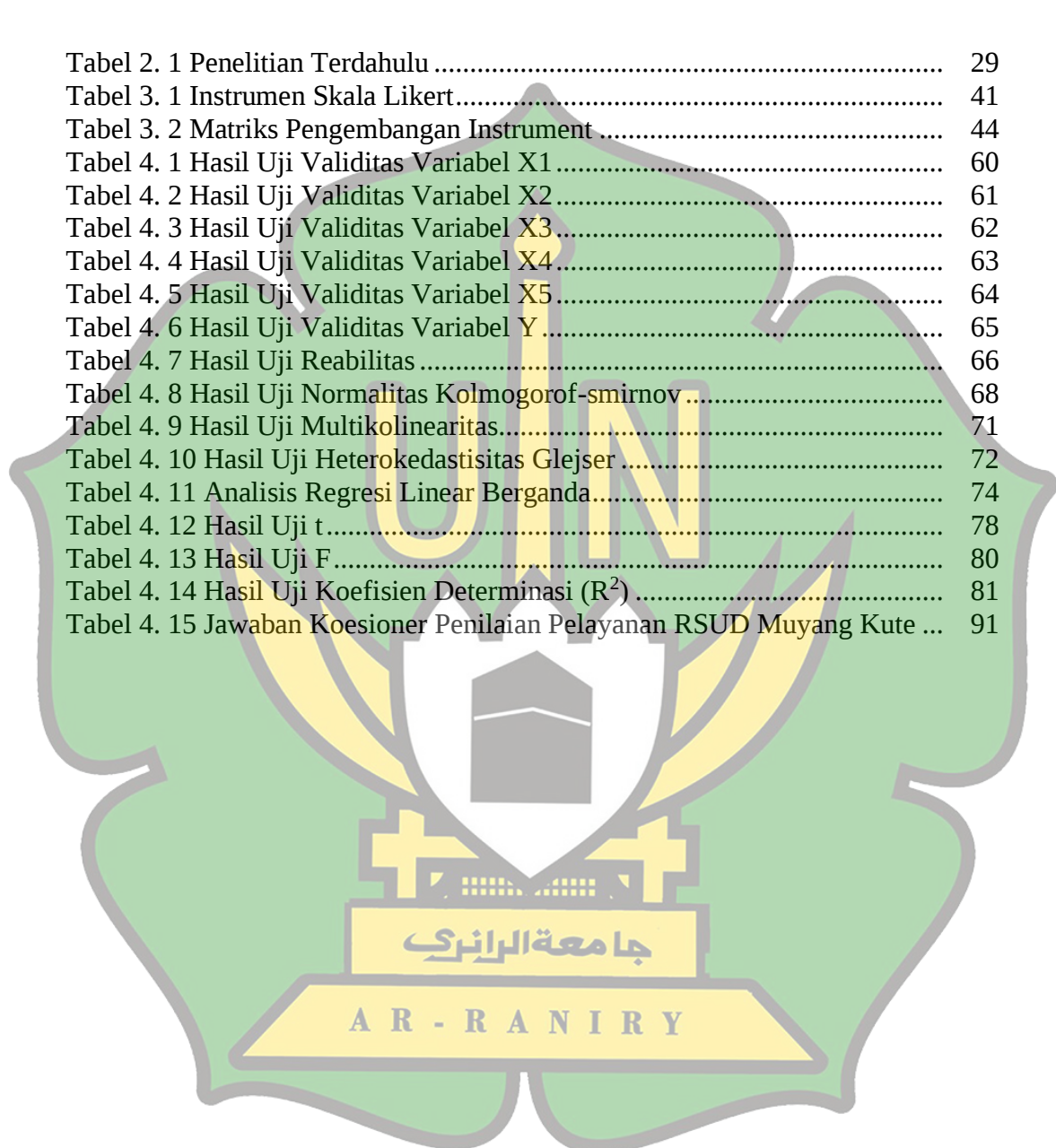
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Mulyang Kute Bener Meriah Tahun 2018-2023 (Ribuan Jiwa)	4
Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	69
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P.P Pot	70
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot	73



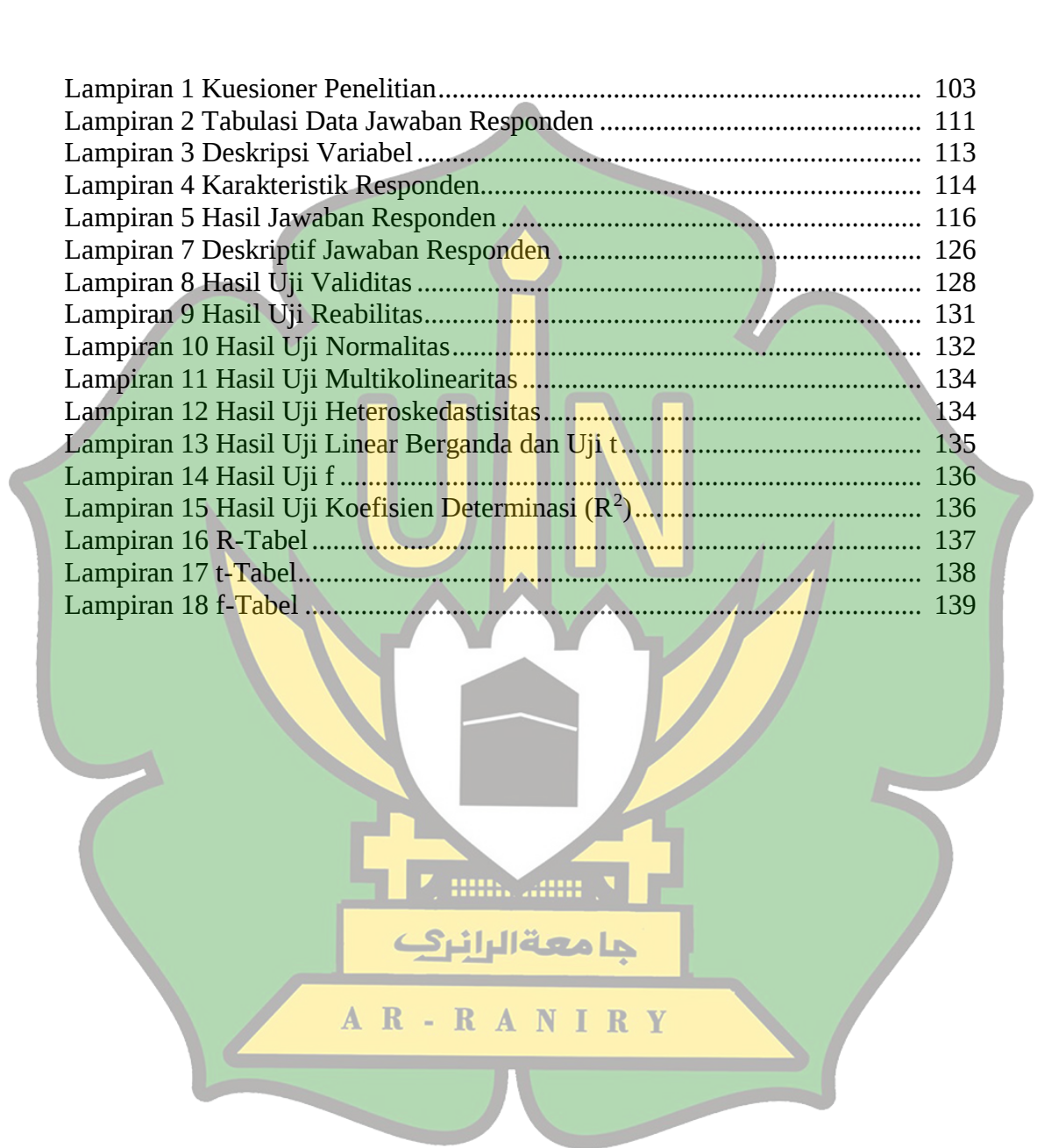
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	41
Tabel 3. 2 Matriks Pengembangan Instrument	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X1	60
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X2	61
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X3	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X4	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X5	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorof-smirnov	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser	72
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji t	78
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
Tabel 4. 15 Jawaban Koesioner Penilaian Pelayanan RSUD Muyang Kute ...	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden	111
Lampiran 3 Deskripsi Variabel	113
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	114
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden	116
Lampiran 7 Deskriptif Jawaban Responden	126
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas	128
Lampiran 9 Hasil Uji Reabilitas.....	131
Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas.....	132
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas	134
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	134
Lampiran 13 Hasil Uji Linear Berganda dan Uji t.....	135
Lampiran 14 Hasil Uji f	136
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	136
Lampiran 16 R-Tabel	137
Lampiran 17 t-Tabel.....	138
Lampiran 18 f-Tabel	139



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah aspek fundamental yang tak tergantikan bagi setiap individu. Seiring dengan perkembangan status sosial masyarakat, ekspektasi terhadap mutu layanan kesehatan ikut mengalami peningkatan signifikan. Kondisi ini mendorong para penyedia layanan kesehatan untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks dari masyarakat.¹ Fasilitas kesehatan mencakup rumah sakit, unit kerja di bawah Dinas Kesehatan, serta jaringan terkait yang bertugas memberikan layanan kepada masyarakat. Layanan tersebut meliputi pemeriksaan kesehatan, pengobatan, tindakan medis, rehabilitasi, konsultasi, perawatan, hingga pemanfaatan berbagai fasilitas dan sarana kesehatan.

Menyediakan layanan kesehatan berkualitas bukanlah tugas yang sederhana bagi para pelaku jasa kesehatan, karena dampaknya langsung dirasakan oleh pasien. Bahkan kesalahan kecil dalam penanganan pasien bisa memunculkan konsekuensi negatif, baik bagi pasien maupun penyedia layanan itu sendiri. Oleh sebab itu, keberhasilan penyedia layanan kesehatan sering kali dinilai dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ini tercapai ketika pasien mendapatkan layanan yang sesuai

¹ Rita Rahmawati Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Rawat," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 2016.

dengan kebutuhan dan harapan mereka.²

Pelayanan kesehatan merupakan berbagai langkah yang diupayakan secara individu atau kolektif dalam sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menjaga, meningkatkan, mencegah, atau memulihkan kondisi kesehatan individu, kelompok, maupun masyarakat yang lebih luas. Sementara itu, kualitas pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan sebuah rumah sakit dalam memberikan layanan yang memenuhi standar profesional medis, sekaligus memenuhi harapan pasien.³

Fasilitas kesehatan seperti rumah sakit dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya sesuai standar, tetapi juga optimal. Keberhasilan rumah sakit tidak semata-mata bergantung pada kecanggihan fasilitas yang tersedia, melainkan pada kualitas interaksi sumber daya manusianya, yang memiliki peran besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan berkualitas tinggi menjadi kunci utama dalam memenuhi ekspektasi pasien. Untuk mencapai hal tersebut, rumah sakit perlu menerapkan strategi pelayanan paripurna yang mencakup aspek pencegahan, promosi kesehatan, pengobatan, dan pemulihan, dengan tetap mengacu pada standar minimal pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien. Upaya ini penting agar rumah sakit tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin kompetitif dalam industri layanan kesehatan.⁴

² Putri Asmita Wigati, "Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008," 2008.

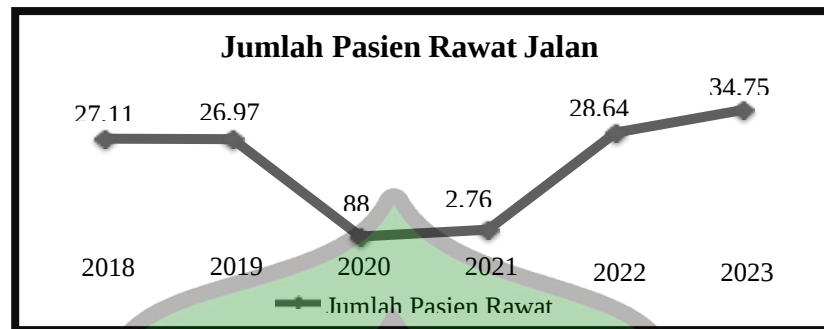
³ Harun Samsuddin and Endang Rosidah Ningsih, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang," *Jurnal Ecoment Global* 4, no. 1 (2019): 63–73.

⁴ Putri Asmita Wigati, "Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008," 2008.

RSUD Muyang Kute Redelong, sebuah fasilitas kesehatan publik yang berlokasi di Bukit, Kabupaten Bener Meriah, Aceh, memiliki peran utama sebagai rumah sakit daerah yang dikelola langsung oleh pemerintah kabupaten setempat. Beroperasi sejak 26 Juni 2009, rumah sakit ini menjadi pusat layanan kesehatan yang menawarkan beragam pelayanan unggulan. RSUD Muyang Kute menyediakan layanan darurat, rawat jalan, rawat inap, serta sejumlah layanan pendukung lainnya yang dirancang untuk memastikan kepuasan dan kebutuhan pasien terpenuhi secara optimal.

Layanan rawat jalan kini menjadi fokus utama rumah sakit, mengingat jumlah pasiennya jauh melebihi jenis perawatan lainnya. Di tengah persaingan yang kian sengit, setiap penyedia jasa kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pasien.⁵ Diketahui jumlah pasien rawat jalan RSUD Muyang Kute Bener Meriah dari tahun 2018-2023 tahun terakhir dapat dilihat pada Gambar 1.1

⁵ Eriza Dinamika, Arifah Devi Firiani, and Deli Theo, "Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Munyang Kute Redelong Bener Meriah Tahun 2019," *Journal of Healthcare Technology and Medicine* 6, no. 2 (2020): 1086–96.



Gambar 1.1
Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Muyang Kute
Bener Meriah Tahun 2018-2023 (Ribuan Jiwa)
Sumber: RSUD Muyang Kute (2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 jumlah pasien rawat jalan RSUD Muyang Kute cenderung mengalami peningkatan sejak tahun 2018 hingga tahun 2023. Terkecuali pada tahun 2020 hingga 2021 saat wabah Covid-19 menyerang maka jumlah pasien rawat jalan RSUD Muyang Kute merosot tajam akibat adanya karantina wilayah sekitar Bener Meriah. Setelah sempat ditutup sejak 29 Juli 2020, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah kembali beroperasi secara bertahap mulai Rabu, 12 Agustus 2020.⁶

Kepuasan pasien erat kaitannya dengan mutu layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Layanan ini mencakup berbagai tindakan yang dilakukan oleh staf untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mereka tawarkan. Berdasarkan pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas jasa dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama dalam teori *Service Quality*, yaitu aspek fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggap terhadap kebutuhan (*responsiveness*),

⁶ *Ibid*

jaminan rasa aman (*assurance*), serta kepedulian dan empati (*empathy*).⁷ Kualitas layanan hanya dapat tercapai jika setiap prinsip pelayanan dijalankan dengan kuat dan konsisten.⁸

Bagi pasien, pelayanan dianggap berkualitas dan efektif jika suasananya nyaman, menyenangkan, serta petugasnya bersikap ramah, sehingga menciptakan pengalaman yang memuaskan. Di sisi lain, bagi penyedia layanan, mutu dan efisiensi diukur dari kesesuaian pelayanan dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Beberapa keluhan yang sering muncul dari pengguna jasa rumah sakit meliputi sikap serta tindakan dokter atau perawat, perilaku petugas administrasi, fasilitas yang kurang mendukung, lambatnya proses pelayanan, ketersediaan obat yang terbatas, biaya layanan, hingga kelengkapan alat medis.⁹

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Harun dan Endang, penelitian ini melibatkan 100 responden pasien rawat jalan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, dengan metode pengambilan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*). Tujuan utama penelitian adalah mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan, aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* memiliki kontribusi terhadap

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*, Andi Offset (Yogyakarta: Andi Offset, 2022).

⁸ Tri Utami Amelia, Ismanto Hadi, and Lestari Yuni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)," *JKMP (ISSN. 2338-445X)* 1, no. 1 (2013): 1–110.

⁹ Srianti Srianti, Isa Ansari, and Adnan Ma'ruf, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 1, no. 2 (2020): 410–24.

kepuasan pasien. Namun, secara individu, hanya variabel kompensasi yang memberi dampak positif dan signifikan. Di antara kelima variabel, faktor tangible menjadi determinan paling kuat yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.¹⁰

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Rensiner, analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di poliklinik, apotek, serta dokter. Namun, pelayanan di loket pendaftaran dan kondisi sarana prasarana di poliklinik rawat jalan mendapatkan penilaian kurang memuaskan dari mayoritas responden. Beberapa kendala yang menjadi penyebab ketidakpuasan tersebut meliputi proses pendaftaran yang memakan waktu lama, keterlambatan kehadiran dokter di poliklinik, serta fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman. Penelitian ini juga mengungkap adanya kaitan signifikan antara aspek keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis.¹¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arifah mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta, ditemukan bahwa sejumlah aspek pelayanan—meliputi profesionalisme, keandalan, sikap, kemudahan akses,

¹⁰ Samsuddin and Ningsih, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang”.

¹¹ Rensiner Rensiner, Vivi Yanti Azwar, and Abdi Setya Putra, “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis,” *Jurnal Kesehatan Andalas* 7 (2018): 1–8.

pemulihan layanan, dan lingkungan fisik layanan (*servicecape*)—secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dari berbagai aspek tersebut, variabel lingkungan fisik layanan (*servicecape*) tercatat sebagai faktor yang memberikan dampak paling besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.¹²

1.2 Identifikasi Masalah

Salah satu kendala utama yang sering ditemukan di rumah sakit adalah ketidakmampuan mereka memenuhi ekspektasi para pengguna jasa. RSUD Mulyang Kute sendiri menyediakan forum untuk konsultasi dan pengaduan baik via telepon atau media online untuk pasien. Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit sejatinya merupakan organisasi yang berfokus pada jasa, sehingga mutu pelayanan menjadi hal penting yang harus dijaga. Jika pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, besar kemungkinan mereka akan memilih untuk tidak kembali berobat di rumah sakit tersebut.¹³

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Mulyang Kute Kabupaten Bener Meriah”**.

¹² Umi Arifah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta,” *Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013).

¹³ Haksik Lee, Yongki Lee, and Dongkeun Yoo, “The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction,” *Journal of Services Marketing* 14, no. 3 (2000): 217–31.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah?
2. Bagaimanakah pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. untuk menganalisis sejauh mana *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) memiliki pengaruh secara individu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muyang Kute, Kabupaten Bener Meriah.
2. untuk menganalisis secara keseluruhan dampak *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Muyang Kute Kabupaten Bener Meriah.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu membawa kontribusi yang berarti dalam memperluas wawasan pembaca sekaligus memperkaya khazanah keilmuan di Indonesia. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendukung keberagaman perspektif penelitian dan menjadi bahan pertimbangan bagi para peneliti yang ingin melanjutkan atau mengembangkan kajian serupa di masa depan. Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan berharga bagi peneliti lain, khususnya dalam menggali lebih dalam topik mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi pemerintah Bener Meriah terutama RSUD Mulyang Kute Redelong dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di Kabupaten Bener Meriah. Sebagai bahan masukan bagi masyarakat Bener Meriah. Menambah wawasan bagi penulis dalam menyusun karya ilmiah dalam bentuk proposal skripsi. Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan berdampak positif khususnya bagi masyarakat Bener Meriah.