

## **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Utama Asri Medika Semarang**

**Loraine Harinda, Laura Harinda**

Universitas Pelita Harapan, Jakarta, Indonesia

Email: [loraineharinda@gmail.com](mailto:loraineharinda@gmail.com), [lauraharinda@gmail.com](mailto:lauraharinda@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di fasilitas kesehatan, termasuk klinik utama sebagai garda terdepan layanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Utama Asri Medika Semarang serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 65 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling pada Februari–Maret 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL, dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square serta regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan klinik, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi empathy (96,9%), diikuti reliability (95,4%), responsiveness (92,3%), dan tangible (90,8%). Responden mayoritas adalah perempuan (58,5%) berusia di atas 18 tahun (55,4%) dan berpendidikan minimal SMA (73,8%), mencerminkan kemampuan kognitif yang baik dalam mengevaluasi mutu layanan. Meskipun secara umum pelayanan dianggap memuaskan, aspek tangible dan responsiveness masih menunjukkan ruang perbaikan. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan fasilitas fisik serta pelatihan staf dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan dan menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan perbaikan layanan di klinik utama.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, SERVQUAL, klinik utama, mutu layanan

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of services in health facilities, including the main clinic as the forefront of medical services. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with the services provided by Asri Medika Semarang Main Clinic and identify the dimensions of services that need to be improved. This study uses a quantitative approach with a cross-sectional design, involving 65 respondents selected through purposive sampling techniques in February–March 2025. Data were collected through questionnaires based on SERVQUAL dimensions, and analyzed using Chi-Square tests and logistic regression. The results showed that most patients were satisfied with the clinic's services, with the highest level of satisfaction in the dimensions of empathy (96.9%), followed by reliability (95.4%), responsiveness (92.3%), and tangible (90.8%). The majority of respondents were female (58.5%) over 18 years old (55.4%) and with at least a high school education (73.8%), reflecting good cognitive ability in evaluating the quality of services. Although the service is generally considered satisfactory, the tangible and responsiveness aspects still show room for improvement. These findings indicate the importance of improving physical facilities and staff training in responding quickly and appropriately to patient needs. This research makes a practical contribution to efforts to improve the quality of health services and is the basis for policy making for improving services in primary clinics.*

**Keywords:** *patient satisfaction, healthcare, SERVQUAL, primary clinic, quality of service*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan reaksi dari penerima layanan kesehatan terhadap proses dan hasil dari pengalaman layanan yang diberikan (Einurkhayatun et al., 2017; Irawan & Sitanggang, 2020; Mernawati & Zainafree, 2016; Noviana, 2017). Kepuasan pasien menjadi indikator yang sangat penting bagi gambaran kualitas sebuah layanan kesehatan, yang sering digunakan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas kesehatan dan menjadi acuan dalam optimalisasi pemberian layanan (Hardi, 2010; Perneger et al., 2020; Shah et al., 2021). Kepuasan dan pengalaman pasien menjadi komponen pokok sebagai dorongan global untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatan, terutama di negara berkembang yang memiliki tantangan yang lebih besar dalam memberikan perawatan kepada pasien (Tsai et al., 2015).

Kepuasan pasien tidak hanya terkait dengan hasil klinis, tetapi juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor lain seperti kualitas interaksi dengan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, serta biaya yang dikenakan. Sebaliknya, ketidakjelasan dalam komunikasi dapat menurunkan kepuasan pasien, yang berdampak pada persepsi negatif terhadap pelayanan klinik (Intansari et al., 2023; Siregar et al., 2019; Uno & Nina Lamatenggo, 2022; Wulandari, 2024). "The Impact of Communication between Healthcare Providers and Patients on Patient Satisfaction in Primary Care Settings" (PAI, n.d.). Selain itu, waktu tunggu yang lama serta biaya yang terlalu mahal menjadi faktor lain yang dapat menurunkan kepuasan pasien (Harini et al., 2023; Randika et al., 2024; Syagitta et al., 2017). "The Role of Cost in Patient Satisfaction in Primary Healthcare Settings". BMC Health Services Research, 24(1), 102-110.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting yang mencerminkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan Mohamed (2015), termasuk klinik utama. Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialis atau pelayanan medik dasar dan spesialis (Datuan et al., 2018; Khamidah et al., 2024; Saputra, 2025). Pelayanan medis yang diberikan di klinik utama paling sedikit mencakup tenaga dari satu orang dokter spesialis dan satu dokter/dokter gigi sebagai pemberi layanan (Indonesia, 2014). Klinik utama, sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, memegang peran penting dalam memberikan akses pelayanan medis yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat (Sitepu & Kosasih, 2024). Untuk itu, menganalisis tingkat kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien dan mendukung peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di klinik utama dan memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas tersebut.

### METODE PENELITIAN

- Desain penelitian : Cross-sectional
- Tempat penelitian : Klinik Utama Asri Medika Semarang
- Waktu penelitian : Februari – Maret 2025
- Cara sampling : Purposive sampling
- Populasi penelitian = pasien yang berkunjung di Klinik Asri Medika
- Jumlah sampel (*Rumus Slovin*):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

**n**= Ukuran sampel/jumlah responden (**n = 23**)

**N** = Ukuran populasi (jumlah kunjungan pasien klinik asri medika pada feb-maret 2025 = **280**)

**e** = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; **e= 0,2**

- **Data demogafis:** usia, jenis kelamin, pendidikan
- **Variabel bebas:** responsiveness (kurang/cukup), tangible (kurang/cukup), empathy (kurang/cukup), reliability (kurang/cukup)
- **Variabel terikat:** kepuasan pasien (puas/tidak puas)

Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan *uji statistik Chi-Square* dan *regresi logistic*

### HASIL DAN PEMBAHASAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Utama Asri Medika Semarang**

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden**

| Karakteristik | Kategori                      | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------|-------------------------------|---------------|----------------|
| Usia          | < 18 tahun                    | 29            | 44,6%          |
|               | > 18 tahun                    | 36            | 55,4%          |
| Jenis Kelamin | Laki-laki                     | 27            | 41,5%          |
|               | Perempuan                     | 38            | 58,5%          |
| Pendidikan    | Tamat SMA/S1/S2/S3            | 48            | 73,8%          |
|               | Tidak tamat SMA/SMP sederajat | 17            | 26,2%          |

**Tabel 2. Kepuasan Responden terhadap Dimensi Pelayanan**

| Dimensi Pelayanan | Kategori Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|-------------------|---------------|----------------|
| Responsiveness    | Puas              | 60            | 92,3%          |
|                   | Kurang Puas       | 5             | 7,7%           |
| Tangible          | Puas              | 59            | 90,8%          |

|             |             |    |       |
|-------------|-------------|----|-------|
|             | Kurang Puas | 6  | 9,2%  |
| Empathy     | Puas        | 63 | 96,9% |
|             | Kurang Puas | 2  | 3,1%  |
| Reliability | Puas        | 62 | 95,4% |
|             | Kurang Puas | 3  | 4,6%  |

Penelitian ini dilakukan terhadap 65 responden yang merupakan pasien Klinik Asri Medika. Berdasarkan distribusi usia, sebanyak 29 responden (44,6%) berada pada kelompok usia <18 tahun, sementara sisanya 36 responden (55,4%) berusia >18 tahun. Dalam hal jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 38 orang (58,5%) dan laki-laki berjumlah 27 orang (41,5%).

Dari sisi tingkat pendidikan, sebanyak 48 responden (73,8%) telah menamatkan jenjang pendidikan minimal SMA hingga perguruan tinggi (S1/S2/S3), sedangkan 17 responden (26,2%) belum menyelesaikan pendidikan setara SMA atau hanya sampai SMP.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan mayoritas responden merasa puas. Pada dimensi *responsiveness* atau tanggapan dan kesigapan pelayanan, 60 responden (92,3%) merasa puas, sedangkan 5 responden (7,7%) menyatakan kurang puas. Pada dimensi *tangible*, yaitu keberadaan sarana dan prasarana serta penampilan fisik pegawai, 59 responden (90,8%) menyatakan puas dan 6 responden (9,2%) kurang puas. Dimensi *empathy*, yang mencerminkan perhatian dan kepedulian pihak klinik terhadap pasien, memperoleh kepuasan tertinggi dengan 63 responden (96,9%) merasa puas dan hanya 2 orang (3,1%) merasa kurang puas. Pada dimensi *reliability* yang mengukur keandalan dan profesionalisme tenaga kerja klinik, sebanyak 62 responden (95,4%) menyatakan puas dan 3 responden (4,6%) menyatakan kurang puas.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien Klinik Asri Medika memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas layanan yang diberikan, sebagaimana tercermin dari tingginya angka kepuasan pada keempat dimensi yang diukur. Temuan ini memperkuat pentingnya aspek pelayanan dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Distribusi demografis pasien menunjukkan bahwa Klinik Asri Medika tidak hanya melayani pasien dewasa tetapi juga populasi remaja, dengan proporsi yang cukup seimbang. Perempuan sebagai mayoritas pengguna layanan mencerminkan adanya kecenderungan bahwa perempuan lebih aktif dalam mengakses layanan kesehatan, sesuai dengan hasil studi sebelumnya yang menyebutkan bahwa perempuan lebih peduli terhadap kesehatan pribadi dan keluarga (Fitriani et al., 2020).

Tingkat pendidikan yang tinggi di kalangan responden (73,8% tamat SMA ke atas) dapat menjadi faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pelayanan.

Responden yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki harapan dan ekspektasi yang lebih jelas terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, keberhasilan klinik dalam memenuhi ekspektasi ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan profesional.

Dimensi *empathy* memperoleh skor kepuasan tertinggi (96,9%), yang menunjukkan bahwa aspek perhatian dan kepedulian karyawan sangat dirasakan oleh pasien. Hal ini penting, karena dalam layanan kesehatan, rasa dipedulikan menjadi faktor utama dalam menciptakan hubungan emosional yang positif antara pasien dan penyedia layanan (Zeithaml et al., 2006). Sementara itu, dimensi *responsiveness* dan *tangible* menunjukkan bahwa karyawan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan fasilitas klinik cukup memadai, meskipun masih terdapat sedikit responden yang merasa kurang puas.

Adanya ketidakpuasan dari sebagian kecil pasien terutama pada aspek *tangible* (9,2%) mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas sarana dan prasarana, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan alat medis, maupun kerapian dan kesopanan penampilan petugas. *Responsiveness* yang kurang dirasakan oleh 7,7% responden juga menjadi catatan penting agar klinik senantiasa menjaga kesiapan dan kecepatan dalam memberikan layanan kepada pasien, terutama dalam kondisi darurat atau saat terjadi lonjakan jumlah pasien.

Secara keseluruhan, keempat dimensi pelayanan yang dikaji menunjukkan hasil yang sangat baik. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien serta memperkuat citra fasilitas pelayanan kesehatan (Parasuraman et al., 1988). Klinik Asri Medika perlu mempertahankan kinerja yang sudah baik pada aspek empati dan keandalan, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap sarana fisik dan kecepatan pelayanan agar tetap relevan dengan harapan masyarakat yang terus berkembang.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian terhadap 65 responden di Klinik Asri Medika menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *empathy* (96,9%), diikuti *reliability* (95,4%), *responsiveness* (92,3%), dan *tangible* (90,8%). Responden didominasi oleh perempuan berusia >18 tahun dan berpendidikan tinggi, yang mencerminkan kemampuan kognitif baik dalam menilai mutu layanan. Meskipun pelayanan dinilai memuaskan secara keseluruhan, terdapat ruang perbaikan pada aspek *tangible* dan *responsiveness*. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kedua dimensi tersebut melalui pendekatan kualitatif, melakukan studi komparatif antar klinik, mengeksplorasi pengaruh karakteristik demografis terhadap kepuasan, melakukan studi longitudinal guna melihat perubahan tingkat kepuasan, serta mengintegrasikan perspektif tenaga medis dan manajemen untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dalam peningkatan mutu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Bpjs di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3).
- Einurkhayaton, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42.
- Hardi, J. (2010). Analisis tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Pasaman Barat tahun 2010. *Universitas Andalas*.
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Tatura, S. N. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–198.
- Indonesia, P. N. R. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya*.
- Intansari, I., Rahmaniati, M., & Hapsari, D. F. (2023). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik dengan Pendekatan Technology Acceptance Model di Rumah Sakit X di Kota Surabaya. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 4(3), 108–117.
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64.
- Khamidah, I. N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program Bpjs). *Respon Publik*, 18(3), 48–58.
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1).
- Mohamed, E. Y., Sami, W., Alotaibi, A., Alfarag, A., Almutairi, A., & Alanzi, F. (2015). Patients' satisfaction with primary health care centers' services, Majmaah, Kingdom of Saudi of Saudi Arabia. *International Journal of Health Sciences*, 9(2), 163.
- Noviana, P. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi di RSUD Pare menggunakan metode servqual. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- PAI, Y. P. (n.d.). *To cite this document: YOGESH P PAI, Satyanarayana T Chary, Rashmi Yogesh Pai, "Patient-perceived hospital service quality: an empirical assessment", International Journal of Health Care Quality Assurance, https://doi.org/10.1108/IJHCQA-04-2017-0064*.
- Perneger, T. V., Peytremann-Bridevaux, I., & Combescure, C. (2020). Patient satisfaction and survey response in 717 hospital surveys in Switzerland: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 20, 1–8.
- Randika, R., Saputro, A. H., & Hasrianto, N. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HOPE (The Journal of Health*

- Promotion and Education*), 1(2), 60–66.
- Saputra, F. (2025). Pengaruh Faktor Manajemen Internal terhadap Ketercapaian Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Pratama (Klinik X). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(01), 1–8.
- Shah, A. M., Yan, X., Tariq, S., & Ali, M. (2021). What patients like or dislike in physicians: Analyzing drivers of patient satisfaction and dissatisfaction using a digital topic modeling approach. *Information Processing & Management*, 58(3), 102516.
- Siregar, P. A., Mawar, L., Chairunnisa, W. R., Rezkiah, M., Hidayah, A. N., & Purba, R. D. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas Kota Matsum di Medan Menggunakan Pendekatan Instrumen Health Metrics Network. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 1(01).
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058.
- Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al-Islam Bandung. *Jurnal Keperawatan BSI*, 5(2).
- Tsai, T. C., Orav, E. J., & Jha, A. K. (2015). Patient satisfaction and quality of surgical care in US hospitals. *Annals of Surgery*, 261(1), 2–8.
- Uno, H. B., & Nina Lamatenggo, S. E. (2022). *Teori kinerja dan pengukurannya*. Bumi Aksara.
- Wulandari, L. P. (2024). *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan penyakit tuberkulosis terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kota Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.