Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 10, No. 2, Februari 2025

PENGARUH LIMA DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI X DI JAKARTA BARAT

Gilbert Golahi*, Elita Mulyadi, Stefano Giovani Handoko Suwigyoputro, Erlilis
Universitas Pelita Harapan, Indonesia
Email: gilbertgolahi10@gmail.com*

Abstrak

Kualitas pelayanan di klinik gigi swasta berperan penting dalam membangun kepuasan pasien. Model SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi lima dimensi kualitas layanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di Klinik Gigi X, Jakarta Barat, serta mengidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh. Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional dilakukan pada 100 pasien melalui purposive sampling. Kriteria inklusi mencakup pasien usia ≥18 tahun yang telah menjalani perawatan di Klinik Gigi X selama satu tahun terakhir. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index berskala Likert 1–5. Analisis gap dan uji t-test dilakukan menggunakan SPSS versi 29.02. Hasil, dimensi tangible memiliki gap tertinggi sebesar 0,70 pada aspek peralatan modern, sedangkan responsiveness memiliki gap terendah sebesar 0,30 pada aspek pemberitahuan waktu layanan. Semua dimensi memiliki nilai gap positif, menunjukkan kualitas layanan telah sesuai atau melebihi harapan pasien. Nilai rata-rata customer satisfaction index adalah 3,26 dengan standar deviasi 0,078. Hasil uji t-test menunjukkan seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Kesimpulan, Seluruh dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan pada klinik X. Penelitian ini memberikan wawasan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan klinik gigi dan menjaga loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas layanan, SERVQUAL, kepuasan pasien, customer satisfaction index, klinik gigi, Jakarta Barat

Abstract

The quality of service at private dental clinics plays an important role in building patient satisfaction. The SERVQUAL model is used to evaluate five dimensions of service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to analyze the influence of the five dimensions of SERVQUAL on patient satisfaction at Dental Clinic X, West Jakarta, and identify the most influential dimensions. Descriptive analytical research with a cross-sectional approach was conducted on 100 patients through purposive sampling. The inclusion criteria include patients aged ≥18 years who have undergone treatment at X Dental Clinic for the past year. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire and Customer Satisfaction Index on a Likert scale of 1–5. Gap analysis and t-test were carried out using SPSS version 29.02. As a result, the tangible dimension has the

highest gap of 0.70 in the aspect of modern equipment, while responsiveness has the lowest gap of 0.30 in the aspect of service time notification. All dimensions have a positive gap value, indicating that the quality of service has met or exceeded patient expectations. The average value of the customer satisfaction index is 3.26 with a standard deviation of 0.078. The results of the t-test showed that all dimensions of SERVQUAL had a significant effect on patient satisfaction (p < 0.05). Conclusion, All dimensions of service quality have an influence on the quality of service in clinic X. This study provides strategic insights to improve the quality of dental clinic services and maintain patient loyalty.

Keywords: *Service quality, SERVQUAL, patient satisfaction, customer satisfaction index, dental clinic, West Jakarta*

Pendahuluan

Kualitas pelayanan kesehatan berdampak langsung pada kepuasan dan kesejahteraan pasien, baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik swasta (Nugraha et al., 2023);(Utomo et al., 2020). Di klinik swasta, yang menawarkan lingkup perawatan lebih kecil, interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi lebih intensif, kesan awal dan kualitas interaksi menjadi faktor penting yang dapat segera dirasakan oleh pasien. Hal ini menjadi kesempatan bagi klinik untuk menciptakan pengalaman yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan pasien (Ulumiyah, 2018). Untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan, banyak layanan menerapkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry. Model ini mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: tangible (ketersediaan fasilitas dan kebersihan), reliability (konsistensi dan ketepatan layanan), responsiveness (kecepatan tanggapan staf terhadap kebutuhan pasien), assurance (kompetensi dan profesionalisme staf), dan empathy (kepedulian dan perhatian individu terhadap pasien) (Aprilianti & Martha, 2023);(Parasuraman et al., 1988).

Kualitas pelayanan adalah elemen penting dalam sektor kesehatan yang berkaitan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi alat populer dalam menilai kualitas layanan melalui lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Model ini digunakan untuk menganalisis dan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Kesenjangan tersebut dihitung dengan cara mengurangkan persepsi terhadap harapan. Nilai kesenjangan yang negatif menandakan kualitas layanan kurang baik karena belum memenuhi harapan pasien, sedangkan nilai yang positif menandakan kualitas layanan baik karena sudah memenuhi harapan pasien.

Dimensi tangible meliputi aspek-aspek fisik layanan, seperti fasilitas klinik, peralatan medis, kebersihan ruangan, dan penampilan staf. Di klinik kesehatan, keberadaan fasilitas modern dan ruang tunggu yang nyaman memberikan kesan pertama yang positif bagi pasien. Penelitian menunjukkan bahwa faktor tangible dapat memengaruhi persepsi pasien tentang profesionalitas layanan yang diberikan, yang kemudian berdampak pada kepuasan keseluruhan mereka.

Reliability merupakan kemampuan layanan untuk memberikan apa yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Dalam konteks klinik, ini mencakup ketepatan waktu pelaksanaan prosedur, keakuratan diagnosa, serta konsistensi perawatan. Menurut Parasuraman et al., reliability menjadi aspek kunci dalam membangun kepercayaan

pasien, karena mengindikasikan profesionalisme dan tanggung jawab klinik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Aninda, 2023).

Dimensi responsiveness mencerminkan kemampuan dan kesiapan staf klinik untuk merespons kebutuhan dan keluhan pasien dengan cepat dan tepat. Dalam layanan kesehatan, terutama klinik gigi, respons yang cepat dan efektif terhadap keluhan atau kebutuhan pasien menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Assurance mengacu pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan percaya melalui kompetensi, kesopanan, serta perilaku profesional. Di klinik gigi, assurance terlihat dari keterampilan dokter gigi dalam melakukan prosedur serta penjelasan mereka yang jelas dan meyakinkan kepada pasien. Asurance berperan dalam membangun kepercayaan pasien, yang sangat penting dalam situasi di mana pasien mungkin merasa cemas atau rentan.

Empathy melibatkan perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pasien secara individual, sehingga membuat pasien merasa dihargai dan dipahami. Dalam layanan kesehatan, empati yang diberikan oleh dokter gigi dan staf klinik dapat menciptakan rasa nyaman dan membantu meredakan kecemasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima dan dapat diukur dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh seluruh dimensi SERVQUAL, di mana pengalaman positif dalam setiap dimensi akan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (Fristiohady et al., 2020).

Customer satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Mandili et al., 2022);(Girsang et al., 2020). Konsumen yang merasa puas adalah konsumen yang menerima nilai tambah yang lebih dari perusahaan. Memuaskan konsumen tidak hanya berarti memberikan tambahan produk atau jasa, pelayanan ataupun sistem. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya bisnis atau usaha (Kantoni, 2024);(Indrasari, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan asosiasi lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh Rahim AIA dkk, didapatkan seluruh dimensi kualitas layanan secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien kecuali dimensi tangible dan assurance (Rahim et al., 2021). Hal serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Rivai F dkk yang menyatakan bahwa tangible merupakan dimensi yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Rivai et al., 2020). Bertentangan dengan ini, pada penelitian Abbasi-Moghaddam dkk, menyatakan bahwa assurance merupakan dimensi yang paling krusial. Dikarenakan hasil penelitian terdahulu yang bervariasi, maka penelitian di bidang terkait dinilai menarik untuk dilakukan kembali. Penelitian ini secara spesifik berfokus pada pengaruh lima dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di klinik gigi X di Jakarta Barat dengan harapan dapat mengidentifikasi dimensi yang paling signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga hasil penilitian dapat memberikan wawasan bagi manajemen klinik dalam menyusun rencana strategis secara tepat sasaran pada dimensi-dimensi yang memang memerlukan perhatian khusus dan perbaikan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan pengurangan service gap.

Hipotesis penelitian dijabarkan sebagai berikut:

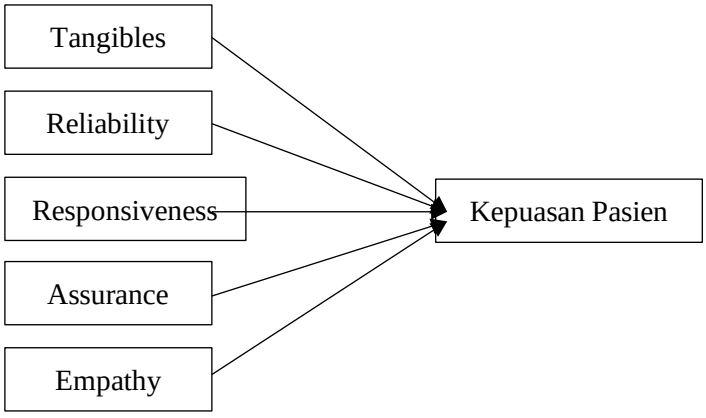
H0a: Dimensi tangible tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H0b: Dimensi reliability tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H0c: Dimensi responsiveness tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H0d: Dimensi assurance tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H0e: Dimensi empathy tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.

H1a: Dimensi tangible memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H1b: Dimensi reliability memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H1c: Dimensi responsiveness memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H1d: Dimensi assurance memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.
H1e: Dimensi empathy memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik yang dilakukan secara cross-sectional. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling. Penelitian dilakukan sejak tanggal 14 Oktober 2024 hingga 11 November 2024. Kriteria inklusi sampel adalah pasien berusia minimal 18 tahun, menjalani perawatan dan / atau pengobatan gigi selama satu tahun terakhir, dan bersedia mengikuti penelitian ini. Kriteria eksklusi sampel adalah pasien berusia di bawah 18 tahun, tidak melakukan perawatan gigi selama satu tahun terakhir dan tidak bersedia mengikuti penelitian ini. Besaran sampel minimal dihitung menggunakan rumus Cochran dengan hasil 99 sampel. Perhitungan ini berdasarkan populasi rata-rata pasien dewasa per bulannya sebanyak 133 pasien selama 1 tahun terakhir.

Metode pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk Google Form yang ditampilkan di kasir klinik dan semua pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi diminta untuk mengisi. Penelitian ini menggunakan kuesioner service quality (SERVQUAL) untuk menilai kualitas layanan yang diadopsi dari penelitian Ariany (2021) sedangkan kepuasan pasien dinilai dengan kuesioner customer satisfaction index (CSI) yang diadopsi dari penelitian Kantoni (2019) Semua indikator variabel pada kuesioner diukur dengan skala Likert dengan skala 1-5 dengan nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Setelah pengumpulan data, analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29.02 untuk melakukan proses pengujian jalur dan hipotesis.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hasil dan Pembahasan

Statistik Deskriptif Penelitian

Tabel 1. Profil Demografi Pasien

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	30
Perempuan	70	70
Usia		
< 20 tahun	9	9
21-30 tahun	22	22
31 40 tahun	29	29
> 40 tahun	40	40
Pendidikan Terakhir		
SD	0	0
SMP	1	1
SMA	6	6
D3	9	9
S1	76	76
S2	7	7
S3	1	1
Pekerjaan		
Karyawan Swasta	43	43
Ibu Rumah Tangga	23	23
Wiraswasta	20	20
Mahasiswa/i	7	7
Guru	2	2
Dokter Umum	2	2
Dosen	1	1
Tidak Bekerja	2	2

Sumber: Data olahan, 2024

Pada penelitian ini berhasil dikumpulkan sebanyak 100 pasien sebagai responden. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan (70%). Dari segi usia mayoritas responden berusia di atas 40 tahun (40%), kemudian diikuti oleh 31-40 tahun (29%), 21-30 tahun (22%) dan <20 tahun (9%). Mayoritas responden berpendidikan terakhir S1 sebanyak 76%. Demografi pekerjaan responden didominasi oleh karyawan swasta sebanyak 43%, kemudian diikuti oleh ibu rumah tangga (23%), wiraswasta (20%), mahasiswa/i (7%), guru (2%), dokter umum (2%), dosen (1%) dan tidak bekerja (2%).

Tabel 2. Tabel Deskriptif 5 Dimensi Kualitas Layanan dengan Metode SERVQUAL

Variabel	Item Pertanyaan	Harapan	Persepsi	Sigma Gap	Keterangan
Tangible	Klinik memiliki peralatan modern	3,94	4,64	0,70	Sesuai/melebihi harapan
	Material yang terkait dengan layanan menarik secara visual pada klinik	4,00	4,54	0,54	Sesuai/melebihi harapan
	Fasilitas di klinik terlihat menarik secara visual	4,09	4,66	0,57	Sesuai/melebihi harapan
	Penampilan pegawai di klinik terlihat rapi	3,86	4,44	0,58	Sesuai/melebihi harapan

	Rata-rata	**3,97**	**4,57**	**0,60**	**Sesuai/melebihi harapan**
Reliability	Ketika klinik berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, mereka melakukannya	4,00	4,38	0,38	Sesuai/melebihi harapan
	Klinik memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan	3,95	4,53	0,58	Sesuai/melebihi harapan
	Klinik melakukan pencatatan dengan cermat	3,84	4,18	0,34	Sesuai/melebihi harapan
	Ketika pasien memiliki masalah, karyawan klinik bersimpati dan menenangkan	4,08	4,81	0,73	Sesuai/melebihi harapan
	Rata-rata	**3,97**	**4,48**	**0,51**	**Sesuai/melebihi harapan**
Responsiveness	Pegawai di klinik selalu bersedia membantu pasien	4,03	4,41	0,38	Sesuai/melebihi harapan
	Pegawai di klinik memberikan layanan yang cepat kepada pasien	3,94	4,36	0,42	Sesuai/melebihi harapan
	Pegawai di klinik tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pasien	3,92	4,41	0,49	Sesuai/melebihi harapan
	Pegawai di klinik memberi tahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan	4,00	4,30	0,30	Sesuai/melebihi harapan
	Rata-rata	**3,97**	**4,37**	**0,40**	**Sesuai/melebihi harapan**
Assurance	Pasien merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan	4,02	4,45	0,43	Sesuai/melebihi harapan
	Pegawai selalu bersikap sopan terhadap pasien	4,06	4,59	0,53	Sesuai/melebihi harapan
	Pegawai klinik berpengetahuan luas	4,08	4,56	0,48	Sesuai/melebihi harapan
	Perilaku pegawai di klinik menanamkan kepercayaan pada pasien	4,13	4,56	0,43	Sesuai/melebihi harapan
	Rata-rata	**4,07**	**4,54**	**0,47**	**Sesuai/melebihi harapan**
Empathy	Pegawai klinik memberikan perhatian pribadi kepada pasien	3,98	4,38	0,40	Sesuai/melebihi harapan
	Klinik memiliki jam operasional yang sesuai dengan pasien	3,88	4,22	0,34	Sesuai/melebihi harapan
	Pegawai memahami secara spesifik kebutuhan pasien	4,01	4,53	0,52	Sesuai/melebihi harapan
	Klinik memberikan tarif yang sesuai pasien	3,92	4,26	0,34	Sesuai/melebihi harapan
	Rata-rata	**3,95**	**4,35**	**0,40**	**Sesuai/melebihi harapan**

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan tabel 2 yang memperlihatkan gap dari setiap dimensi kualitas layanan, maka dapat dilakukan analisis berdasarkan dari gap terbesar dan terkecil sebagai berikut:

Tangible

Tangible merupakan suatu tanggapan pasien terhadap bukti fisik yang disediakan Klinik X di Jakarta Barat. Nilai gap terkecil ada pada poin pertanyaan "material yang terkait dengan layanan menarik secara visual pada klinik" dengan nilai 0,54. Nilai tertinggi ada pada poin pertanyaan ketersediaan peralatan modern pada klinik dengan skor 0,70. Seluruh nilai gap pada dimensi Tangible positif, maka kualitas layanan dimensi ini sudah sesuai atau melebihi harapan pasien.

Reliability

Reliability menggambarkan kemampuan klinik untuk menyelenggarakan pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya. Dari tabel 2, nilai gap terkecil ada pada butir pertanyaan "Klinik melakukan pencatatan dengan cermat" dengan nilai 0,34. Nilai gap terbesar ada pada butir pertanyaan "ketika pasien memiliki masalah, karyawan klinik bersimpati dan menenangkan" yaitu 0,73. Seluruh nilai gap pada dimensi Reliability positif, maka kualitas layanan dimensi ini sudah sesuai atau melebihi harapan pasien.

Responsiveness

Responsiveness menggambarkan ketersediaan dan ketanggapan petugas atau tenaga medis dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan tabel 2, nilai gap terkecil ada pada butir pertanyaan "Pegawai di klinik memberi tahu pasien kapan tepatnya layanan akan dilakukan" dengan nilai 0,30. Nilai gap tertinggi ada pada butir pertanyaan "Pegawai di klinik tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pasien" dengan nilai 0,49. Seluruh nilai gap pada dimensi responsiveness positif, maka kualitas layanan dimensi ini sudah sesuai atau melebihi harapan pasien.

Assurance

Assurance menggambarkan kesopanan dan pengetahuan petugas atau tenaga medis klinik yang dapat membuat pasien yakin dan percaya dalam memperoleh layanan. Dari tabel 2, nilai gap terkecil ada pada pertanyaan yang "pasien merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan" dan "perilaku pegawai di klinik menanamkan kepercayaan pada pasien" dengan nilai 0,43. Nilai tertinggi terdapat pada butir pertanyaan "pegawai selalu bersikap sopan terhadap pasien" dengan nilai 0,53. Seluruh nilai gap pada dimensi assurance positif, maka kualitas layanan dimensi ini sudah sesuai atau melebihi harapan pasien.

Empathy

Empathy menjelaskan perhatian petugas yang pasien rasakan secara personal di klinik. Pada tabel 2, nilai gap terkecil ada pada butir pertanyaan mengenai jam operasional dan tarif yang sesuai kepada pasien yaitu 0,34, sedangkan nilai terbesar ada pada butir pertanyaan mengenai pemahaman petugas tentang kebutuhan pasien yakni sebesar 0,52. Seluruh nilai gap pada dimensi empathy positif, maka kualitas layanan dimensi ini sudah sesuai atau melebihi harapan pasien.

Tabel 3. Tabel Deskriptif Customer Satisfaction Index

No.	Item Pertanyaan	Mean	Std. Deviasi	Keterangan
1	Klinik X memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi saya	3,26	0,076	Sangat Setuju
2	Saya sebagai pasien Klinik X sangat puas dengan kinerja yang diberikan klinik	3,25	0,078	Sangat Setuju

3	Klinik X yang saya kunjungi seringkali memenuhi harapan saya	3,28	0,079	Sangat Setuju
4	Saya sebagai pasien Klinik X sangat puas dengan pelayanan yang diberikan di klinik secara keseluruhan	3,27	0,075	Sangat Setuju
5	Kepuasaan yang didapat setelah berkunjung ke Klinik X melebihi dari klinik lain yang sejenisnya	3,24	0,069	Sangat Setuju
Rata-Rata		**3,26**	**0,078**	**Sangat Setuju**

Sumber: Data olahan, 2024

Hasil tabel 3 menunjukkan nilai rata-rata dan standar deviasi dari variabel customer satisfaction index dengan nilai terendah terdapat pada butir pertanyaan kelima yaitu mengenai kepuasan yang didapat setelah berkunjung ke Klinik X melebihi dari klinik lain yang sejenisnya dengan nilai rata-rata sebesar 3,24 dan memiliki standar deviasi sebesar 0,069. Untuk nilai tertinggi berada pada butir pertanyaan ketiga dengan rata-rata sebesar 3,28 dan nilai standar deviasi sebesar 0,079 dengan yang menjelaskan bahwa klinik X seringkali memenuhi harapan pasien. Total rata-rata dari variabel customer satisfaction index memiliki nilai rata-rata sebesar 3,26 dan total standar deviasi sebesar 0,078 Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan Klinik X di Jakarta Barat dapat memaksimalkan kepuasan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dan harapan para pasiennya.

Uji Normalitas

Tabel 4. Distribusi Mean Customer Satisfaction Index Pasien Klinik X di Jakarta Barat

Variabel	Mean	SD	Minimal-Maksimal	95% CI
Customer Satisfaction Index	3,26	0,078	3,08 – 3,46	3,25 – 3,28

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan tabel 4, didapatkan bahwa rata-rata skor customer satisfaction index pasien di Klinik X di Jakarta Barat adalah 3,26, dengan variasi skor 0,078. Skor terkecil dari customer satisfaction index adalah 3,08 dan skor tertinggi adalah 3,46. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa rata-rata skor customer satisfaction index berada di antara 3,25 sampai dengan 3,28. Selain itu, hasil dari perbandingan Skewness dan standar error didapatkan nilai 0,23 yang hasilnya di bawah 2, yang menandakan distribusi data normal.

Uji Hipotesis T-Test Independen

Tabel 5. Distribusi Rata-rata Skor Customer Satisfaction Index Menurut 5 Dimensi Kualitas Layanan SERVQUAL

Variabel	Mean	SD	P value
Tangible			
Sesuai/melebihi harapan	3,27	0,0721	0,000039
Tidak sesuai harapan	3,18	0,0734	
Reliability			
Sesuai/melebihi harapan	3,27	0,0749	0,001462
Tidak sesuai harapan	3,19	0,0701	
Responsiveness			
Sesuai/melebihi harapan	3,26	0,0744	0,041385
Tidak sesuai harapan	3,23	0,0854	
Assurance			
Sesuai/melebihi harapan	3,27	0,0805	0,040897
Tidak sesuai harapan	3,23	0,0611	

Empathy			
Sesuai/melebihi harapan	3,27	0,0755	0,031157
Tidak sesuai harapan	3,23	0,0811	

Sumber: Data olahan, 2024

Berdasarkan tabel 5, didapatkan bahwa rata-rata jumlah responden yang merasa kualitas layanan dimensi tangible sesuai/melebihi harapan lebih tinggi yaitu 3,27 dengan variasi 0,0721, dibandingkan dengan yang tidak sesuai harapan, yaitu rata-ratanya 3,18 dengan variasi 0,0734. Hasil uji T didapatkan nilai p = 0,000039, oleh karena itu secara statisti terdapat perbedaan signifikan rata-rata customer satisfaction index antara pasien yang merasa kualitas layanan dimensi tangible yang sesuai dan tidak sesuai harapan. Maka, hipotesis H1a terbukti dengan dimensi tangible memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini, fasilitas yang modern dan lingkungan yang nyaman memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian serupa pada Puskesmas Puuwatu di Kendari dan RS Immanuel Bandung juga menunjukkan bahwa tangible mempengaruhi kepuasan pasien, terutama dalam hal kebersihan ruang tunggu dan fasilitas yang disediakan.

Pada dimensi reliability, rata-rata jumlah responden yang merasa kualitas layanan dimensi reliability sesuai/melebihi harapan lebih tinggi yaitu 3,27 dengan variasi 0,0749, dibandingkan dengan yang tidak sesuai harapan, yaitu rata-ratanya 3,19 dengan variasi 0,0701. Hasil uji T didapatkan nilai p = 0,001462, oleh karena itu secara statistik terdapat perbedaan signifikan rata-rata customer satisfaction index antara pasien yang merasa kualitas layanan dimensi reliability yang sesuai dan tidak sesuai harapan. Maka, hipotesis H1b terbukti dengan dimensi reliability memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Dimensi reliability berkaitan dengan konsistensi dan keandalan layanan yang diberikan, termasuk kepatuhan terhadap jadwal dan akurasi dalam diagnosa. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan di RS X Pekanbaru dan juga studi pustaka yang dilakukan oleh Naufal Hilmi Marzuq dan Helen Andrian menyebutkan bahwa dimensi reliability dengan kepuasan saling berhubungan secara siginifikan.

Kualitas layanan dimensi responsiveness memiliki rata-rata jumlah responden yang merasa kualitas layanannya sesuai/melebihi harapan lebih tinggi yaitu 3,26 dengan variasi 0,0744, dibandingkan dengan yang tidak sesuai harapan, yaitu rata-ratanya 3,23 dengan variasi 0,0854. Hasil uji T didapatkan nilai p = 0,041385, oleh karena itu secara statistik terdapat perbedaan signifikan rata-rata customer satisfaction index antara pasien yang merasa kualitas layanan dimensi responsiveness yang sesuai dan tidak sesuai harapan. Maka, hipotesis H1c terbukti dengan dimensi responsiveness memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan di RS X Pekanbaru dan RS Immanuel Bandung menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki pengaruh signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Kecepatan layanan dan kemampuan staf untuk merespon kebutuhan menjadi penting dalam menilai kualitas layanan, terutama di ruang rawat inap di rumah sakit.

Menurut tabel 5, didapatkan bahwa rata-rata jumlah responden yang merasa kualitas layanan dimensi assurance sesuai/melebihi harapan lebih tinggi yaitu 3,27 dengan variasi 0,0805, dibandingkan dengan yang tidak sesuai harapan, yaitu rata-ratanya 3,23 dengan variasi 0,0611. Hasil uji T didapatkan nilai p = 0,040897, oleh karena itu secara statistik terdapat perbedaan signifikan rata-rata customer satisfaction index antara pasien yang merasa kualitas layanan dimensi assurance yang sesuai dan tidak sesuai harapan. Maka, hipotesis H1d terbukti dengan dimensi assurance memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, assurance menjadi faktor penting

karena pasien merasa nyaman dan aman jika tenaga medis menunjukkan pengetahuan dan keahlian yang tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari yang menyatakan bahwa assurance merupakan dimensi yang paling krusial dalam beberapa layanan kesehatan, terutama dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.(3) Selain itu, dalam literature review yang dilakukan Naufal Hilmi Marzuq (2022) dari 10 jurnal yang diteliti juga menunjukkan bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kualitas layanan dimensi empathy memiliki rata-rata jumlah responden yang merasa kualitas layanannya sesuai/melebihi harapan lebih tinggi yaitu 3,27 dengan variasi 0,0755, dibandingkan dengan yang tidak sesuai harapan, yaitu rata-ratanya 3,23 dengan variasi 0,0811. Hasil uji T didapatkan nilai p = 0,031157, oleh karena itu secara statistik terdapat perbedaan signifikan rata-rata customer satisfaction index antara pasien yang merasa kualitas layanan dimensi empathy yang sesuai dan tidak sesuai harapan. Maka, hipotesis H1e terbukti dengan dimensi empathy memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Umum Kabupaten Bandung yang dilakukan oleh Surydana, yang menunjukkan bahwa empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien, selain itu penelitian di Puskesmas Puuwatu empathy memainkan peran kunci dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien (Abbasi-Moghaddam et al., 2019).

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan pada setiap dimensi SERVQUAL dapat meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Gigi X. Selain itu berdasarkan analisis gap setiap dimensi, kualitas layanan klinik X sudah memuaskan pasien secara umum. Namun, manajemen klinik disarankan untuk memprioritaskan peningkatan pada dimensi responsiveness dan empathy karena memiliki nilai gap yang terkecil, namun tetap harus mempertahankan kualitas pada dimensi lainnya. Langkah ini dapat memaksimalkan kepuasan pasien sekaligus meningkatkan daya saing klinik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk menyusun rencana strategis untuk meningkatkan kualitas layanan yang berfokus pada kebutuhan pasien.

BIBLIOGRAFI

Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, *19*, 1–7.

Aninda, C. E. (2023). HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL: LITERATURE REVIEW. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(4), 5490–5503.

Aprilianti, R. C., & Martha, E. (2023). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan syariah di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(2), 801–810.

Ariany, I. V., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *5*(4), 402–407.

Fristiohady, A., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan,

R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL: Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction at Puskesmas Puuwatu Kendari City. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, *6*(1), 6–12.

Girsang, N. M., Rini, E. S., & Gultom, P. (2020). The Effect Of Brand Image And Product Quality On Re-Purchase Intention With Customer Satisfaction As Intervening Variables In Consumers Of Skincare Oriflame Users – A Study On Students Of North Sumatra. *European Journal of Management and Marketing Studies*, *5*(1), 40–57. https://doi.org/10.5281/zenodo.3627548

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.

Iskandar A, Februadi A. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. Maj Ilm UNIKOM. 2021 Oct 30;19(2):87–95.

Kantoni, J. (2024). *analisis pengaruh brand image dan service quality terhadap customer satisfaction dan customer loyalty dimediasi oleh customer trust dan customer satisfaction pada pasien rumah sakit Siloam Lippo Village*. Universitas Pelita Harapan.

Mandili, I., Zarkasih, A., Munthe, R. S., & Wahyuni, E. (2022). Effect of Product Quality, Customer Satisfaction, Trust, and Brand Image on Repurchase Intention. Case Study: Halal Cosmetic Products. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, *5*(2), 10802–10809.

Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 13995–14008.

Nugraha, A. C., Syaodih, E., Handayani, N., & Andikarya, R. O. (2023). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSU RAMAHADI PURWAKARTA. *Prosiding Magister Manajemen ARS University*, *1*, 95–106.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, *64*(1), 12–40.

Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in malaysia using servqual and facebook. *Healthcare*, *9*(10), 1369.

Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 149–155.

Utomo, H. P., Gultom, E., & Afriana, A. (2020). Urgensi Perlindungan Hukum Data Pribadi Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, *8*(2), 168–185.

Copyright holder:
Gilbert Golahi, Elita Mulyadi, Stefano Giovani Handoko Suwigyoputro, Erlilis (2025)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

