

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MEURAXA BANDA ACEH TAHUN 2026

*The Relationship Between Healthcare Service Quality And Outpatient
Satisfaction At RSUD Meuraxa Banda Aceh In 2026*

Sahbainur Rezeki^{*1}, Marniati²

¹Universitas Ubudiyah Indonesia, Jl. Alue Deah Teungoh, Banda Aceh 23231, Indonesia

²Univesitas Deztron Indonesia, Jl. Perintis Kemerdekaan No 9, Medan, Indonesia

*Korespondensi Penulis: ¹rezeki@udi.ac.id; ²marniati@udi.ac.id

Abstrak

Pelayanan rawat jalan menjadi garda terdepan mutu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan (dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan *cross sectional*. Sampel berjumlah 35 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan *Fisher's Exact Test*. Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* untuk seluruh dimensi mutu pelayanan bernilai $>0,05$ (*reliability* $p=1,000$; *responsiveness* $p=0,421$; *assurance* $p=1,000$; *empathy* $p=0,649$; dan *tangible* $p=1,000$). Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan, hal ini disebabkan kualitas pelayanan di RSUD Meuraxa secara umum telah dinilai seragam dan berkategori baik oleh masyarakat pasca-akreditasi paripurna.

Kata kunci: Mutu pelayanan, kepuasan pasien, rawat jalan, SERVQUAL, RSUD Meuraxa.

Abstract

Outpatient service is the forefront of hospital quality indicator. This study aims to determine the relationship between healthcare service quality (dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) and outpatient satisfaction at RSUD Meuraxa Banda Aceh in 2026. This type of research is quantitative with an observational analytic design using a cross sectional approach. The sample consisted of 35 respondents selected using accidental sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire and analyzed using Fisher's Exact Test. The statistical analysis showed that the p-value for all dimensions of service quality was $>0,05$ (reliability $p=1,000$; responsiveness $p=0,421$; assurance $p=1,000$; empathy $p=0,649$; and tangible $p=1,000$). The conclusion of this study indicates that there is no significant relationship between the five dimensions of healthcare service quality and outpatient satisfaction, which is because the service quality at RSUD Meuraxa is generally perceived as uniform and good by the community post-paripurna accreditation.

Keywords: Service quality, patient satisfaction, outpatient, SERVQUAL, RSUD Meuraxa.

PENDAHULUAN

RSUD Meuraxa Banda Aceh merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kota Banda Aceh yang dituntut memberikan pelayanan kesehatan prima. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan, jumlah kunjungan mengalami tren kenaikan dari 138.200 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 145.500 kunjungan pada tahun 2025 (Wardani dkk., 2025). Peningkatan beban pelayanan ini berpotensi memengaruhi kualitas layanan. Evaluasi berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan nilai 83,20 pada tahun 2025 dengan kategori "Baik", namun keluhan terkait lamanya waktu tunggu farmasi dan antrian online masih ditemukan (Bariya dkk., 2024).

Kajian literatur terdahulu menunjukkan mutu pelayanan yang diukur dengan metode SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) idealnya menjadi determinan

utama kepuasan (Parasuraman dkk., 1988). Namun, beberapa riset mutakhir mengindikasikan pergeseran perilaku di mana standarisasi digital membuat variasi mutu pelayanan di rumah sakit tipe B menjadi seragam, sehingga tidak selalu berkorelasi langsung dengan kepuasan fungsional pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026.

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Meuraxa Banda Aceh pada bulan Agustus 2026. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan dengan jumlah sampel minimal yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebanyak 35 responden yang memenuhi kriteria inklusi (pasien umum usia 17–50 tahun, mampu berkomunikasi, dan bersedia mengisi kuesioner). Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur skala ordinal yang telah dimodifikasi. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* alternatif yaitu *Fisher's Exact Test* bantuan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden menunjukkan mayoritas adalah wanita (57,1%), berada pada rentang usia 24–34 tahun (34,3%), dan bekerja di sektor swasta (28,6%). Hasil analisis bivariat menggunakan *Fisher's Exact Test* untuk masing-masing dimensi mutu pelayanan dijabarkan sebagai berikut:

1. Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara tingkat kehandalan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kehandalan	Tidak Puas	Puas	Total	p-value
Kurang Baik	2 (28,6%)	5 (71,4%)	7 (100%)	1,000
Baik	8 (28,6%)	20 (71,4%)	28 (100%)	
Total	10 (28,6%)	25 (71,4%)	35 (100%)	

Berdasarkan Tabel 1, dari 7 responden dengan penilaian kehandalan kurang baik, 71,4% merasa puas. Sementara dari 28 responden dengan penilaian kehandalan baik, 71,4% juga merasa puas. Uji statistik menghasilkan nilai $p\text{-value} = 1,000$ ($p > 0,05$) menandakan tidak ada hubungan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Sistem informasi rekam medis (SIMRS) yang terkomputerisasi di RSUD Meuraxa membuat alur pelayanan menjadi seragam dan konsisten bagi semua pasien.

2. Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara ketanggapan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Ketanggapan	Tidak Puas	Puas	Total	p-value
Kurang Baik	4 (40,0%)	6 (60,0%)	10 (100%)	0,421
Baik	6 (24,0%)	19 (76,0%)	25 (100%)	

Ketanggapan	Tidak Puas	Puas	Total	p-value
Total	10 (28,6%)	25 (71,4%)	35 (100%)	

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 10 responden menilai ketanggapan kurang baik (60,0% puas) dan 25 responden menilai baik (76,0% puas). Hasil uji statistik mendapatkan nilai $p\text{-value} = 0,421$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak ada hubungan signifikan antara ketanggapan petugas dengan kepuasan pasien. Pasien rawat jalan umumnya memaklumi antrean terjadwal asalkan pemeriksaan oleh dokter spesialis tetap didapatkan secara pasti.

3. Hubungan Keyakinan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara keyakinan/jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Keyakinan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Keyakinan	Tidak Puas	Puas	Total	p-value
Kurang Baik	2 (33,3%)	4 (66,7%)	6 (100%)	1,000
Baik	8 (27,6%)	21 (72,4%)	29 (100%)	
Total	10 (28,6%)	25 (71,4%)	35 (100%)	

Berdasarkan Tabel 3, dari 6 responden yang menilai jaminan kurang baik, 66,7% merasa puas. Sedangkan dari 29 responden yang menilai baik, 72,4% merasa puas. Nilai $p\text{-value}$ sebesar 1,000 ($p > 0,05$) membuktikan tidak ada hubungan signifikan antara jaminan dengan kepuasan. Label Akreditasi Paripurna RSUD Meuraxa membangun *brand image* rasa aman implisit di benak masyarakat sehingga perilaku personal dokter tidak lagi memicu fluktuasi kepuasan.

4. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara empati petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Empati	Tidak Puas	Puas	Total	p-value
Kurang Baik	1 (16,7%)	5 (83,3%)	6 (100%)	0,649
Baik	9 (31,0%)	20 (69,0%)	29 (100%)	
Total	10 (28,6%)	25 (71,4%)	35 (100%)	

Berdasarkan Tabel 4, penilaian empati kurang baik mencakup 6 responden (83,3% puas) dan empati baik mencakup 29 responden (69,0% puas). Uji statistik memperoleh nilai $p\text{-value} = 0,649$ ($p > 0,05$), menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan. Pendekatan arus cepat (*fast-flow*) pada pelayanan rawat jalan dengan durasi tatap muka singkat (5–10 menit) membuat pasien lebih mementingkan aspek fungsional daripada kedekatan interpersonal.

5. Hubungan Fasilitas (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara sarana fisik/fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Fasilitas	Tidak Puas	Puas	Total	p-value
Kurang Baik	2 (22,2%)	7 (77,8%)	9 (100%)	1,000
Baik	8 (30,8%)	18 (69,2%)	26 (100%)	
Total	10 (28,6%)	25 (71,4%)	35 (100%)	

Berdasarkan Tabel 5, dari 9 responden yang menilai fasilitas kurang baik, terdapat 77,8% merasa puas. Dari 26 responden yang menilai baik, terdapat 69,2% merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p\text{-value} = 1,000$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan. Sebagai gedung pasca-tsunami yang direkonstruksi modern di Jalan Soekarno-Hatta, sarana fisik utama di RSUD Meuraxa sudah memadai secara merata sehingga keluhan minor fasilitas tidak merusak kepuasan medis umum pasien.

KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan ($p=1,000$), ketanggapan ($p=0,421$), keyakinan ($p=1,000$), empati ($p=0,649$), maupun fasilitas ($p=1,000$) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Meuraxa Banda Aceh Tahun 2026. Standardisasi mutu pelayanan pasca-akreditasi paripurna menyebabkan kualitas pelayanan berstatus seragam, sehingga kepuasan pasien bersifat akumulatif terhadap kesembuhan klinis daripada variabel eksternal SERVQUAL.

SARAN

Manajemen RSUD Meuraxa disarankan untuk mempertahankan integrasi SIMRS digital serta melakukan pengecekan kenyamanan mikro ruang tunggu (kondisi AC dan kapasitas tempat duduk). Peneliti selanjutnya disarankan memperluas ukuran sampel (N) serta mengembangkan variabel di luar SERVQUAL seperti efektivitas kesembuhan klinis obat, faktor biaya pengobatan, dan perbedaan jenis jaminan kesehatan (BPJS vs Mandiri).

DAFTAR PUSTAKA

- Bariya, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit: Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal*, 10(4), 1-11.
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 1-10.
- Wardani, C. R., Adrianto, R., Sumarni, & Elvira, V. F. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 13(1), 110-122.
- World Health Organization. (2024). *Quality Health Services: A Planning Guide*. Geneva: WHO.