

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION AT THE AFTERNOON POLYCLINIC
OF X REGIONAL GENERAL HOSPITAL, SEMARANG REGENCY**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK SORE RSUD X
KABUPATEN SEMARANG**

Gita Febri Irianti^{1)*}, Sutopo Patria Jati²⁾, Cahya Tri Purnami³⁾

¹²³⁾Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang

e-mail* : gitafebriirianti80@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is an essential indicator in assessing the quality of health services, especially in outpatient services at afternoon clinics designed to meet community needs. This study aims to describe the level of patient satisfaction with the services of the Afternoon Clinic at X Regional General Hospital in Semarang Regency, using the HEALTQUAL service quality dimensions. The study used a cross-sectional, quantitative design with 227 respondents selected by proportional sampling from a total population of 1,315 patients during the period January–June 2025. Data were collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability and then analysed descriptively using SPSS. The results showed that the communication dimension received 75.8% strongly agree, the physical evidence 79.3% strongly agree, the efficiency 62.6%–67.8% strongly agree, and the safety 60.8%–70.9% strongly agree. In contrast, the empathy dimension was dominated by strongly agree and agree responses. The conclusion of this study indicates that the services provided by the Afternoon Poly clinic at X Regional General Hospital in Semarang Regency have met the expectations of the majority of patients. It is recommended that the hospital conduct continuous evaluations, particularly in terms of physical facilities and optimisation of technology-based service systems, to maintain and improve patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, service quality, hospital

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan khususnya pada layanan rawat jalan di poliklinik sore yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Sore di RSUD X Kabupaten Semarang berdasarkan dimensi kualitas layanan HEALTQUAL. Penelitian menggunakan desain cross sectional dengan pendekatan kuantitatif terhadap 227 responden yang dipilih secara proportional sampling dari total populasi 1.315 pasien periode Januari–Juni 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kemudian dianalisis secara deskriptif menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi komunikasi memperoleh 75,8% sangat setuju, bukti fisik 79,3% sangat setuju, efisiensi 62,6%–67,8% sangat setuju, dan keamanan 60,8%–70,9% sangat setuju, sedangkan dimensi empati didominasi oleh respon sangat setuju dan setuju. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Poliklinik Sore RSUD X Kabupaten Semarang telah memenuhi ekspektasi mayoritas pasien. Disarankan agar rumah sakit melakukan evaluasi berkelanjutan khususnya pada aspek fasilitas fisik dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : kepuasan pasien, mutu layanan, rumah sakit

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator kritis dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan, yang mencerminkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pengalaman nyata yang diterima di fasilitas kesehatan. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien tidak hanya berpengaruh terhadap loyalitas kunjungan, tetapi juga berperan dalam membangun citra dan reputasi institusi kesehatan secara berkelanjutan. Sejalan dengan berkembangnya sistem kesehatan yang berorientasi pada nilai, pengalaman pasien yang positif telah diakui sebagai komponen fundamental dari pelayanan yang efektif dan aman. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan konstruk multidimensi yang diukur melalui evaluasi terhadap aspek-aspek kritis seperti kompetensi teknis, daya tanggap, keamanan, dan efisiensi (Nugroho, 2011). Mutu layanan rumah sakit tidak hanya memengaruhi pengalaman pasien secara langsung, tetapi juga memiliki dampak strategis terhadap frekuensi kunjungan ulang dan preferensi pasien dalam pemilihan fasilitas kesehatan (Puji et al., 2024).

Evaluasi kepuasan pasien, terutama di fasilitas rawat jalan, mencakup aspek multidimensional yang kompleks, termasuk komunikasi, bukti fisik, efisiensi, keamanan, dan empati, yang secara kolektif membentuk persepsi holistik terhadap layanan yang diterima. Upaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan, banyak institusi kesehatan mengembangkan layanan di luar jam kerja

reguler, seperti poliklinik sore yang ada di RSUD X Kabupaten Semarang.

RSUD X Kabupaten Semarang menghadapi tantangan dalam pencapaian target kunjungan poliklinik sore yang ditetapkan sebesar 20–25 pasien per hari. Data kunjungan pada periode Januari hingga Mei 2025 menunjukkan fluktuasi yang mengindikasikan bahwa target tersebut belum tercapai. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan tahun 2024 juga menunjukkan adanya penurunan dari 89.24% menjadi 88.46%, terutama pada aspek waktu penyelesaian pelayanan serta sistem atau mekanisme prosedur pelayanan. Kondisi ini diperkuat oleh hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 20 Agustus 2025 melalui wawancara dengan 12 pasien yang dipilih secara acak di poliklinik sore, dimana sebagian besar pasien menyampaikan keluhan terkait lamanya waktu tunggu pelayanan. Temuan ini menjadi perhatian khusus mengingat layanan poliklinik sore di RSUD X Kabupaten Semarang secara khusus dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat setempat yang sebagian besar berprofesi sebagai pekerja pabrik, sejalan dengan karakteristik Kabupaten Semarang sebagai wilayah industri. Layanan yang tersedia meliputi poli anak, penyakit dalam, mata, dan urologi. Secara teori, poliklinik sore seharusnya memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan poliklinik pagi, seperti antrian pendaftaran yang lebih cepat, waktu tunggu yang lebih singkat, dan proses pengambilan obat yang lebih efisien.

Namun, fakta di lapangan justru menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang dialami pasien. Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik sore RSUD X Kabupaten Semarang dengan mengeksplorasi berbagai dimensi kualitas pelayanan menggunakan dimensi HEALTQUAL.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional study dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada layanan Poliklinik Sore di RSUD X Kabupaten Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan di Poliklinik Sore Klinik Anak, Mata, Urologi, dan Penyakit Dalam pada periode Januari–Juni 2025 yang berjumlah 1.315 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportional sampling dengan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 227 pasien. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Poliklinik Sore RSUD X Kabupaten Semarang. Untuk pasien anak-anak, responden adalah orang tua atau wali yang mampu membaca dan menulis. Sementara itu, untuk pasien lanjut usia (lansia), responden hanya akan diwawancara jika masih mampu berkomunikasi dengan baik secara verbal.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen kuesioner terdiri atas 25 butir pertanyaan dengan

menggunakan skala Likert (5= Sangat Setuju, 4= Setuju, 3= Netral, 2= Tidak Setuju, dan 1= Sangat Tidak Setuju). Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan terlebih dahulu di Rumah Sakit Ken Saras Semarang yang memiliki karakteristik serupa dengan lokasi penelitian karena merupakan rumah sakit tipe C dan menyediakan pelayanan poli sore.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan software SPSS dengan uji statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien pada layanan Poliklinik Sore.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada pasien di poli sore Rumah Sakit Ken Saras Semarang. Pengambilan keputusan yang mana jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ sebesar 0,361 untuk $df = n-2$ yaitu $30-2 = 28$; $\alpha = 0,05$ maka item pertanyaan tersebut valid atau sebaliknya jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{table}}$ item pertanyaan tersebut tidak valid. Uji reliabilitas dilakukan setelah item pertanyaan valid dengan keputusan uji bila crombach alpha $\geq 0,6$ artinya variabel reliabel. Berikut hasil uji validitas item tiap pertanyaan:

Tabel 1 | Hasil Uji Validitas Kuesioner

| Variabel | Item Pertanyaan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|--|-----------------|----------|---------|------------|
| Tingkat perbaikan layanan perawatan (<i>degree of improvements of care services</i>) | D1 | 0,713 | 0,361 | Valid |
| | D2 | 0,785 | 0,361 | Valid |
| | D3 | 0,710 | 0,361 | Valid |
| | D4 | 0,750 | 0,361 | Valid |
| | D5 | 0,825 | 0,361 | Valid |
| Bukti fisik (<i>tangible quality</i>) | T1 | 0,836 | 0,361 | Valid |
| | T2 | 0,855 | 0,361 | Valid |
| | T3 | 0,875 | 0,361 | Valid |
| | T4 | 0,841 | 0,361 | Valid |
| | T5 | 0,759 | 0,361 | Valid |
| Efisiensi (<i>efficiency quality</i>) | E1 | 0,712 | 0,361 | Valid |
| | E2 | 0,799 | 0,361 | Valid |
| | E3 | 0,841 | 0,361 | Valid |
| | E4 | 0,841 | 0,361 | Valid |
| | E5 | 0,847 | 0,361 | Valid |
| Keamanan (<i>safety quality</i>) | S1 | 0,556 | 0,361 | Valid |
| | S2 | 0,815 | 0,361 | Valid |
| | S3 | 0,793 | 0,361 | Valid |
| | S4 | 0,697 | 0,361 | Valid |
| | S5 | 0,697 | 0,361 | Valid |
| Empati (<i>empathy quality</i>) | EM1 | 0,753 | 0,361 | Valid |
| | EM2 | 0,831 | 0,361 | Valid |
| | EM3 | 0,846 | 0,361 | Valid |
| | EM4 | 0,884 | 0,361 | Valid |
| | EM5 | 0,787 | 0,361 | Valid |

Berdasarkan tabel 1 telah dilakukan uji validitas dari semua item pertanyaan didapat bahwa semua pertanyaan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 2 | Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | r alpha | r kritis | Keterangan |
|--|---------|----------|------------|
| Tingkat perbaikan layanan perawatan (<i>degree of improvements of care services</i>) | 0,902 | 0,6 | Reliabel |
| Bukti fisik (<i>tangible quality</i>) | 0,937 | 0,6 | Reliabel |
| Efisiensi (<i>efficiency quality</i>) | 0,926 | 0,6 | Reliabel |
| Keamanan (<i>safety quality</i>) | 0,877 | 0,6 | Reliabel |
| Empati (<i>empathy quality</i>) | 0,932 | 0,6 | Reliabel |
| Kepuasan pasien di poliklinik sore RSUD X Kabupaten Semarang | 0,962 | 0,6 | Reliabel |

Berdasarkan tabel 2 didapat bahwa tiap variable reliabel karena nilai *Crombach Alpha* $> 0,6$. Oleh karena itu, semua variabel dianggap reliabel dan menunjukkan bahwa pengukuran untuk setiap variabel konsisten dan dapat diandalkan.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Poliklinik Sore RSUD X Kabupaten Semarang yang berjumlah sampel 227 orang. Karakteristik dalam penelitian meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan dapat disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3 | Karakteristik Responden

| Karakteristik | f (%) |
|----------------------|------------|
| Umur | |
| 12-27 | 33 (14.5) |
| 28-43 | 99 (43.6) |
| 44-59 | 55 (24.2) |
| 60-75 | 36 (15.9) |
| 76-91 | 4 (1.8) |
| Jenis Kelamin | |
| Laki-laki | 86 (37.9) |
| Perempuan | 141 (62.1) |
| Pendidikan | |
| SD/sederajat | 34 (15.0) |
| SMP/MTS/sederajat | 54 (23.8) |
| SMA/MA/sederajat | 94 (41.4) |
| D3/D4 | 12 (5.3) |
| S1 | 33 (14.5) |
| Pekerjaan | |
| Pegawai Negeri | 26 (11.5) |
| Swasta | 86 (37.9) |
| Wirausaha | 26 (11.5) |
| Ibu Rumah Tangga | 60 (26.4) |
| Lainnya | 29 (12.8) |

Berdasarkan tabel 3 distribusi umur, dapat disimpulkan bahwa pasien di Poliklinik Sore didominasi oleh kelompok usia produktif. Sebanyak 43.6% responden berada dalam rentang usia 28-43 tahun, diikuti oleh kelompok usia 44-59 tahun sebesar 24.2%. Sementara itu, partisipasi kelompok lansia (60-91 tahun) masih cukup signifikan, yaitu 17.7%, dan kelompok remaja serta dewasa awal (12-27 tahun) menempati porsi sebesar 14.5%. Dominannya usia produktif mengindikasikan bahwa poliklinik sore banyak dimanfaatkan oleh individu yang memiliki aktivitas kerja pada pagi hingga siang hari. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan.

Persentase responden perempuan mencapai 62.1%, sementara responden laki-laki hanya 37.9%. Dominansi perempuan ini dapat merefleksikan kecenderungan bahwa perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan, baik

untuk diri sendiri maupun untuk anggota keluarganya.

Tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien poliklinik sore memiliki latar belakang pendidikan menengah. Lulusan SMA/MA/sederajat merupakan kelompok terbesar dengan persentase 41.4%. Diikuti oleh lulusan SMP/MTS/sederajat (23.8%) dan SD/sederajat (15.0%). Secara keseluruhan, responden dengan latar pendidikan hingga menengah (SD-SMA) mendominasi sampel hingga 80,2%. Adapun responden dengan pendidikan tinggi (D3/D4 dan S1) merupakan kelompok minoritas, dengan total gabungan sebesar 19.8%.

Berdasarkan jenis pekerjaan, didominasi oleh pekerjaan swasta yaitu 37.9% (n=86), diikuti oleh pekerjaan ibu rumah tangga sebesar 26.4% (n=60). Kelompok pekerjaan lain, yaitu Pegawai Negeri, Wirausaha, dan Lainnya, memiliki proporsi yang relatif setara, masing-masing berkisar antara 11.5% hingga 12.8%.

Tabel 4 | Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Tingkat perbaikan layanan perawatan (Degree of Improvements of Care Services)

| Item Pertanyaan | Sangat Setuju | | Setuju | | Netral | | Tidak Setuju | | Sangat Tidak Setuju | |
|---|---------------|------|--------|------|--------|-----|--------------|-----|---------------------|-----|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Komunikasi dokter ke pasien dengan bahasa yang mudah dipahami | 172 | 75.8 | 47 | 20.7 | 3 | 1.3 | 3 | 1.3 | 2 | 0.9 |
| Perawat menindaklanjuti perkembangan kondisi pasien dengan teliti | 140 | 61.7 | 74 | 32.6 | 5 | 2.2 | 5 | 2.2 | 3 | 1.3 |
| Rumah sakit menginformasikan tentang jadwal dokter | 131 | 57.7 | 81 | 35.7 | 10 | 4.4 | 2 | 0.9 | 3 | 1.3 |
| Dokter dan perawat melakukan pencatatan rekam medis | 141 | 62.1 | 77 | 33.9 | 4 | 1.8 | 2 | 0.9 | 3 | 1.3 |
| Perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami | 159 | 70.0 | 61 | 26.9 | 5 | 2.2 | - | - | 2 | 0.9 |

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pada indikator komunikasi

dokter kepada pasien sebanyak 75.8% responden menyatakan sangat setuju dan 20.7% setuju, menunjukkan bahwa dokter dinilai mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Begitu pula pada aspek tindak lanjut perawat terhadap kondisi pasien, mayoritas responden sangat setuju (61.7%) dan setuju (32.6%), mencerminkan ketelitian perawat dalam memantau perkembangan pasien.

Selanjutnya, rumah sakit juga dinilai cukup baik dalam memberikan informasi terkait jadwal dokter di mana 57.7% responden sangat setuju dan 35.7% setuju terhadap pernyataan tersebut meskipun terdapat persentase kecil yang netral maupun tidak setuju. Pada aspek pencatatan rekam medis oleh dokter dan perawat 62.1% responden sangat setuju dan 33.9% setuju, mengindikasikan proses dokumentasi medis berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Selain itu, perawat dinilai mampu memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami dengan nilai sangat setuju sebesar 70% dan setuju 26.9%.

Secara keseluruhan interpretasi hasil menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap peningkatan layanan perawatan di poliklinik sore. Dominasi jawaban pada kategori sangat setuju dan setuju mencerminkan bahwa perbaikan layanan baik dalam aspek komunikasi, ketelitian tindak lanjut, penyampaian informasi, maupun pencatatan rekam medis telah dirasakan oleh pasien dan dinilai berjalan dengan efektif. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menjawab netral hingga tidak setuju yang

dapat dijadikan masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan konsistensi layanan dan mengoptimalkan kualitas komunikasi serta informasi pada seluruh pasien.

Tabel 5 | Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Bukti Fisik (*Tangible Quality*)

| Item Pertanyaan | Sangat Setuju | | Setuju | | Netral | | Tidak Setuju | | Sangat Tidak Setuju | |
|--|---------------|------|--------|------|--------|-----|--------------|-----|---------------------|---|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Lingkungan rumah sakit dan poliklinik sore yang bersih | 180 | 79.3 | 45 | 19.8 | 2 | 0.9 | - | - | - | - |
| Pasien memiliki akses untuk mencapai poliklinik sore | 163 | 71.8 | 58 | 25.6 | 6 | 2.6 | - | - | - | - |
| Rumah sakit menyediakan peralatan medis yang lengkap | 181 | 79.7 | 42 | 18.5 | 4 | 1.8 | - | - | - | - |
| Petugas rumah sakit berpenampilan rapi dan bersikap ramah | 167 | 73.6 | 58 | 25.6 | 2 | 0.9 | - | - | - | - |
| Rumah sakit menyediakan tempat parkir yang cukup luas dan aman | 159 | 70.0 | 61 | 26.9 | 5 | 2.2 | 2 | 0.9 | - | - |

Dapat diinterpretasikan pada tabel 5 bahwa kondisi fisik dan fasilitas pelayanan dinilai sangat baik oleh mayoritas pasien. Pada indikator kebersihan lingkungan rumah sakit dan poliklinik sebanyak 79.3% responden menyatakan sangat setuju dan 19.8% setuju, menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan dipersepsikan bersih serta nyaman. Aksesibilitas menuju poliklinik sore juga dinilai baik dengan 71.8% responden sangat setuju serta 25.6% setuju, sehingga dapat dikatakan bahwa pasien tidak mengalami hambatan berarti dalam mencapai lokasi pelayanan.

Dari sisi kelengkapan fasilitas, rumah sakit dinilai memiliki peralatan medis yang memadai. Hal ini ditunjukkan oleh 79.7% responden yang sangat setuju dan 18.5% setuju menandakan bahwa aspek ketersediaan alat penunjang medis telah memenuhi kebutuhan layanan. Penilaian positif juga terlihat pada indikator penampilan dan sikap petugas di mana 73.6% responden sangat setuju dan 25.6% setuju bahwa tenaga kesehatan berpenampilan rapi serta menunjukkan keramahan dalam memberikan layanan.

Selain itu, penyediaan area parkir mendapat tanggapan yang baik dengan 70% responden sangat setuju dan 26.9% setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas parkir dinilai cukup baik namun masih memerlukan peningkatan untuk memastikan kenyamanan seluruh pengguna. Secara keseluruhan, kualitas bukti fisik pada poliklinik sore dinilai sangat memuaskan oleh mayoritas pasien. Dominasi jawaban sangat setuju dan setuju pada seluruh indikator mengindikasikan bahwa lingkungan fisik, fasilitas medis, penampilan petugas, serta aksesibilitas telah memenuhi ekspektasi layanan kesehatan. Meskipun demikian perlu peningkatan kualitas fasilitas terutama area parkir, tetapi perlu dipertimbangkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien.

Tabel 6 | Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Efisiensi (*Efficiency Quality*)

| Item Pertanyaan | Sangat Setuju | | Setuju | | Netral | | Tidak Setuju | | Sangat Tidak Setuju | |
|---|---------------|------|--------|------|--------|-----|--------------|-----|---------------------|---|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Poliklinik sore memberikan kepastian pelayanan tepat waktu | 142 | 62.6 | 75 | 33.0 | 8 | 3.5 | 2 | 0.9 | - | - |
| Instalasi farmasi memberikan ketepatan waktu dalam pemberian obat | 144 | 63.4 | 77 | 33.9 | 6 | 2.6 | - | - | - | - |
| Informasi prosedur pelayanan mudah didapatkan oleh pasien | 148 | 65.2 | 72 | 31.7 | 6 | 2.6 | 1 | 0.4 | - | - |
| Pasien mendapatkan kemudahan prosedur ketika di pelayanan penunjang | 154 | 67.8 | 63 | 27.8 | 8 | 3.5 | 2 | 0.9 | - | - |
| Pasien memperoleh kemudahan prosedur pendaftaran | 147 | 64.8 | 74 | 32.6 | 6 | 2.6 | - | - | - | - |

Berdasarkan deskripsi jawaban responden pada tabel 6 pelayanan dinilai cukup efisien oleh mayoritas pasien. Pada indikator kepastian pelayanan tepat waktu sebanyak 62.6% responden menyatakan sangat setuju dan 33% menyatakan setuju. Hal ini menggambarkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan pasien. Selanjutnya, ketepatan waktu instalasi farmasi dalam

pemberian obat juga dinilai memuaskan dengan persentase sangat setuju sebesar 63.4% dan setuju sebesar 33.9%, menandakan proses distribusi obat berlangsung cepat dan tidak menimbulkan hambatan berarti.

Kemudahan informasi prosedur pelayanan menunjukkan kinerja positif dimana 65.2% responden sangat setuju serta 31.7% setuju bahwa pasien mudah memperoleh informasi terkait langkah-langkah pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi layanan telah tersampaikan secara jelas dan mudah diakses. Pada aspek kemudahan prosedur di pelayanan penunjang pasien sangat setuju (67.8%) dan 27.8% setuju mencerminkan proses pelayanan tambahan berjalan dengan sederhana dan tidak menyulitkan pasien. Demikian pula, kemudahan prosedur pendaftaran memperoleh nilai sangat setuju 64.8% dan setuju 32.6%, menunjukkan bahwa proses administrasi awal telah dirancang efektif dan tidak memakan waktu lama.

Secara keseluruhan kualitas efisiensi pelayanan poliklinik sore dinilai sangat baik terlihat dari mayoritas respon positif pada seluruh indikator. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien merasakan alur layanan yang cepat, jelas, dan mudah diikuti, mulai dari pendaftaran, pelayanan medis, hingga pengambilan obat.

Tabel 7 | Gambaran Kepuasan Responden Terhadap Keamanan (*Safety Quality*)

| Item Pertanyaan | Sangat Setuju | | Setuju | | Netral | | Tidak Setuju | | Sangat Tidak Setuju | |
|--|---------------|------|--------|------|--------|-----|--------------|-----|---------------------|---|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Dokter memiliki Surat Ijin Praktek | 138 | 60.8 | 79 | 34.8 | 10 | 4.4 | - | - | - | - |
| Rumah sakit menyediakan fasilitas pelayanan untuk pencegahan pasien risiko jatuh | 135 | 59.5 | 84 | 37.0 | 6 | 2.6 | 2 | 0.9 | - | - |
| Pelayanan yang diberikan kepada pasien adil dan setara | 161 | 70.9 | 60 | 26.4 | 4 | 1.8 | 2 | 0.9 | - | - |
| Dokter atau perawat merespon dengan cepat kebutuhan pasien | 160 | 70.5 | 60 | 26.4 | 5 | 2.2 | 2 | 0.9 | - | - |
| Dokter atau perawat melakukan tindakan dengan persetujuan dari pasien | 151 | 66.5 | 70 | 30.8 | 5 | 2.2 | 1 | 0.4 | - | - |

Gambaran aspek keamanan pelayanan pada tabel 7 dipersepsikan sangat baik oleh mayoritas pasien. Pada indikator kepemilikan surat izin praktik oleh dokter sebanyak 60.8% responden menyatakan sangat setuju dan 34.8% setuju, menunjukkan bahwa pasien merasa yakin bahwa tenaga medis yang memberikan layanan memiliki legalitas dan kompetensi yang terverifikasi. Pada aspek fasilitas pencegahan risiko jatuh sebanyak 59.5% responden sangat setuju dan 37% setuju, menandakan bahwa rumah sakit telah menyediakan fasilitas penunjang keselamatan pasien secara memadai.

Aspek keadilan pelayanan kepada pasien juga memperoleh respon positif (70.9%) menyatakan sangat setuju dan 26.4% setuju, mengindikasikan bahwa pasien merasa diperlakukan adil dan setara tanpa diskriminasi dalam proses perawatan. Selanjutnya, respons cepat tenaga medis terhadap kebutuhan pasien dinilai baik, terlihat dari 70.5% sangat setuju dan 26.4% setuju, yang mencerminkan kepekaan pelayanan serta kemampuan tenaga medis dalam merespons kebutuhan klinis secara tepat waktu.

Pada indikator terakhir mengenai tindakan medis dengan persetujuan pasien 66.5%

responden sangat setuju dan 30.8% setuju, menunjukkan bahwa prinsip informed consent telah diterapkan dengan baik sehingga pasien memperoleh hak untuk mengetahui dan menyetujui tindakan medis yang diberikan.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa kualitas keamanan pelayanan di poliklinik sore berada pada kategori sangat memuaskan, dengan dominasi tanggapan positif pada seluruh indikator. Tingginya kepercayaan pasien terhadap kompetensi dokter, pelayanan yang adil, respons cepat, serta penerapan persetujuan tindakan medis mencerminkan bahwa aspek keselamatan dan hak pasien telah diperhatikan secara optimal.

Tingkat Perbaikan Layanan Perawatan (Degree of Improvements of Care Services)

Dimensi komunikasi memperoleh skor penilaian tinggi dari responden. Hal ini menggambarkan bahwa petugas mampu memberikan informasi dengan jelas, bersedia mendengarkan, dan memberikan respon yang baik terhadap keluhan pasien. Temuan ini sejalan dengan Paramitha et al., (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif menciptakan rasa percaya dan meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil serupa ditemukan oleh Çakmak & Uğurluoğlu (2024) yang menekankan bahwa kemampuan komunikasi tenaga kesehatan berperan dalam membangun hubungan terapeutik antara pasien dan penyedia layanan. Temuan studi ini juga

memberikan implikasi penting berupa perlunya strategi penguatan komunikasi antara pasien dan penyedia layanan agar proses pelayanan semakin efektif, responsif, serta mampu meningkatkan kepuasan maupun keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis. Saxena & Malla (2023) serta Hidayat et al., (2025) juga menguatkan bahwa komunikasi merupakan elemen kunci dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, komunikasi yang baik terbukti mampu memperkuat kepuasan serta pengalaman positif pasien selama berada di fasilitas pelayanan dan komunikasi yang berpusat pada pasien terbukti memberikan dampak positif terhadap berbagai indikator hasil kesehatan dalam jangka pendek maupun menengah.

Bukti Fisik (Tangible Quality)

Pada dimensi bukti fisik, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa lingkungan pelayanan cukup bersih, fasilitas memadai, dan ruang tunggu nyaman. Perspektif ini konsisten dengan penelitian Marinda & Adrianto (2025) yang menyatakan bahwa kondisi fisik pelayanan merupakan aspek awal yang dinilai pasien saat datang ke fasilitas kesehatan. Selain itu, lingkungan fisik merupakan konstruk yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ferreira et al., 2023). Penciptaan suasana rumah sakit yang nyaman dan ramah menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan pasien, karena lingkungan fisik yang baik dapat menciptakan rasa aman, rileks, serta mendorong proses penyembuhan yang lebih optimal (Liu et al., 2024).

Hasil penelitian Rosilawati et al., (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk aspek bukti fisik seperti kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang pelayanan, kerapian lingkungan, serta kesiapan sarana pendukung, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0.510$; $t = 7.515$; $\text{Sig. } 0.000$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kondisi bukti fisik yang dirasakan pasien, maka tingkat kepuasan mereka juga semakin meningkat.

Penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Bunda Purwokerto dengan 380 responden menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (koefisien 0,130; $t=2,163$; $p=0,031$), dengan R-square kepuasan sebesar 0,413 (Wulandari et al., 2024). Hal ini menegaskan bahwa kenyamanan fasilitas, kebersihan ruang, dan ketersediaan sarana pendukung berperan penting membentuk persepsi positif pasien, sehingga meningkatkan kepuasan sekaligus mendukung loyalitas dan citra rumah sakit. Meskipun Gambaran kepuasan responden di poliklinik sore RSUD X Kabupaten Semarang tergolong baik, rumah sakit masih perlu mempertimbangkan peningkatan estetika maupun penambahan fasilitas untuk mempertahankan kualitas layanan jangka panjang.

Efisiensi (*Efficiency Quality*)

Dimensi efisiensi pelayanan juga mendapatkan apresiasi positif dari responden. Alur layanan yang jelas, kecepatan pelayanan, serta ketepatan prosedur administrasi menjadi poin

penting dalam pembentukan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iskandar, Nazar & Syahputri (2024), kecepatan pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan, khususnya pada RSUD R.M. Djoelham Binjai dengan korelasi sebesar 0,845 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kecepatan pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin cepat petugas merespon keluhan dan kebutuhan pasien, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat.

Hasil penelitian Narulitha et al., (2025) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di fasilitas rawat jalan. Dalam penelitian tersebut, mayoritas pasien menyatakan puas terhadap kecepatan proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan tindakan medis, yang menandakan bahwa efektivitas alur kerja pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif pasien. Temuan ini mendukung hasil penelitian pada Poliklinik Sore RSUD X Kabupaten Semarang bahwa efisiensi waktu pelayanan, termasuk percepatan proses antrean, pemberian informasi layanan yang jelas, serta ketepatan pemberian obat oleh instalasi farmasi, berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kecepatan pelayanan mampu mengurangi waktu tunggu, meminimalkan rasa cemas, serta meningkatkan rasa percaya pasien terhadap kualitas rumah sakit. Dengan demikian, percepatan pelayanan dan penyederhanaan alur menjadi strategi

kunci yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk memastikan pengalaman pasien yang lebih baik serta memperkuat loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan.

Keamanan (*Safety Quality*)

Hasil penelitian Liu et al. (2024) menunjukkan bahwa budaya keselamatan pasien yang baik mampu meningkatkan mutu pelayanan dan berkontribusi pada penilaian keseluruhan terhadap keamanan layanan di rumah sakit, di mana tingkat budaya keselamatan yang tinggi berasosiasi dengan tingginya penilaian keseluruhan keamanan pasien. Temuan ini memperkuat hasil penelitian di Poliklinik Sore RSUD X yang menunjukkan bahwa aspek keamanan, seperti kepemilikan surat izin praktik dokter, penyediaan fasilitas pencegahan risiko jatuh, serta tindakan medis yang diberikan dengan persetujuan pasien, berperan penting dalam meningkatkan rasa aman pasien selama perawatan. Ketika pasien merasa bahwa layanan diberikan secara aman, bebas risiko, dan hak pasien dihormati, persepsi positif terhadap kualitas layanan meningkat sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila implementasi keselamatan pasien di fasilitas kesehatan belum optimal, maka kondisi tersebut patut menjadi perhatian serius, karena rendahnya kepatuhan terhadap prinsip keselamatan dapat meningkatkan risiko terjadinya insiden medis, menurunkan mutu layanan, serta berpotensi memicu ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian di Ghana oleh Botchwey et al. (2024) yang menunjukkan bahwa

tingkat kepatuhan budaya keselamatan pasien masih rendah dengan angka kepatuhan hanya 29,2%, serta tingginya kejadian adverse event mencapai 58% yang meliputi medication error, infeksi, dan kesalahan diagnosis. Studi tersebut juga mengungkap bahwa buruknya kepatuhan terhadap keselamatan pasien dipengaruhi oleh kelalaian tenaga kesehatan, lemahnya manajemen dan supervisi fasilitas, serta keterbatasan infrastruktur dan teknologi, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan beban biaya kesehatan dan penurunan kualitas layanan.

Temuan ini menegaskan bahwa budaya keselamatan pasien bukan hanya berfungsi mencegah risiko dan cedera, tetapi juga menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan. Dengan demikian, keamanan pasien menjadi elemen fundamental dalam kualitas layanan, di mana peningkatan sistem keselamatan pasien dan budaya pelaporan risiko membantu meningkatkan pengalaman serta kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Empati (*Empathy Quality*)

Empati terbukti memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kenyamanan psikologis pasien karena interaksi interpersonal yang baik dapat menciptakan rasa dihargai, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan pengalaman layanan secara keseluruhan (Rizqulloh & Kari Artati, 2025). Variabel gambaran empati menunjukkan penilaian sangat baik, dengan mayoritas pasien di poliklinik sore RSUD X Kabupaten Semarang merasa bahwa tenaga kesehatan

bersikap ramah, memberikan perhatian, dan menunjukkan kepedulian. Hasil ini mendukung penelitian meta-analisis yang dilakukan terhadap enam studi *cross-sectional* dari Indonesia, Malaysia, dan China, ditemukan bahwa sikap empati tenaga kesehatan secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dengan nilai adjusted odds ratio (OR) sebesar 2,10 (CI 95% = 1,72–2,56; $p < 0,001$). Hasil ini menunjukkan bahwa pasien yang dilayani oleh petugas kesehatan yang menunjukkan empati melalui komunikasi yang baik, perhatian individual, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien memiliki kemungkinan 2,10 kali lebih tinggi untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang dilayani oleh petugas tanpa sikap empati (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023). Temuan ini memperkuat peran kritis dimensi empati dalam kerangka mutu pelayanan kesehatan, sekaligus menegaskan bahwa interaksi manusiawi dan responsif antara petugas dan pasien merupakan faktor determinan utama dalam membangun pengalaman pelayanan yang memuaskan dan berorientasi pada pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh respon baik oleh pasien yang berarti pelayanan telah mampu memenuhi ekspektasi mayoritas pasien. Komunikasi tenaga kesehatan dinilai jelas dan mudah dipahami, fasilitas fisik rumah sakit dinilai bersih serta memadai, alur pelayanan dinilai efisien, aspek keamanan menunjukkan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis, serta dimensi empati menunjukkan bahwa petugas

memberikan perhatian dan kepedulian dengan baik kepada pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Poliklinik Sore di Klinik Anak, Mata, Urologi, dan Penyakit Dalam telah berjalan optimal, namun tetap diperlukan penguatan berkelanjutan pada aspek fasilitas fisik dan penyempurnaan proses pelayanan secara operasional. Kombinasi antara mutu komunikasi interpersonal, kenyamanan fasilitas fisik, efisiensi alur pelayanan, keselamatan pasien, dan empati tenaga kesehatan menjadi fondasi utama untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

SARAN

Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan khususnya dalam aspek bukti fisik dan efisiensi alur layanan untuk meminimalkan potensi hambatan yang masih dialami sebagian kecil pasien. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi seperti sistem pendaftaran dan pemanggilan pasien berbasis digital dapat menjadi strategi peningkatan efisiensi yang lebih sistematis. Selain itu, pelatihan soft skill komunikasi terapeutik dan pendekatan empatik bagi tenaga kesehatan perlu diperkuat untuk menjaga konsistensi pengalaman positif yang dirasakan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada manajemen RSUD X Kabupaten Semarang dan responden penelitian yang telah berpartisipasi dalam studi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Botchwey, C. O. A., Boateng, A. A., Ahimah, P. O., Acquah, F., Adoma, P. O., Kumah, E.,

- Boakye, D. S., Boahen, E. A., Kruh, V., & Kow Koomson, J. B. (2024). Patient safety culture and satisfaction in Ghana: a facility-based cross-sectional study. *BMJ Open*, 14(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-073190>
- Çakmak, C., & Uğurluoğlu, Ö. (2024). The Effects of Patient-Centered Communication on Patient Engagement, Health-Related Quality of Life, Service Quality Perception and Patient Satisfaction in Patients with Cancer: A Cross-Sectional Study in Türkiye. *Cancer Control*, 31(31), 1-15. <https://doi.org/10.1177/10732748241236327>
- 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>
- Hidayat, D. H. Z., Mimanda, Y., & Maikel, M. P. (2025). The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction: Ensuring Healthy Lives and Well-Being Through Sustainable Development Goal 3. *The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning*, 6(1), 21-30. <https://doi.org/10.46456/jisdep.v6i1.640>
- Liu, Y., Xu, J., Yang, X., Yue, L., Li, G., & Mah, A. P. (2024). Patient safety culture in private hospitals in China: a cross-sectional study using the revised Hospital Survey on Patient Safety Culture. *Frontiers in Public Health*, 12, 1. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1323716>
- Marinda, I., & Adrianto, R. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kudungga. *Jurnal Kesehatan Komunitas (Journal of Community Health)*, 11(2), 262-271. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol11.iss2.2158>
- Narulitha, A., Batara, A. S., & Haeruddin. (2025). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia. *Window of Public Health Journal*, 6(2), 293-304.
- Nazar Syahputri, I., & Lestari Nasution, S. (2024). The Effect Of Health Service Quality Dimensions On Outpatient Satisfaction At Plenary Accredited Hospitals. *International Journal of Health and Pharmaceutical*, 4(1), 101-113. <https://ijhp.net>
- Nugroho, H. S. W. (2011). *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*. Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
- Paramitha, D. S., Kirana, R., & Muhammin, A. R. A. (2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat dan Dokter sebagai Upaya Peningkatankepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 7(2), 188-193.
- Puji, L. K. R., Indah, F. P. S., Sucipto, S., Hasanah, N., & Agustina, S. M. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan preferensi kunjungan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*

- Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(02), 298–307.
<https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1195>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *INFOKES : Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127.
- Rizqulloh, L., & Kari Artati, D. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(3), 185–192. <https://doi.org/10.25047/jremi.v6i3.5986>
- Rosilawati, R., Ariawaty, R. R. N., & Syahidin, R. (2025). The Influence of Service Quality and Patient Experience on Inpatient Satisfaction. *Journal La Medihealtico*, 6(5), 1322–1336. <https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v6i5.2638>
- Saxena, P., & Malla, A. (2023). Examining the Role of Communication Competence in Enhancing Patient Satisfaction in Medical Environments. *Seminars in Medical Writing and Education*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.56294/mw2023115>
- Wulandari, R., Doddy, I. P., & Indaryani, L. (2024). Measuring The Impact of Healthcare Service Quality of Hospitals on Customer Satisfaction. *Corporate and Business Strategy Review*, 5(1 Special Issue), 336–345. <https://doi.org/10.22495/cbsrv5i1sia>

