



DIMENSI SERVQUAL DAN KEPUASAN PASIEN: STUDI PADA PELAYANAN RAWAT JALAN KLINIK BIDDOKKES POLDA LAMPUNG

Lina Oktavia¹, Wayan Aryawati², Khoidar Amirus³, Dessy Hermawan⁴,
Arifki Zainaro⁵

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas
Malahayati^{1,2,3,4,5}

Email: linaoktavia76@gmail.com¹

Diterima: 25/06/2026; Direvisi: 29/07/2026; Diterbitkan: 07/08.2026

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan kesehatan primer yang berperan sebagai pintu masuk sistem kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan dimensi mutu pelayanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*, dengan kepuasan pasien di Klinik Biddokkes Polda Lampung serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan analitik. Data dikumpulkan melalui instrumen pengukuran kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL dan dianalisis menggunakan regresi logistik berganda untuk mengetahui hubungan antarvariabel secara simultan serta menentukan faktor yang paling dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan menjadi faktor yang paling dominan setelah dikontrol oleh variabel lainnya ($p < 0,05$; $OR = [\text{nilai OR}]$). Nilai OR tersebut menunjukkan bahwa pasien dengan penilaian lebih baik terhadap aspek *tangible* memiliki peluang sebesar $[\text{nilai OR}]$ kali lebih tinggi untuk merasa puas dibandingkan pasien dengan penilaian yang lebih rendah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan perlu diprioritaskan pada aspek *tangible*, seperti kondisi fasilitas, kenyamanan ruang pelayanan, dan ketersediaan sarana pendukung, sebagai dasar perbaikan kualitas layanan kesehatan di Klinik Biddokkes Polda Lampung.

Kata Kunci: *Bukti Fisik, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Servqual.*

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly in primary healthcare facilities that serve as the entry point of the healthcare system. This study aimed to analyze the relationship between service quality dimensions based on the SERVQUAL approach, namely *tangible*, *reliability*, and *responsiveness*, with patient satisfaction at the Biddokkes Clinic of the Lampung Regional Police, and to identify the most dominant dimension associated with patient satisfaction. This study used a quantitative research design with an analytical approach. Data were collected using a patient satisfaction measurement instrument based on the SERVQUAL dimensions and analyzed using multiple logistic regression to determine the simultaneous relationship between variables and identify the most dominant factor. The results showed that the *tangible* dimension was significantly associated with patient satisfaction and was the most dominant factor after controlling for other variables ($p < 0.05$; $OR = [OR \text{ value}]$). The OR value indicated that patients who perceived better *tangible* service aspects had $[OR \text{ value}]$ times higher odds of being satisfied compared with

Copyright (c) 2026 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan

 <https://doi.org/10.51878/healthy.v5i4.14264>



patients who perceived lower service quality. This study concludes that improving healthcare service quality should prioritize the *tangible* aspects, including facility conditions, service area comfort, and availability of supporting facilities, as a basis for improving healthcare quality at the Biddokkes Clinic of the Lampung Regional Police.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Servqual, Tangibles.*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang harus diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, efektif, dan terjangkau. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi tuntutan utama karena kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan tindakan medis, tetapi juga mencakup pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus mampu memenuhi aspek keselamatan pasien, efektivitas, ketepatan waktu, efisiensi, keadilan, serta keterlibatan pasien dalam proses pelayanan. Upaya peningkatan mutu pelayanan menjadi bagian penting dalam sistem kesehatan karena kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan, dan keberlanjutan pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh masyarakat. Penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan karena menggambarkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pengalaman pelayanan yang diterima (Utomo et al., 2023).

Kepuasan pasien menjadi indikator strategis dalam evaluasi mutu pelayanan karena pasien tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan proses interaksi, kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, serta sikap tenaga kesehatan selama proses perawatan. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dapat meningkatkan kepercayaan serta mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan citra dan kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Kajian mengenai hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien menunjukkan bahwa kepuasan memiliki peran penting sebagai penghubung antara kualitas layanan dengan keberlanjutan hubungan pasien terhadap fasilitas kesehatan (Nurlatifah et al., 2026). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien tidak hanya menjadi aktivitas evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan (Agustina et al., 2023).

Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan, salah satunya menggunakan konsep Service Quality (SERVQUAL) yang mengidentifikasi lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangible menggambarkan aspek fisik pelayanan seperti fasilitas dan sarana prasarana, sedangkan reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Responsiveness menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, assurance berkaitan dengan kompetensi serta rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan, sementara empathy menggambarkan perhatian dan kepedulian terhadap kondisi pasien. Penelitian berbasis SERVQUAL pada pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari berbagai dimensi tersebut memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien dan dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan (Salsabila & Sinaga, 2025). Evaluasi berbasis dimensi SERVQUAL juga membantu fasilitas kesehatan mengidentifikasi aspek pelayanan



yang masih belum sesuai dengan harapan pasien sehingga intervensi peningkatan mutu dapat dilakukan secara lebih terarah (Dewi et al., 2026).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat berbeda berdasarkan karakteristik fasilitas kesehatan, jenis pelayanan, serta karakteristik pengguna layanan. Penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa faktor pelayanan memiliki kontribusi terhadap persepsi pasien terhadap kualitas fasilitas kesehatan, sehingga evaluasi mutu perlu mempertimbangkan kondisi spesifik masing-masing organisasi pelayanan kesehatan (Yuliani et al., 2022). Selain faktor pelayanan langsung, aspek organisasi seperti budaya kerja juga dapat memengaruhi bagaimana tenaga kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien. Budaya organisasi yang mendukung orientasi pelayanan, komunikasi efektif, dan tanggung jawab profesional berperan dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan (Maniagasi, 2022). Hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil interaksi antara kualitas proses pelayanan, kemampuan sumber daya manusia, serta sistem organisasi yang mendukung penyelenggaraan pelayanan.

Perbedaan karakteristik fasilitas pelayanan kesehatan menyebabkan hasil penelitian mengenai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien belum menunjukkan pola yang konsisten. Pada beberapa fasilitas kesehatan, aspek keandalan pelayanan menjadi faktor utama karena pasien menilai kemampuan fasilitas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan waktu yang dijanjikan sebagai aspek penting dalam pengalaman pelayanan. Namun, pada fasilitas lain, aspek daya tanggap, komunikasi, maupun jaminan pelayanan dapat menjadi faktor yang lebih menentukan karena berkaitan langsung dengan interaksi pasien dan petugas kesehatan. Penelitian mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai komponen pelayanan yang mencakup aspek teknis, interpersonal, serta proses pelayanan yang diterima pasien (Hartati et al., 2025). Hasil penelitian pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama juga menunjukkan bahwa faktor pelayanan keperawatan, komunikasi, dan kualitas interaksi antara petugas dengan pasien berperan dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Sulhastiiawati & Amanah, 2024). Variasi temuan tersebut menunjukkan bahwa identifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan perlu dilakukan secara spesifik sesuai dengan karakteristik fasilitas kesehatan yang menjadi lokasi penelitian.

Selain dimensi kualitas pelayanan, faktor internal organisasi juga memiliki pengaruh terhadap konsistensi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Organisasi pelayanan kesehatan dengan budaya kerja yang kuat cenderung memiliki kemampuan lebih baik dalam membangun koordinasi, meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Peran budaya organisasi menjadi semakin penting karena pelayanan kesehatan melibatkan interaksi multidisiplin antara tenaga kesehatan, tenaga administrasi, dan pengelola fasilitas pelayanan. Kajian mengenai budaya organisasi pada rumah sakit menunjukkan bahwa nilai dan praktik organisasi berperan dalam membentuk perilaku kerja serta loyalitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Perdana et al., 2024). Selain itu, pemanfaatan sistem pengelolaan mutu berbasis data juga mulai dikembangkan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara lebih efektif dan berkelanjutan (Irsyalina & Santi, 2024).

Klinik Biddokkes Polda Lampung merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan fasilitas kesehatan umum karena berada dalam lingkungan institusi Kepolisian Negara Republik Indonesia dan melayani anggota Polri, keluarga, serta masyarakat umum. Karakteristik populasi pasien yang relatif homogen,

sistem organisasi yang terstruktur, serta pola pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan institusi menjadikan klinik ini memiliki konteks pelayanan yang spesifik untuk dikaji. Data kunjungan Klinik Biddokkes Polda Lampung menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan dari 6.087 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 6.451 kunjungan pada tahun 2024, tetapi mengalami penurunan sebesar 11,30% pada periode Januari–November 2025 menjadi 5.722 kunjungan. Kondisi tersebut dapat menjadi indikasi perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan dan pengalaman pasien, karena perubahan tingkat pemanfaatan layanan dapat berkaitan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian pada fasilitas kesehatan Bhayangkara juga menunjukkan bahwa indikator mutu pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien, sehingga evaluasi mutu pada fasilitas kesehatan institusi kepolisian menjadi aspek penting untuk dilakukan (Rinduan et al., 2025).

Meskipun berbagai penelitian mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan pada rumah sakit maupun puskesmas, kajian mengenai penerapan dimensi SERVQUAL pada fasilitas kesehatan berbasis institusi kepolisian masih terbatas. Klinik Biddokkes Polda Lampung memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda karena melayani kebutuhan kesehatan personel kepolisian, keluarga, dan masyarakat dengan tuntutan pelayanan yang efektif, cepat, dan berkualitas. Namun, belum terdapat bukti empiris yang menjelaskan dimensi mutu pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada konteks fasilitas kesehatan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Klinik Biddokkes Polda Lampung serta mengidentifikasi faktor pelayanan yang paling dominan melalui analisis regresi logistik berganda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengelola Klinik Biddokkes Polda Lampung dalam menentukan prioritas peningkatan mutu pelayanan serta mendukung pengembangan strategi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang (*cross-sectional*) yang dilaksanakan pada Mei–Juni 2026 di Klinik Biddokkes Polda Lampung setelah memperoleh izin penelitian dari Klinik Biddokkes Polda Lampung dan Universitas Malahayati. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan Klinik Biddokkes Polda Lampung periode Oktober–Desember 2025 sebanyak 572 pasien. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh 231 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability random sampling*. Kriteria inklusi penelitian meliputi pasien rawat jalan yang tercatat dalam rekam medis Klinik Biddokkes Polda Lampung pada periode penelitian, berusia ≥ 18 tahun, dapat ditemui atau dihubungi, serta bersedia menjadi responden dengan menandatangani *informed consent*. Responden dengan kondisi gawat darurat atau tidak mampu mengisi kuesioner dikeluarkan dari penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner mutu pelayanan berbasis SERVQUAL yang dimodifikasi dari Parasuraman et al. (1988), terdiri atas 22 item harapan dan 22 item persepsi yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 6 item pernyataan dengan skala Likert. Pengukuran mutu pelayanan dilakukan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap score*) antara skor persepsi dan harapan pasien. Kategori masing-masing dimensi SERVQUAL ditentukan berdasarkan hasil perhitungan skor *gap*, yaitu kategori baik apabila nilai persepsi telah memenuhi atau melampaui harapan pasien ($\text{gap score} \geq 0$), sedangkan kategori kurang baik apabila nilai persepsi masih berada di bawah harapan pasien ($\text{gap score} < 0$). Penentuan kategori

tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL. Kepuasan pasien dikategorikan berdasarkan nilai *cut-off* yang telah ditentukan peneliti.

Analisis data dilakukan melalui analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel penelitian, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda metode *Enter* untuk menentukan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien. Variabel dengan nilai $p < 0,25$ pada analisis bivariat dimasukkan dalam pemodelan multivariat, sedangkan kelayakan model dinilai menggunakan uji Omnibus, Hosmer–Lemeshow, nilai Nagelkerke R Square, dan ketepatan klasifikasi model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan 231 responden pasien rawat jalan di Klinik Biddokkes Polda Lampung yang memenuhi kriteria penelitian. Analisis hasil penelitian dilakukan secara bertahap mulai dari karakteristik responden, distribusi dimensi mutu pelayanan, hubungan masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, hingga analisis multivariat untuk menentukan faktor yang paling dominan. Penyajian hasil dilakukan menggunakan tabel untuk mempermudah interpretasi data penelitian. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi usia, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin. Distribusi karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	Dewasa awal (≤ 30 tahun)	97	42,0
	Dewasa madya (31–45 tahun)	111	48,1
	Dewasa akhir (> 45 tahun)	23	10,0
Pendidikan	SMA	43	18,6
	S1	188	81,4
Jenis kelamin	Laki-laki	103	44,6
	Perempuan	128	55,4
Total		231	100,0

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berpartisipasi berada pada kelompok usia produktif. Distribusi responden didominasi oleh kelompok usia dewasa madya, sedangkan kelompok usia dewasa akhir merupakan kelompok dengan proporsi paling kecil. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pasien perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan pasien laki-laki. Karakteristik tersebut menggambarkan profil umum pasien rawat jalan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Distribusi penilaian responden terhadap dimensi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dianalisis untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi mutu pelayanan yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Hasil pengukuran masing-masing variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Kategori	n	%
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Kurang baik	99	42,9
	Baik	132	57,1
Keandalan (<i>reliability</i>)	Kurang baik	100	43,3
	Baik	131	56,7
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Kurang baik	107	46,3
	Baik	124	53,7
Kepuasan pasien	Tidak puas	90	39,0
	Puas	141	61,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh dimensi mutu pelayanan yang diukur. Dimensi dengan proporsi penilaian baik tertinggi terdapat pada aspek bukti fisik pelayanan, sedangkan daya tanggap memiliki proporsi penilaian baik yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat kelompok responden yang memberikan penilaian kurang baik dan menyatakan tidak puas sehingga menunjukkan adanya variasi pengalaman pasien dalam menerima pelayanan.

Analisis selanjutnya dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square. Variabel independen yang dianalisis meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Hasil analisis bivariat digunakan untuk menentukan variabel yang memenuhi kriteria masuk ke dalam analisis multivariat. Hasil hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi	Kategori	Tidak puas n (%)	Puas n (%)	p-value	OR (95% CI)
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Kurang baik	54 (54,5)	45 (45,5)	<0,001	3,200 (1,845–5,550)
	Baik	36 (27,3)	96 (72,7)		
Keandalan (<i>reliability</i>)	Kurang baik	51 (51,0)	49 (49,0)	0,001	2,455 (1,428–4,222)
	Baik	39 (29,8)	92 (70,2)		
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Kurang baik	52 (48,6)	55 (51,4)	0,005	2,140 (1,249–3,665)
	Baik	38 (30,6)	86 (69,4)		

Berdasarkan Tabel 3, seluruh dimensi mutu pelayanan yang dianalisis memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Responden yang memberikan penilaian lebih baik terhadap dimensi pelayanan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan penilaian kurang baik. Nilai *odds ratio* menunjukkan bahwa masing-masing dimensi memiliki kontribusi terhadap kemungkinan pasien merasa puas terhadap pelayanan. Ketiga variabel tersebut memenuhi persyaratan untuk dimasukkan ke

dalam analisis regresi logistik berganda. Selanjutnya dilakukan analisis multivariat untuk menentukan variabel yang tetap berhubungan dengan kepuasan pasien setelah dikontrol secara bersama-sama. Hasil analisis regresi logistik berganda menunjukkan model akhir hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Proses pemodelan dilakukan dengan mempertimbangkan variabel perancu sehingga diperoleh model yang menggambarkan faktor yang paling dominan. Hasil akhir analisis multivariat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Model Akhir Analisis Regresi Logistik Multivariat

Variabel	B	p-value	OR (Exp B)	95% CI	Keterangan
Tangible	-0,903	0,010	0,405	0,204–0,807	Signifikan
Reliability	-0,232	0,520	0,793	0,391–1,608	Confounder
Responsiveness	-0,317	0,317	0,729	0,392–1,354	Confounder

Berdasarkan Tabel 4, dimensi bukti fisik (*tangible*) merupakan variabel yang tetap memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien pada model akhir. Setelah dilakukan pengendalian terhadap variabel keandalan dan daya tanggap, dimensi bukti fisik tetap menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel keandalan dan daya tanggap dipertahankan dalam model karena berperan sebagai variabel perancu. Model akhir menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien pada penelitian ini.

Selain analisis berdasarkan kategori variabel, dilakukan pula analisis deskriptif terhadap item penyusun dimensi mutu pelayanan berdasarkan nilai kesenjangan (*gap score*) antara persepsi dan harapan pasien. Analisis ini bertujuan untuk melihat aspek pelayanan yang telah memenuhi atau melampaui harapan pasien. Seluruh item yang dianalisis menunjukkan nilai kesenjangan positif, yang menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien secara umum lebih baik dibandingkan harapan awal. Pada dimensi bukti fisik, aspek kenyamanan ruang tunggu menunjukkan nilai kesenjangan terbesar, sedangkan kejelasan informasi alur pelayanan memiliki kesenjangan paling kecil. Pada dimensi keandalan dan daya tanggap, variasi nilai kesenjangan menunjukkan bahwa setiap aspek pelayanan memiliki tingkat pencapaian yang berbeda sehingga dapat menjadi dasar identifikasi area yang masih perlu diperkuat.

Pembahasan

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pasien Klinik Biddokkes Polda Lampung sebagian besar berada pada kelompok usia produktif dan memiliki tingkat pendidikan tinggi. Karakteristik tersebut dapat memengaruhi cara pasien mengevaluasi mutu pelayanan karena individu dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan lebih baik dalam memperoleh informasi, memahami standar pelayanan, serta membandingkan pengalaman pelayanan dengan harapan yang dimiliki. Korengkeng dan Lainsamputty (2022) menjelaskan bahwa karakteristik pasien seperti usia, pendidikan, dan pengalaman pelayanan dapat berhubungan dengan tingkat kepuasan karena memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima. Temuan serupa juga menunjukkan bahwa karakteristik pelanggan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan karena setiap kelompok pengguna memiliki kebutuhan dan ekspektasi yang berbeda terhadap pelayanan kesehatan (Ismiyati, 2022). Dengan demikian, tingginya proporsi responden yang belum sepenuhnya puas

dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai konsekuensi dari karakteristik pasien yang memiliki kemampuan evaluasi dan harapan pelayanan yang relatif tinggi.

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan hasil evaluasi antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman nyata setelah pelayanan diberikan. Ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan meningkat, sedangkan ketidaksesuaian antara keduanya dapat menyebabkan ketidakpuasan. Konsep tersebut menjelaskan bahwa penilaian pasien terhadap mutu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh seluruh proses interaksi selama memperoleh pelayanan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien karena aspek pelayanan menjadi dasar terbentuknya pengalaman pasien terhadap fasilitas kesehatan (Suciana et al., 2026). Selain itu, kualitas layanan yang baik juga berperan dalam membangun loyalitas pasien karena kepuasan menjadi penghubung antara pengalaman pelayanan dan keinginan pasien untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut (Abellia & Cokki, 2026).

Dimensi tangible atau bukti fisik menjadi faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien pada penelitian ini. Dimensi tangible menggambarkan kondisi fisik pelayanan, meliputi kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, kelengkapan fasilitas, serta penampilan petugas kesehatan yang dapat diamati secara langsung oleh pasien. Dalam pelayanan kesehatan primer, aspek fisik menjadi salah satu indikator yang mudah dinilai pasien karena pasien tidak selalu mampu mengevaluasi aspek teknis medis secara langsung. Oleh karena itu, kondisi lingkungan pelayanan dapat membentuk persepsi awal pasien mengenai kualitas fasilitas kesehatan sebelum pasien menilai aspek pelayanan lainnya. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa perbaikan aspek fisik pelayanan menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan mutu karena elemen tersebut berhubungan langsung dengan pengalaman pasien selama berada di fasilitas kesehatan.

Dominannya dimensi tangible dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek yang terlihat secara langsung masih menjadi pertimbangan penting bagi pasien Klinik Biddokkes Polda Lampung. Kondisi tersebut dapat berkaitan dengan karakteristik pelayanan rawat jalan yang memiliki waktu interaksi relatif singkat sehingga pasien lebih banyak menggunakan indikator yang mudah diamati untuk menilai mutu pelayanan. Sementara itu, aspek keandalan dan daya tanggap meskipun berhubungan pada analisis awal, belum menunjukkan pengaruh independen setelah dikontrol bersama variabel lain dalam model. Penilaian terhadap aspek fisik fasilitas kesehatan juga berkaitan dengan efektivitas pengelolaan mutu karena penyedia layanan perlu memastikan bahwa sarana prasarana mendukung proses pelayanan yang aman dan nyaman bagi pasien. Dalam konteks pengembangan kebijakan mutu, fungsi pengawasan dan evaluasi terhadap komponen pelayanan menjadi penting agar fasilitas kesehatan dapat mempertahankan standar pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Mandagi et al., 2026).

Dimensi *reliability* atau keandalan menggambarkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, *reliability* menunjukkan hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien pada analisis bivariat, tetapi tidak menjadi faktor yang berhubungan secara independen setelah dilakukan pengendalian bersama dimensi pelayanan lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tetap memiliki kontribusi dalam membentuk pengalaman pasien, tetapi pengaruhnya dapat dipengaruhi oleh keberadaan faktor pelayanan lain yang lebih dominan pada konteks Klinik Biddokkes Polda Lampung. Pelayanan yang andal tetap diperlukan untuk mempertahankan kepercayaan pasien, terutama melalui ketepatan



prosedur, konsistensi pelayanan, dan kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan. Temuan penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan juga menunjukkan bahwa kualitas proses pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien karena pasien menilai kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan (Suciana et al., 2026).

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berkaitan dengan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan bantuan, menjawab kebutuhan pasien, serta menangani keluhan selama proses pelayanan berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien pada analisis awal, namun tidak menjadi faktor dominan dalam model akhir setelah dikontrol bersama variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas merespons pasien tetap menjadi komponen penting, tetapi pengaruhnya dapat berkurang ketika pasien lebih menekankan aspek pelayanan yang dapat diamati secara langsung. Waktu tunggu pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam membentuk persepsi pasien karena keterlambatan proses pelayanan dapat menurunkan pengalaman positif pasien terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian mengenai waktu tunggu pasien menunjukkan bahwa proses pelayanan, koordinasi antarpetugas, dan sistem pelayanan yang diterapkan fasilitas kesehatan berperan terhadap efisiensi waktu tunggu pasien. Selain itu, komunikasi tenaga kesehatan dan kesiapan sarana pelayanan juga berhubungan dengan kelancaran proses pelayanan karena dapat mengurangi hambatan selama pasien menerima layanan (Agusti et al., 2025).

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dimensi *tangible* menjadi faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Klinik Biddokkes Polda Lampung, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* berperan sebagai variabel perancu dalam model. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya memerlukan perbaikan pada aspek fisik, tetapi juga membutuhkan penguatan sistem pelayanan secara menyeluruh agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara konsisten. Nilai koefisien determinasi model yang belum sepenuhnya menjelaskan variasi kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang belum dianalisis, seperti *assurance*, *empathy*, pengalaman sebelumnya, sistem administrasi, dan karakteristik individu pasien. Penggunaan analisis regresi logistik dalam penelitian kesehatan dapat membantu mengidentifikasi faktor yang berhubungan dengan suatu kejadian atau kondisi tertentu berdasarkan karakteristik variabel penelitian yang diamati (Putri et al., 2023). Pendekatan analitik yang lebih kompleks pada penelitian berikutnya dapat digunakan untuk mengurangi pengaruh faktor perancu dan memperoleh estimasi hubungan yang lebih kuat, seperti penerapan metode pencocokan berbasis probabilitas pada data observasional (Pujiastuty & Mahdy, 2025).

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa Klinik Biddokkes Polda Lampung perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik sekaligus memprioritaskan area yang masih memiliki peluang peningkatan. Perbaikan fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi pelayanan, dan pengaturan alur pasien dapat menjadi strategi awal untuk meningkatkan pengalaman pasien. Selain aspek sarana, peningkatan pemahaman pasien terhadap mekanisme pelayanan juga diperlukan agar pasien memiliki persepsi yang lebih baik mengenai proses pelayanan yang diberikan. Edukasi mengenai sistem pelayanan kesehatan dapat membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan dan meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan (Harun et al., 2026). Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan melalui kombinasi antara penguatan fasilitas, peningkatan komunikasi, serta pengendalian proses pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pasien.



Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam interpretasi hasil. Desain penelitian potong lintang (*cross-sectional*) menyebabkan hubungan yang ditemukan hanya menggambarkan keterkaitan antarvariabel dan belum dapat menjelaskan hubungan sebab akibat secara pasti. Selain itu, pengukuran mutu pelayanan menggunakan persepsi pasien sehingga memungkinkan adanya pengaruh subjektivitas responden dalam memberikan penilaian. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan indikator objektif seperti waktu tunggu aktual, evaluasi kepatuhan standar pelayanan, serta pengukuran dimensi mutu pelayanan yang lebih luas. Pengembangan penelitian berbasis bukti juga memerlukan pemanfaatan sumber informasi ilmiah yang berkualitas agar proses evaluasi pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara lebih sistematis (Ulfa & Pramudyo, 2025).

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran bahwa kepuasan pasien Klinik Biddokkes Polda Lampung dipengaruhi oleh kombinasi berbagai aspek pelayanan, dengan bukti fisik sebagai faktor yang paling menonjol dalam model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik fasilitas kesehatan dan konteks organisasi dapat memengaruhi dimensi pelayanan yang paling menentukan kepuasan pasien. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi pengelola klinik untuk menyusun strategi peningkatan mutu yang lebih terarah berdasarkan kebutuhan dan pengalaman pasien. Evaluasi mutu pelayanan secara berkala diperlukan agar perubahan kebutuhan pasien dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti melalui program perbaikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Biddokkes Polda Lampung diharapkan mampu memperkuat kepuasan pasien serta mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan institusi yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien di Klinik Biddokkes Polda Lampung. Dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* merupakan aspek pelayanan yang berkaitan dengan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan, dengan dimensi *tangible* menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek yang dapat diamati secara langsung oleh pasien, seperti kenyamanan fasilitas, kondisi ruang pelayanan, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan sarana pendukung, menjadi komponen penting dalam membangun persepsi positif terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan di Klinik Biddokkes Polda Lampung perlu memprioritaskan penguatan aspek fisik pelayanan melalui perbaikan fasilitas ruang tunggu, peningkatan kenyamanan lingkungan pelayanan, dan optimalisasi sarana pendukung kesehatan. Selain itu, pengembangan sistem informasi pelayanan dan pelaksanaan evaluasi mutu secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan efektif serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model yang lebih komprehensif dengan memasukkan faktor lain seperti *assurance*, *empathy*, waktu tunggu pelayanan, sistem administrasi, serta karakteristik pasien untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai determinan kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan institusi kepolisian. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengelola Klinik Biddokkes Polda Lampung dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang berbasis bukti dan berorientasi pada pengalaman pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Abellia, A., & Cokki, C. (2026). Pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Ciawi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 10(2), 284–293. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v10i2.37556>
- Agustina, D., Salsabila, L. N., & Nasution, E. M. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), 64–70. <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Detector/article/view/2088>
- Agusti, T. L. P., Rinaldi, E. A., Ambarini, T., & Yulianah, Y. (2025). Hubungan komunikasi, kompetensi, dan sarana prasarana terhadap waktu tunggu pelayanan resep poli jantung dan pembuluh darah di RS Hermina Bekasi. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 9(4), 604–618. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS/article/view/7091>
- Dewi, R. K., Astuti, E. D., & Vioentina, E. C. (2026). Analisis model kualitas pelayanan *elderly care* pada rawat jalan berbasis SERVQUAL di Rumah Sakit “S” Semarang. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 6(1). <https://unkartur.ac.id/journal/index.php/jurmik/article/view/516>
- Hartati, Y., Utari, S., & Nurdin, N. (2025). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 13(2), 40–52. <https://journal.uniqhba.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/1104>
- Harun, M. F., Sulaksana, G. W. P., Lisnawati, L., Kurniawan, F., Tawakal, T., Al Rajab, M., ... Hasmita, H. (2026). Peningkatan pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan BPJS kesehatan melalui kegiatan sosialisasi di Desa Lawoila, Kecamatan Konda, Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 3(9), 662–669. <https://ejournal.jurnalpengabdiansosial.com/index.php/jps/article/view/1230>
- Irsyalina, R., & Santi, R. P. (2024). Penerapan *business intelligence* dan *prescriptive analytics* pada mutu pelayanan kesehatan rumah sakit di Kota Pekanbaru. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(1), 27–35. <https://teknosi.fti.unand.ac.id/index.php/teknosi/article/view/2626>
- Ismiyati, N. (2022). Hubungan karakteristik pelanggan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan bulan Mei tahun 2021. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, 7(1), 43–49. <https://doi.org/10.56727/bsm.v7i1.84>
- Korengkeng, L. C., & Lainsamputty, F. (2022). Karakteristik pasien dan hubungannya dengan kepuasan terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat. *Al-Asalmiya Nursing: Jurnal Ilmu Keperawatan (Journal of Nursing Sciences)*, 11(1). <https://doi.org/10.35328/keperawatan.v11i1.2110>
- Mandagi, C. K. F., Mangngi, G. P., Claudia, H., Sitorus, J. A., Rumengan, K. F. A., Karongkong, K. V., ... Tias, V. E. (2026). Fungsi kontrol pada proses pengembangan kebijakan, rekomendasi & advokasi kebijakan. *KOLONI*, 5(2), 1362–1374. <https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/view/1007>
- Maniagasi, Y. G. (2022). Analisis budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Depapre Kabupaten Jayapura. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 2(2), 69–85. <https://journal.intelekmadani.org/index.php/jgpi/article/view/312>
- Nurlatifah, N., Herlambang, T., & Sanosra, A. (2026). Analisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 11(1), 28–38.



https://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/PENELITIAN_IPTEKS/article/view/4073

- Perdana, N. R. G., Viany, V., Sudarman, B. P., Widjaja, Y. R., & Purwadhi, P. (2024). Peran budaya organisasi terhadap loyalitas karyawan rumah sakit: *Literature review*. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(6), 4352–4362. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/16676>
- Pujiastuty, E. W. S., & Mahdy, I. F. (2025). Penerapan metode *propensity score matching* berbasis regresi logistik biner pada hasil observasi kelainan refraksi mata pasien hipertensi. Dalam *Bandung Conference Series: Statistics* (Vol. 5, No. 2, pp. 373–380). <https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSS/article/view/19719>
- Putri, C. A., Irfani, R., & Notodiputro, K. A. (2023). Analisis berat badan lahir rendah di Pulau Jawa berdasarkan model regresi logistik untuk data berpadanan. *Indonesian Journal of Statistics & Its Applications*, 7(2). <https://doi.org/10.29244/ijsa.v7i2p75-85>
- Rinduan, O., Kridawati, A., & Nugroho, D. (2025). Analisa indikator mutu IGD terhadap kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Bhayangkara Mataram. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 9(4), 394–408. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSI/article/view/6645/0>
- Salsabila, N., & Sinaga, R. (2025). Analisis hubungan kualitas pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan ibu bersalin menggunakan metode *correlation matrix*. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 14(1), 105–112. <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/613>
- Suciana, R., Suparman, R., & Rohim, A. (2026). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 17(1), 38–47. <https://www.ejournal.stikku.ac.id/index.php/stikku/article/view/2192>
- Sulhastiiawati, A., & Amanah, I. (2024). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di BLUD UPTD Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. *Mega Buana Journal of Public Health*, 3(2), 58–74. <https://e-jurnal.umegabuana.ac.id/index.php/MBJPH/article/view/1181>
- Ulfa, M., & Pramudyo, G. N. (2025). Pemanfaatan koleksi referensi oleh mahasiswa program pendidikan dokter spesialis (residen) di Perpustakaan RSUP Dokter Kariadi Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 9(1), 125–138. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/23523>
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhayah, Z. (2023). Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: *Literature review*. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708–1714. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/3720>
- Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022. *Journal of Health Research Science*, 2(2), 134–143. <https://www.ejournal.stikku.ac.id/index.php/jhrs/article/view/596>