

ABSTRAK

Kepuasan pasien dan kualitas pelayanan merupakan indikator utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan, menilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, serta menganalisis hubungan antara keduanya di Poli Penyakit Dalam RSUD Bayu Asih Purwakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sebanyak 326 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan pengumpulan data melalui kuesioner tertutup berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada dalam kategori puas, dengan skor rata-rata 3,82. Pernyataan dengan skor tertinggi adalah “Saya merasa puas dengan biaya layanan RS ini” sebesar 3,93, yang menunjukkan bahwa keterjangkauan biaya merupakan aspek paling memuaskan dari sudut pandang pasien. Sementara itu, tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan juga berada dalam kategori puas, dengan skor rata-rata 3,66. Di antara kelima dimensi SERVQUAL, dimensi *responsiveness* (3,80) merupakan yang tertinggi, menandakan bahwa pasien menilai staf medis cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dimensi *reliability* (3,55) menjadi yang terendah, menunjukkan bahwa konsistensi dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai $r = 0,253$ dan $p = 0,000$. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, korelasi

ABSTRACT

Patient satisfaction and service quality are key indicators in evaluating the quality of hospital services. This study aims to determine the level of outpatient satisfaction, assess service quality based on the SERVQUAL dimensions, and analyze the relationship between the two in the Internal Medicine Outpatient Clinic at RSUD Bayu Asih Purwakarta. This research employed a quantitative method with a cross-sectional approach. A total of 326 respondents were selected using purposive sampling, and data were collected through a structured questionnaire based on five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the overall level of patient satisfaction was in the satisfied category, with an average score of 3.82. The highest-rated statement was "I am satisfied with the cost of hospital services," scoring 3.93, indicating that cost affordability was the most satisfying aspect from the patients' perspective. Meanwhile, the overall service quality was also in the satisfied category, with an average score of 3.66. Among the five SERVQUAL dimensions, responsiveness scored the highest (3.80), suggesting that patients perceived the staff as responsive and prompt in providing services. In contrast, reliability had the lowest score (3.55), indicating that consistency and accuracy of services still need improvement. The Spearman correlation test showed a positive and significant relationship between service quality and patient satisfaction, with a correlation coefficient of $r = 0.253$ and $p = 0.000$. This means that the higher the perceived service quality, the higher the level of patient satisfaction with hospital services.

Keyword: patient satisfaction, service quality, correlation