Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 31656-31669

Pengaruh Technical Quality, Functional Quality, Image Related Dimensions Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar

Aisyah Ayu Lestari[1], Ikhtiar[2], Wardiah Hamzah[2]
[1]Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia
[2]Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia

Corresponding Author: Aisyah Ayu Lestari, e-mail: aisyahayulestari@gmail.com

Published: November , 2025

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil klinis, tetapi juga oleh pengalaman selama menerima pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh technical quality, functional quality, dan image related dimensions terhadap kepuasan pasien. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional study. Sampel penelitian sebanyak 247 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling pada tiga poliklinik dengan jumlah kunjungan tertinggi, yaitu poli penyakit dalam, poli bedah, dan poli syaraf dengan syarat pasien yang berobat berulang dan tidak memiliki keterbatasan fisik. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepuasan SERVQUAL dan dianalisis menggunakan uji chi-square dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara technical quality (p=0,000) dan image related dimensions (p=0,000) terhadap kepuasan pasien dan functional quality (p=0,000) dengan kepuasan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai R^2= 0,241, yang berarti 24,1% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Di antara ketiga dimensi, image related dimensions memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien (β = 0,271). Citra rumah sakit dan kualitas teknis pelayanan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karena itu disaranan untuk terus meningkatkan profesionalisme tenaga medis, memperkuat citra positif lembaga, serta memperbaiki aspek teknis pelayanan agar mutu dan kepuasan pasien semakin meningkat.

Keywords: Technical Quality, Functional Quality, Image Related Dimensions, Kepuasan.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third-party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi elemen krusial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menciptakan sistem kesehatan yang efektif dan efisien, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara konsisten menekankan pentingnya pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien, aman, efektif, tepat waktu, efisien, dan adil sebagai pilar utama mencapai cakupan kesehatan universal (WHO, 2024). Di Indonesia, reformasi sistem kesehatan terus berlanjut dengan fokus pada peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan, sebagaimana diatur dalam berbagai kebijakan kesehatan nasional. Meskipun demikian, disparitas dalam akses dan kualitas pelayanan masih menjadi tantangan, terutama di daerah-daerah terpencil dan kurang berkembang, yang mana memerlukan pendekatan yang komprehensif untuk memastikan setiap individu mendapatkan pelayanan yang layak. Tuntutan masyarakat yang berkaitan dengan mutu pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa/pelayanan yang diperolehnya (Dellialvi & Isbandono, 2023), Indikator mutu di rumah sakit menurut permenkes nomor 30 tahun 2022 diantaranya adalah waktu tanggap, waktu tunggu rawat jalan, kepatuhan

waktu, kecepatan waktu tanggap komplain dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2022). Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan kesehatan, kebutuhan dan keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Yunita et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan konstruk multidimensional yang kompleks, melibatkan berbagai aspek yang saling terkait. Kualitas pelayanan kesehatan tidak lagi hanya dipahami dari keberhasilan klinis semata, namun juga menyangkut bagaimana layanan diberikan serta persepsi pasien terhadap institusi pelayanan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan harus dilihat dari berbagai dimensi yang saling melengkapi, termasuk technical quality, functional quality, dan Image Related Dimensions (Zarei et al., 2022).

Technical quality merujuk pada kompetensi tenaga kesehatan dan ketepatan dalam pemberian tindakan medis, yang berhubungan langsung dengan hasil klinis. Functional quality merupakan kompotensi terkait komunikasi, keramahan, kecepatan layanan, dan perhatian terhadap pasien justru seringkali menjadi penentu utama kepuasan karena merupakan hal yang langsung dirasakan oleh klien selama proses pelayanan. Sedankan Image Related Dimensions mencerminkan reputasi, kepercayaan masyarakat, dan persepsi umum terhadap fasilitas layanan, yang dapat mempengaruhi keputusan awal klien dalam memilih layanan (Rahi et al., 2020). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak semata dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang komprehensif terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan hubungan antara pasien dan institusi pelayanan (Nguyen et al., 2021). Pasien yang merasa puas cenderung menunjukkan perilaku kooperatif dalam pengobatan, memberikan umpan balik positif, dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Pentingnya memperhatikan kepuasan pasien sebagai konsumen juga terkait dengan semakin ketatnya persaingan domestik dan internasional pada era global ini. Setiap penyedia jasa layanan kesehatan harus berusaha memuaskan pelanggan jika ingin tetap eksis dalam persaingan. Memang pada dasarnya jasa layanan kesehatan, khususnya dari pemerintah memiliki orientasi sosial (bukan mencari keuntungan semata) atau disebut sebagai organisasi nirlaba. Namun dari waktu ke waktu, sebagian dari institusi layanan kesehatan ini juga harus mengarah kepada profit oriented (berorientasi kepada keuntungan), hal ini dikarenakan beberapa lembaga fasilitas pelayanan kesehatan telah beralih ke BLU sehingga dalam proses pengelolaan keuangan fasilitas kesehatan tersebut menjadi wewenang penuh pengelolah fasilitas tersebut sehingga keuntungan yang diperoleh dalam operasionalnya menjadi sumber dana bagi pengembangan fasilitas kesehatan tersebut, yang pada akhirnya dimanfaatkan untuk peningkatan kualitas layanan (Nugroho, 2021).

Penelitian terdahulu (Alwan & Rajab, 2021) menunjukkan bahwa technical quality dan Functional quality mempengaruhi tercapainya kepuasan pasien, dimana rumah sakit Medical City memperhatikan technical quality dan Functional quality serta berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkannya.

Penelitian lain dilakukan oleh (Guspianto et al., 2022) bahwa konstruk variabel dengan indikator yang valid dan reliabel, serta menemukan lima kerangka pengaruh yang signifikan, yaitu kualitas layanan terhadap nilai pasien ($\beta = 0.203$), kualitas layanan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0.429$), kualitas layanan terhadap niat untuk kembali ($\beta = 0.254$), nilai pasien terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0.156$), dan kepuasan pasien terhadap niat untuk kembali ($\beta = 0.539$), sementara nilai pasien tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk kembali ($\beta = 0.057$). Dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan tentunya dengan melihat tingkat kepuasan pengguna jasa dalam hal ini adalah pasien, sehingga ketersediaan fasilitas yang lengkap, para karyawan yang berpendidikan tinggi atau kecanggihan peralatan yang dimiliki, tidak menjadi jaminan kepuasan pengguna jasa pelayanan sehingga perlu dilakukan survei terkait kebutuhan dan harapan pasien sebagai pengguna jasa (Nugroho, 2021).

Bertambahnya peningkatan kualitas pelayanan, menunjukkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit maupun tenaga kesehatan semakin meningkat (Susanti et al., 2021). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis (technical quality), kepuasan juga dipengaruhi oleh cara

pelayanan diberikan (functional quality) dan citra rumah sakit (Image Related Dimensions). Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, pemahaman terhadap ketiga dimensi ini menjadi krusial bagi rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dari ketiga aspek tersebut terhadap kepuasan pasien. Hasilnya diharapkan menjadi dasar strategis bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Daya (RSUD) Kota Makassar yang merupakan satu-satunya rumah sakit yang merupakan milik pemerintah kota Makassar, dimana pada tahun 2025 jumlah kunjungan terhitung januari hingga juni sebanyak 18.592 kunjungan, dengan rincian pada bulan januari sebanyak 3.094 kunjungan, bulan februari sebanyak 3.128 kunjungan, pada bulan maret sebanyak 3.087 kunjungan pada bulan april sebanyak 3.020, pada bulan mei sebanyak 3.116 dan pada bulan juni sebanyak 3.147 jika dirata-ratakan maka jumlah kunjungan dalam setiap minggunya sebanyak sekitar 646 kunjungan dengan status pembiayaan menggunakan BPJS, Umum, JKD dan lain-lain (Rekam medis RSUD Daya Kota Makassar, 2025). Rumah sakit Kota makassar terus melakukan peningkatan kualitas layanan dimana pengelolah mutu layanan rumah sakit melakukan survei kepuasan masyarakat dengan cara membagikan kuesioner kepada pengunjung yang dilakukan rutin sekali dalam setiap bulannya.

Terdapat 15 poliklinik spesialis yang melayani berbagai macam penyakit namun terdapat tiga pelayanan poliklinik paling banyak dikunjungi adalah poli penyakit dalam, poli saraf, poli bedah. Rumah sakit ini dilengkapi dengan peralatan canggih seperti EKG, ECHO, USG, ESWL, X-Ray, Mammografi, dan spirometer. RSUD Daya Kota Makassar memiliki inovasi seperti Si Bagas Smart, Men Center, Women Care Center, dan Mobil Sombere dan Smart. Hasil observasi yang dilakukan di poliklinik diperoleh data bahwa ruang poliklinik berada pada satu titik gedung dengan ruang tunggu di masing-masing depan ruang poliklinik, sedangkan ruang pemeriksaan penunjang seperti radiologi dan pengambilan spesimen laboratorium berada pada pagedung terpisah namun tidak jauh dari ruang poliklinik. pelayanan masing-masing poliklinik akan dimulai ketika dokter berada di tempat, namun terkadang pasien menunggu pelayanan dikarenakan dokter yang bertugas dipoliklinik melakukan visite pada pasien rawat inap lebih dahulu. Demikian pada pemeriksaan penunjang, hasil pemeriksaan biasanya keluar sehari setelah pemeriksaan, sehingga penegakan diagnosa dan pemberian pengobatan juga dapat tertunda.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis (technical quality), kepuasan juga dipengaruhi oleh cara pelayanan diberikan (functional quality) dan citra rumah sakit (Image Related Dimensions). Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, pemahaman terhadap ketiga dimensi ini menjadi krusial bagi rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien. Penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dari ketiga aspek tersebut terhadap kepuasan pasien. Hasilnya diharapkan menjadi dasar strategis bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tentang "pengaruh technical quality, Functional quality dan Image Related Dimensions dengan kepuasan pasien di RSUD Daya Kota Makassar".

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode Survey Analitik dengan menggunakan desain Cross Sectional. Cross-sectional adalah penelitian non-eksperimental dalam rangka mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek yang berupa penyakit atau status kesehatan tertentu, dengan model pendekatan point time yang artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja, dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat penelitian berlansung. Dalam penelitian ini peneliti mencoba menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan technical quality, Functional quality dan Image Related Dimensions dengan kepuasan pasien di RSUD Daya Kota Makassar.

Populasi dan sampel

Populasi adalah adalah daftar dari semua elemen populasi, darimana sampel akan ditarik, atau keseluruhan obyek yang akan diteliti(Syahrum & salim, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di ruang poliklinik RSUD Daya Kota Makassar sebanyak 646 orang yang diperoleh dari rata-rata kunjungan setiap satu minggu. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan menjadi obyek penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung di poliklinik RSUD Daya Kota Makassar dengan tujuan menerima pelayanan kesehatan pada ruang poliklinik penyakit dalam, poli bedah dan poli saraf sebanyak 247 responden.

Tehnik Sampling adalah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam observasi atau penelitian agar dapat menarik suatu kesimpulan atas seluruh populasi penelitian (Paramita et al., 2021). Agar efisien, sampel yang diambil harus representatif dan mewakili. Untuk itu teknik penarikan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik purposive sampling yaitu memilih partisipan sesuai pertimbangan dan tujuan penelitian.

Jenis dan sumber data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti tentang bagaimana memperoleh sumber data dan keterangan lain yang dibutuhkan dalam penelitian. Pengumpulan informasi untuk mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuisioner, dokumentasi dan triangulasi data. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden. Salah satu cara untuk memperoleh data tersebut dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Data sekunder yaitu data yang berasal dari olahan data primer. Data sekunder berupa bukti, catatan, dokumentasi, dan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (dokumen). Data sekunder biasanya didapatkan dari instansi pengumpul data.

Tehnik pengumpulan data

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner atau angket. Kuisioner berisi pertayaan terkait penelitian ini disebar secara langsung kepada responden sehingga jawaban yang diberikan akan lebih jelas dan akurat (Fenti Hikmawati, 2020). Daftar pertanyaan dibuat sesuai dengan variabel dan indikator variabel dalam penelitian ini. Kuisioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Untuk variabel kepuasan pasien menggunakan kuesioner SERVQUAL.

Analisa Data

Pengolahan data dapat dilakukan dengan cara komputerisasi yaitu IBM.

1. Penyuntingan (Editing). Editing adalah proses peninjauan atau pemeriksaan data berhasil dikumpulkan dari lapangan karena data yang dimasukkan mungkin tidak memenuhi persyaratan atau tidak diperlukan. Tujuan penyuntingan adalah untuk memperbaiki kesalahan atau kekurangan data yang diterima peneliti pada saat melakukan penelitian lapangan.
2. Pengkodean (Coding). Coding adalah Tugas menetapkan kode tertentu untuk semua data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode merupakan isyarat berupa angka atau huruf yang membedakan data yang dianalisis atau identitas data serta memudahkan analisis.
3. Pemasukan data (Entri Data). Yaitu kegiatan memasukkan data yang telah dikumpulkan kedalam program pengolahan data.
4. Pembersihan (Cleaning). Yaitu pengecekan kembali kemungkinan kesalahan seperti kode, kelengkapan,dan sebagainya.
5. Analisa data. Data kemudian di analisis pengolahan data secara komputerisasi dengan menggunakan program pengolahan data. Analisa dilakukan secara sistematik dilakukan dengan cara:
   a. Analisa Univariat. Analisa univariat dimaksudkan untuk mendapatkan distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel yang diteliti.

b. Analisa Bivariat. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan tiap-tiap variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan uji statistik Chi Square untuk menguji atau mengetahui hubungan antara vairabel independen dengan variabel dependen (Dahlan, 2019). Analisa data dilakukan dengan bantuan komputer dengan nilai batas kemaknaan $\alpha = 0,05$. Apabila hasil uji statistik menunjukkan $p < 0,05$ maka Ha diterima sehingga ada hubungan yang bermakna antara variabel independen yang diteliti dengan variabel dependen. Sedangkan bila nilai $p > 0,05$ maka Ha ditolak dan Ho diterima sehingga tidak ada hubungan yang bermakna antar variabel independen yang diteliti dengan variabel dependen.
c. Analisa multivariat. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel (technical quality, functional quality, dan image) terhadap kepuasan pasien. Sehingga analisis yang digunakan dalam analisa ini adalah analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di unit RSUD Daya Kota Makassar pada 6 Agustus s/d 6 September 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh technical quality, Functional quality dan Image Related Dimensions dengan kepuasan pasien di RSUD Daya Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional study. Jumlah sampel sebanyak 247 pasien yang diambil secara purposive sampling dipoliklinik penyakit dalam, poli bedah dan poli saraf. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, disajikan dalam bentuk data sebagai berikut:

Analisis Univariat

a. **Kepuasan Pasien**. Kepuasan pasien dalam pelayanan di Poliklinik rumah sakit adalah tingkat perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan di Poliklinik, yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan dengan pelayanan yang benar-benar diterimanya. Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, meliputi aspek ketepatan waktu, keramahan petugas, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan empatik. Kepuasan pasien dibagi dalam dua kategoti yaitu puas dan tidak puas. Distribusi pasien berdasarkan kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 5. 6 distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Kepuasan	n	%
Tidak Puas	65	26,3
Puas	182	73,7
Total	247	100.0

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 5.6 menunjukkan pasien yang tidak puas sebanyak 65 (26,3%) pasien dan yang mengatakan puas sebanyak 182 (73,7%) pasien.

b. **Technical quality**. Kualitas pelayanan pada dimensi technical quality dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan bersifat teknis terkait dengan efisiensi tempat, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan hasil yang diperoleh. Technical quality pasien dibagi dalam dua kategoti yaitu baik dan kurang. Distribusi pasien berdasarkan technical quality pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 5. 7 distribusi technical quality pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Technical quality	n	%
Kurang	17	47,2
Baik	230	93,1
Total	247	100.0

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 5.7 menunjukkan pasien yang mengatakan technical quality petugas kategori kurang sebanyak 17 (6,9%) pasien dan yang baik sebanyak 230 (93,1%) pasien.

c. **Functional quality.** Kualitas pelayanan pada dimensi functional quality dalam penelitian ini adalah cara petugas kesehatan memberikan pelayanan pada pasien dengan indikator kepedulian, keramahan dan profesionalisme. Functional quality pasien dibagi dalam dua kategoti yaitu baik dan kurang. Distribusi pasien berdasarkan functional quality pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 5. 8 distribusi functional quality pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Functional Quality	n	%
Kurang	11	4,5
Baik	236	95,5
Total	247	100.0

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 5.8 menunjukkan pasien yang mengatakan functional quality petugas kategori kurang sebanyak 11 (4,5%) pasien dan yang baik sebanyak 236 (95,5%) pasien.

d. **Image Related Dimensions.** Kualitas pelayanan pada dimensi image related dimensions dalam penelitian ini adalah kesan yang diperoleh pasien dari petugas kesehatan berdasarkan pengetahuan dan fakta terkait reputasi, citra dan daya tarik terhadap pelayanan yang diberikan. Image related dimensions pasien dibagi dalam dua kategoti yaitu baik dan kurang. Distribusi pasien berdasarkan image related dimensions pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar sebagai berikut:

Tabel 5. 9 distribusi image related dimensions pasien di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Image Related Dimensions	n	%
Kurang	23	9,3
Baik	224	90,7
Total	247	100.0

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 5.9 menunjukkan pasien yang mengatakan image related dimensions petugas kategori kurang sebanyak 23 (9,3%) pasien dan yang baik sebanyak 224 (90,7%) pasien.

Analisis Bivariat

a. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi technical quality dengan kepuasan pasien

Tabel 5. 10 pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi technical quality dengan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Technical Quality	Kepuasan						Nilai ρ
	puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	2	11,8	15	88,2	17	100	0.000
Baik	180	78,3	50	21,7	230	100	
Total	182	73,7	65	26,3	247	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 5.10 menunjukan bahwa yang memiliki technical quality kurang baik sebanyak 17 (100%) pasien pada kategori puas terhadap pelayanan sebanyak 2 (11,8%) pasien lebih kecil dibandingkan dengan pasien yang kurang puas dengan pelayanan sebanyak 15 (88,2%) pasien. Sedangkan pasien yang memiliki technical quality baik sebanyak 230 (100%) pasien yang kategori puas sekitar 180 (78,3%) pasien lebih besar dibandingkan dengan kategori kurang puas dengan

pelayanan sebanyak 50 (21,7%) pasien. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square antara variabel technical quality dengan variabel kepuasan pasien, diperoleh nilai p=0,000< (α=0,05) sehingga dikatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi technical quality dengan peran serta dalam pencegahan penularan.

b. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi functional quality dengan kepuasan pasien

Tabel 5. 11 pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi functional quality dengan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Functional quality	Kepuasan						Nilai
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	9,1	10	90,9	11	100	0.000
Baik	181	76,7	55	23,3	236	100	
Total	181	76,7	65	26,3	247	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 5.11 menunjukan bahwa dari 11 (100%) pasien yang memiliki functional quality kurang baik, terdapat 10 (90,9%) pasien yang mengatakan kurang puas dan 1 (9,1%) pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan. Sedangkan pasien yang memiliki functional quality baik sebanyak 236 (100%) pasien, terdapat 55 (23,3%) pasien yang kurang puas dengan pelayanan dan terdapat 181 (76,7%) pasien yang memiliki functional quality baik dengan kategori puas. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square antara variabel functional quality dengan variabel kepuasan pasien, diperoleh nilai p=0,000< (α=0,05) sehingga dikatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi functional quality dengan kepuasan pasien.

c. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi image related dimensions dengan kepuasan pasien

Tabel 5. 12 pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Image Related Dimensions dengan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik RSUD Daya Kota Makassar

Image Related Dimensions	Kepuasan						Nilai ϱ
	puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	4	17,4	19	82,6	23	100	0.000
Baik	178	79,5	46	20,5	224	100	
Total	182	73,7	65	26,3	247	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 5.12 menunjukan bahwa dari 23 (100%) pasien yang memiliki image related dimensions kurang baik, terdapat 19 (82,6%) pasien yang kurang puas dengan pelayanan dan 4 (17,4%) pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan. Sedangkan pasien yang memiliki image related dimensions baik sebanyak 224 (100%) pasien, terdapat 46 (20,5%) pasien yang kurang puas dengan pelayanan dan 178 (79,5%) pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square antara variabel image related dimensions dengan variabel kepuasan pasien, diperoleh nilai p=0,000< (α=0,05) sehingga dikatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi image related dimensions dengan kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik

Tabel 5. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	-0.260	0.130	–	-1.996	0.047	Signifikan

Technical Quality	0.438	0.106	0.252	4.131	0.000	Signifikan
Functional Quality	0.227	0.138	0.106	1.646	0.101	Tidak signifikan
Image Related Dimensions	0.410	0.099	0.271	4.148	0.000	Signifikan
R = 0.491	R^2 = 0.241	Adjusted R^2 = 0.231	F = 25.688	Sig. F = 0.000		

Hasil analisis menunjukkan bahwa model regresi signifikan secara simultan (F = 25.688; Sig. = 0.000), sehingga ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Nilai R^2 = 0.241 berarti sebesar 24,1% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh technical quality, functional quality, dan image related dimensions, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara parsial, variabel technical quality (Sig. = 0.000) dan image related dimensions (Sig. = 0.000) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan functional quality (Sig. = 0.101) tidak berpengaruh signifikan. Dari ketiga variabel tersebut, image related dimensions memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pasien, karena memiliki nilai Beta tertinggi (β = 0.271) dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa citra dan persepsi positif pasien terhadap lembaga merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Pengaruh Technical quality dengan kepuasan pasien

Technical quality terkait dengan pelayanan yang sifatnya teknis misalnya dalam jasa layanan terkait dengan bagaimana membantu memperbaiki segala permasalahan klien sehingga pasien nantinya menjadi nyaman aman dan puas terhadap layanan yang diberikan. untuk mengukur kualitas teknikal (technical quality) digunakan indikator yaitu: ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapihan hasil. Dalam penelitian ini technical quality pasien dibagi dalam dua kategoti yaitu baik dan kurang.

Technical quality pasien yang berobat dipoliklinik RSUD Daya Kota Makassar lebih banyak pada kategoti baik dibandingkan kurang hal ini dikarenakan sebagian besar pasien mengatakan obat yang diresepkan tersediah dan diberikan kepada pasien tepat sesuai resep, pelayanan pemeriksaan penunjang (seperti laboratorium atau radiologi) dilakukan dengan cepat berdasarkan antrian, catatan rekam medis tercatat dan tersimpan dengan rapi dalam komputer dan jadwal kontrol berikutnya dijelaskan tepat dengan mudah dimengerti.

Tabel 5.10 menunjukan dari 230 (100%) pasien yang memiliki functional quality baik terdapat 50 (21,7%) responden yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan hal ini dikarenakan salah satunya adalah dokter spesialis dan beberapa pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan pasien tidak ada sehingga harus dirujuk keluar dari rumah sakit. Dan sebanyak 180 (73,7%) pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan, hal ini dikarenakan, resep yang diberikan oleh dokter tertulis dengan rapi dan mudah dibaca serta rumah sakit telah menggunakan komputer dalam rekam medis serta rumah sakit sudah menggunakan alat yang canggil dan tertata dengan baik. Sedangkan pasien yang memiliki technical quality kurang baik sebanyak 17 (100%) pasien, terdapat 15 (88,2%) pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan, hal ini dikarenakan kadang pasien menunggu lama tanpa alasan jelas. Selain itu petugas administrasi melayani dengan sikap yang terburu-buru dikarenakan jumlah pengunjung yang kadang melebih kapasitas serta saat mengambil resep harus antri dan menunggu karena obat disiapkan cukup lama. Dan sebanyak 2 (11,8%) pasien yang mengatakan puas, hal ini dikarenakan petugas memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian, petugas melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh serta memberikan edukasi kepada pasien sesuai kebutuhan pasien.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suciati & Zaman, (2023) dimana penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas teknis pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan (termasuk aspek teknis seperti kompetensi tenaga medis, ketepatan diagnosis, dan ketelitian prosedur) dan tingkat kepuasan pasien. Secara konseptual, technical quality mencakup kemampuan dan keterampilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, seperti ketepatan diagnosis, keahlian dalam prosedur medis, serta

kecermatan dalam melakukan tindakan. Dimensi ini berfokus pada aspek "apa" yang diterima pasien dari pelayanan kesehatan (Gronroos, 2007). Pelayanan yang diberikan secara profesional, akurat, dan sesuai standar medis akan menumbuhkan rasa aman, percaya, dan puas pada diri pasien.

Functional Quality

Functional quality merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu layanan. Functional quality lebih cenderung pada prilaku yang responsif, perhatian, kesopanan dan profesional yang ditunjukkan kepada pelanggan, mengarahkan agar memahami, menunjukan Empati. Functional quality dalam memberikan pelayanan dihubungkan dengan interaksi antara penyedia dan penerima jasa itu dan dinilai dalam hal yang subyektif. Kualitas pelayanan pada dimensi functional quality dalam penelitian ini adalah cara petugas kesehatan memberikan pelayanan pada pasien dengan indikator kepedulian, keramahan dan profesionalisme. Dalam penelitian ini functional quality pasien dibagi dalam dua kategoti yaitu baik dan kurang. Functional quality pasien yang berobat dipoliklinik RSUD Daya Kota Makassar lebih banyak pada kategori baik dibandingkan kurang hal ini dikarenakan sebagian besar petugas memiliki keramahan yang tinggi dimana petugas menyapa pasien dengan ramah dan bersikap sopan selama pemeriksaan sehingga pasien merasa nyaman, selain itu petugas juga menunjukkan sikap yang sopan, tenang, dan profesional selama pemeriksaan. Meskipun petugas tidak menggunakan seragam namun mereka berpakaian rapi dan mencerminkan sikap profesional, selama pemeriksaan tidak terdapat orang lain di ruang pemeriksaan selain petugas yang memeriksa pasien dan keluarga pendampingnya sehingga privasi pasien terjaga dengan baik.

Tabel 5.11 menunjukan dari 236 (100%) pasien yang memiliki functional quality baik, terdapat 55 (23,3%) pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan, hal ini dikarenakan ekspektasi antara pasien terhadap kecepatan layanan berbeda, antrian yang panjang saat pengambilan obat dan pendaftaran serta terkadang komunikasi yang kurang jelas dari pihak petugas. Dan sebanyak 181 (76,7%) pasien mengatakan puas dengan pelayanan, hal ini dikarenakan pasien merasa aman sewaktu berhubungan (berinterksi) dengan para medis dan tim medis, petugas bersikap sopan dan tulus melayani dan memberikan informasi sehingga pasien merasa nyaman, pemberian obat yang diresepkan diberikan kepada pasien tepat sesuai resep, petugas merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan sigap. Sedangkan pasien yang memiliki functional quality kurang baik, sebanyak 11 (100%) pasien terdapat 10 (90,9%) pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan, hal ini dikarenakan petugas administrasi melayani pasien dengan sikap yang nampak terburu-buru dikarenakan banyak antrian, petugas kadang menjelaskan kepasien sambil menginput data dikomputer sehingga pasien merasa diabaikan. Dan sebanyak 1 (9,1%) pasien yang mengatakan puas, pasien tetap merasa puas dikarenakan petugas dapat menenangkan dengan penuh empati ketika pasien menunjukkan rasa cemas atau kebingungan selama pemeriksaan dan petugas sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien.

Penelitian lainnya kemukakan oleh Tahir et al., (2025) bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan petugas kesehatan berdasarkan emphaty terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan nilai p=0,000 (p=<0,005) hal ini dimana empati merupakan bagian dari kemampuan petugas bersikap ramah, sopan dan menciptakan ruang nyaman bagi pengunjung sehingga berpotensi pasien akan kembali memilih rumah sakit yang sama saat membutuhkan pelayanan. Pertimbangan lain adalah penelitian yang dilakukan oleh (Nurul Alrahmi et al., 2022) bahwa variabel attitude, service recovery berpengaruh terhadap kepuasan. Seperti diketahui bahwa variabel accessibility, service recovery merupakan bagian dari functional quality yang menggambarkan bagaimana pelayanan diberikan melalui sikap dan kemampuan petugas dalam merespons keluhan pasien.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Kitapci et al., (2014) yang menjelaskan bahwa dimensi responsiveness, assurance, dan empathy berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan pelanggan terhadap jasa layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, interaksi langsung antara petugas dan pasien menjadi aspek krusial yang menentukan apakah pasien merasa diperhatikan dan dihargai selama proses pelayanan.

Image Related Dimensions.

Image related dimensions didefinisikan sebagai keseluruhan kesan yang ada di benak masyarakat tentang suatu perusahaan. Citra perusahaan dapat didefinisikan sebagai persepsi suatu organisasi yang tercermin dalam asosiasi yang tersimpan dalam ingatan konsumen. Citra perusahaan yang terencana dan dikelola dengan baik merupakan strategi pemasaran yang paling menjanjikan untuk menarik konsumen. Image related dimensions dalam penelitian ini adalah kesan yang diperoleh pasien dari petugas kesehatan berdasarkan pengetahuan dan fakta terkait reputasi, citra dan daya tarik terhadap pelayanan yang diberikan dimana dibagi dalam dua kategori yanitu baik dan kurang. Image related dimensions pasien yang berobat dipoliklinik RSUD Daya Kota Makassar lebih banyak pada kategoti baik dibandingkan kurang hal ini dikarenakan poliklinik ini memberikan kesan sebagai bagian dari rumah sakit yang profesional dan terpercaya, begitu juga pelayanan apotik dan pemeriksaan penunjang. Dari segi kepercayaan poliklinik dapat diandalkan, petugas bekerja secara jujur dan menjaga etika profesinya, sehingga memiliki reputasi dan kualitas pelayanan yang baik. Staf administrasi yang ramah dan peduli terhadap pasien serta memperlakukan semua pasien secara adil tanpa melihat latar belakangnya serta bekerjasama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Tabel 5.12 menunjukan dari 224 (100%) pasien yang memiliki image related dimensions baik, terdapat 46 (20,5%) pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan dikarenakan pengalaman individu yang kurang sesuai dengan harapan, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaknyamanan lingkungan fisik karena terlalu padat pengunjung. Dan sebanyak 178 (79,5%) pasien mengatakan puas dengan pelayanan dikarenakan dapat memberikan kesan sebagai bagian dari rumah sakit yang profesional dan terpercaya, bersih dan rapi, petugas kompoten serta petugas menunjukkan sikap sopan dan menghargai pasien dan berpengalaman. Sedangkan pasien yang memiliki image related dimensions kurang baik sebanyak 23 (100%) pasien, terdapat 19 (82,6%) pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan dikarenakan terkadang terdapat pasien yang lambat datang tetapi ditangani lebih awal karena didampingi petugas lain, pelayanan dipoliklinik kadang menjadi lama ketika harus berpindah dokter, pasien kembali mengantri sesuai jam datang di poli tersebut. Dan sebanyak 4 (17,4%) responden mengatakan puas dengan pelayanan dikarenakan meskipun poliklinik memberikan kesan sebagai bagian dari rumah sakit yang profesional dan terpercaya namun tidak dapat diandalkan setiap saat dikarenakan memiliki jam operasional, terkadang harus menunggu dokter pemeriksa karena sedang ke bangsal.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asri Rossnita Dewi et al., 2023) bahwa citra memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengalaman yang telah dimiliki konsumen atau pasien, mereka cenderung memberikan penilaian dan evaluasi terhadap keseluruhan kinerja layanan rumah sakit. Perbandingan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima akan memunculkan respons emosional dari pasien, baik berupa emosi positif, negatif, maupun netral, tergantung pada sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Pasien yang memiliki persepsi positif terhadap citra rumah sakit, baik dari segi merek maupun reputasi lembaga, akan meyakini bahwa rumah sakit tersebut memiliki jasa pelayanan yang berkualitas, dengan kinerja dan manfaat yang lebih besar. Pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan serta manfaat yang tinggi bagi pasien cenderung akan menciptakan loyalitas, di mana pasien merasa puas dan enggan untuk berpindah ke rumah sakit lain. Hal ini sejalan teori yang dikatakan bahwa baik buruknya pelayanan di rumah sakit terletak pada petugas sebagai first liner dalam pelayanan. Kehandalan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien dating tanpa membuat kesalahan apapun serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit tersebut (Purwanto et al., 2022).

Image related dimensions menggambarkan citra dan reputasi rumah sakit di mata pasien serta masyarakat luas. Dimensi ini mencerminkan persepsi pasien terhadap kredibilitas lembaga, kepercayaan terhadap kompetensi tenaga medis, kenyamanan lingkungan rumah sakit, dan keandalan fasilitas yang tersedia. Citra yang positif akan menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan yang lebih tinggi pada pasien, bahkan sebelum mereka menerima pelayanan secara langsung. Rumah sakit yang dinilai memiliki reputasi yang baik, tenaga medis yang kompeten, serta fasilitas yang

memadai untuk mendukung pelayanan kesehatan akan berkontribusi langsung terhadap meningkatnya tingkat kepuasan pasien, sebagaimana tercermin dari tingginya proporsi pasien puas pada kelompok dengan citra rumah sakit yang baik.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berobat di poliklinik

Hasil uji regresi linear berganda secara parsial mengatakan bahwa dari segi technical quality dan image related dimensions berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, namun functional quality tidak berpengaruh signifikan hal ini dikarenakan walaupun petugas ramah dan sopan, beberapa pasien masih merasa kurang puas karena mereka masih merasakan antrian panjang dibagian pendaftaran, keterlambatan pelayanan karena dokter juga harus melakukan visite di bangsal, pasien menganggap komunikasi kurang jelas. Sehingga functional quality belum sepenuhnya mampu menjawab ekspektasi pasien terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan tidak begitu kuat berbeda dengan dua variabel lainnya yaitu technical quality dan image related dimensions yang memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan layanan. Dari ketiga variabel tersebut, image related dimensions memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pasien, karena memiliki nilai Beta tertinggi ($\beta = 0.271$) dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa citra dan persepsi positif pasien terhadap lembaga merupakan faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas teknis dan citra rumah sakit memiliki peran kunci dalam membentuk kepuasan pasien. Pasien menilai kepuasan bukan hanya dari cara mereka dilayani, tetapi juga dari persepsi mereka terhadap kompetensi tenaga medis dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan model kualitas jasa Gronroos, (2007), yang membedakan antara technical quality (hasil dari pelayanan yang diterima pasien), functional quality (cara pelayanan diberikan), dan image related dimension (citra institusi sebagai hasil persepsi kumulatif pasien). Ketiga dimensi ini berinteraksi membentuk persepsi akhir pasien terhadap mutu pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, citra rumah sakit dan kualitas teknis terbukti memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan. Hal lain dipertegas oleh Ambalao et al., (2023) bahwa citra dan reputasi perusahaan dianggap sebagai aset yang memberi organisasi kesempatan untuk membedakan dirinya dengan tujuan memaksimalkan pangsa pasar, keuntungan, menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menetralkan tindakan pesaing, dan yang terpenting, kesuksesan dan kelangsungan hidup mereka di pasar. Implikasi manajerial yang dapat ditarik adalah bahwa diperlukan adanya penekanan pada pembentukan corporate image yang baik pada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dipastikan. (Ambalao et al., 2023) (Ambalao et al., 2023). Penelitian ini juga menguatkan hasil penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Oktoriani, (2023) secara statistik hipotesis pertama pada penelitian ini diterima, yaitu citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD X. Artinya semakin baik citra rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya semakin buruk citra rumah sakit, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Citra rumah sakit dan kemampuan teknis tenaga medis merupakan faktor yang paling signifikan dalam menentukan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan publik. Kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan citra rumah sakit sebagai faktor yang paling dominan, diikuti oleh kualitas teknis pelayanan. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada profesionalisme tenaga medis dan penguatan citra positif lembaga melalui konsistensi pelayanan, peningkatan fasilitas, serta komunikasi publik yang transparan. Rumah sakit perlu terus menjaga keseimbangan antara kualitas teknis, kualitas fungsional, dan citra lembaga agar dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien. Peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, penerapan standar prosedur yang konsisten, dan pelayanan yang berpusat pada pasien (patient-centered care) menjadi langkah strategis untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi technical quality dengan kepuasan pasien yang berobat di poliklinik. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi functional quality dengan kepuasan pasien yang berobat di poliklinik. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi image related dimensions dengan kepuasan pasien yang berobat di poliklinik. Image related dimensions memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di poliklinik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penelitian ini. Bantuan dan dorongan mereka sangat berharga untuk mewujudkan penelitian ini. Terima kasih atas waktu, saran, dan bimbingan yang diberikan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat kepada semua pihak.

REFERENSI

Al-Mhasnah, A. M., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L. (2022). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. Management Science Letters, 8(12), 1413–1420. https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003

Alwan, Q. N., & Rajab, R. A. (2021). Role Of Technical and Functional Quality in Achieving Patient Satisfaction (A Study of Opinions of Sample of Patients in Medical City Hospitals). Proceedings on Engineering Sciences, 3(4), 383–390. https://doi.org/10.24874/PES03.04.002

Ambalao, S., Walean, R., Roring, M., & Rihi, M. L. (2023). Pengaruh Service Quality, Corporate Image dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty yang Dimediasi oleh Customer Satisfaction di Rumah Sakit Advent Manado. Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 8(2), 853. https://doi.org/10.37905/aksara.8.2.853-878.2022

Anam.M.C. (2023). Analysis of Health Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty in the Outpatient Installation of Aulia Blitar General Hospital. STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan, 12(1), 35–40. https://doi.org/10.30994/sjik.v12i1.1013

Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik "X" Di Tuban. Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan, 8(2), 206. https://doi.org/10.33366/jc.v8i2.1778

Asri Rossnita Dewi, Chriswardani Suryawati, & Septo Pawelas Arso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(10), 1940–1949. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075

Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 6(3), 1585–1592. http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB

Dellialvi, M., & Isbandono, P. (2023). Analisis Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Menurut Standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. Innovant, 1(3), 612–627. https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/26074

Guspianto, G., Hubaybah, H., & Ningsih, V. R. (2022). Quality of Service and its Effect on Patient Value, Patient Satisfaction, and Revisit Intention: Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences, 10(E), 1865–1873. https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8666

Haryadi, C. (2023). The Influence of Image and Service Quality on Patient Satisfaction That Has an Impact on Patient Loyalty. Asian Journal of Engineering, Social and Health, 2(8), 792–807. https://doi.org/10.46799/ajesh.v2i8.94

Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Systematic Review. Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 8(3), 6300–6308. https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178

Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Jurnal Intelek Insan Cendekia, 1(6), 1824–1830. https://jicnusantara.com/index.php/jiic

Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 4(2), 727–

735. https://doi.org/10.37481/jmeb.v4i2.796
Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 148, 161–169. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.030
Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal), 9(2). https://doi.org/10.51933/health.v9i2.1709
Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Ilmu Medis Indonesia, 3(1), 31–39. https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870
Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan Pasien. Journal of Muslim Community Health (JMCH), 4(2), 79–88. https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206
Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Citra Delima Scientific journal of Citra Internasional Institute, 5(2), 105–112. https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262
Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. Jurnal Psikologi, 19(2), 1–8. https://ejournal.up45.ac.id/index.php/psikologi/article/view/1634
Musdalifah, Hamzah, W., & Idris, F. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Journal of Aafiyah Health Research (Jahr), 5(1), 164–171. https://pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/1681
Nasrul. (2020). The effect of functional quality variables and technical quality on patient satisfaction mediated by image. Management Science Letters, 10(7), 1587–1596. https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.008
Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. Patient Preference and Adherence, Volume 15(November), 2523–2538. https://doi.org/10.2147/PPA.S333586
Nugroho, H. S. W. (2021). Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen Ragam Pendekatan Riset Tentang Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kualitas Layanan Kesehatan. In Forum Ilmiah Kesehatan (FORIKES).
Nurul Alrahmi, Batara, A. S., Andi Rizki Amelia, Masriadi, M., Muhammad Ikhtiar, & Ahri, R. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. In Journal of Muslim Community Health (Vol. 4, Nomor 2 SE-, hal. 126–140). https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1125
Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI), 11(1), 80–85. https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525
Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). the Influence of Service Quality and Health Facilities on Patient Satisfaction. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 12(1), 35–44. https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/61107
Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A.. (2022). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. Journal of Muslim Community Health (JMCH), 3(4), 153–168. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1183
Rahi, S., Ghani, M. A., & Ngah, A. H. (2020). Factors propelling the adoption of internet banking: the role of e-customer service, website design, brand image and customer satisfaction. International Journal of Business Information Systems, 33(4), 549. https://doi.org/10.1504/IJBIS.2020.105870
Rahmia, S. N., Hildaa, & Noorma, N. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasaan Pasien Di Puskesmas Tanah Grogot Tahun 2020. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 9(1), 5–24. https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JKM/article/view/7602
Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. Heliyon, 10(18), e37506. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506
Rizaldy, Arif, B., & Sugianor. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di upt puskesmas pasar sabtu kecamatan sungai tabukan kabupaten hulu sungai utara. jurnal pelayanan publik, 1(4), 1–10. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/762
Rogate Br Tobing, I., Br Ginting, J., & Bastira Ginting, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. Jurnal Keperawatan Priority, 6(2), 64–73. https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jukep/article/view/3902

Sari, A. R., Arifin, S., Rahman, F., Pujianti, N., & Laily, N. (2022). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas. CV Mine. https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31

Sari, R. Y., & Mukti, M. A. (2025). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the General Clinic of Mamburungan Public Health Center, Tarakan City. 1(1), 27–36. https://jurnal.ubt.ac.id/index.php/jbni/article/view/156

Setia, N. K. M., & Nopiyani, N. M. S. (2023). Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Peningkatan Mutu Layanan di Rumah Sakit: Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(9), 1745–1752. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i9.3582

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11(1), 102. https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444

Sumiati, Nanda, M., & Susanti, N. (2024). The Relationship Between the Quality of Health Services and The Level of Satisfaction of Outpatients District. Indonesian Journal of Global Health Research, 2(4), 1509–1516. https://doi.org/10.37287/ijghr.v2i4.250

Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. An Idea Health Journal, 1(02), 118–125. https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53

Tahir, S., Asrina, A., & Hamzah, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Pasien di Poli Gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari: The Effect of Quality of Service of Officers on Interest in Repeat Visits to Dental and Oral Health Maintenance for Patients at the Dental Clinic Puuwatu Health Center Kendari City. In Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) (Vol. 6, Nomor 1 SE-, hal. 190–199). https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1935

Tairas.R.S.J, Greta Jane Pauline Wahongan, & Kristanto, E. G. (2025). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in RSGM-P UNSRAT Outpatient Unit. Viva Medika: Jurnal Kesehatan, Kebidanan dan Keperawatan, 17(3), 499–510. https://doi.org/10.35960/vm.v17i3.1752

Weraman, P., Kurniawan, W., Mahendika, D., Handajani, S., & Umar, E. (2023). Relationship Between Patient Satisfaction from Food Quality and Health Clinic Cleanliness. Jurnal Penelitian Pendidikan IPA, 9(12), 10740–10749. https://doi.org/10.29303/jppipa.v9i12.5961

Widiyanti, D. R., & Kirono, I. (2023). The Relationship of Service Quality to Patient Satisfaction at MCU Petrokimia Gresik Hospital. Proceeding Universitas Muhammadiyah Gresik Social Science and Humanities Internasional Conference (UMGCINMATIC), 2, 75–80. https://journal.umg.ac.id/index.php/umgeshic/article/download/5121/2908/

Zahlimar, Zuriati, Z., & Chiew, L. (2023). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. Enfermeria Clinica, 30, 168–170. https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047

Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R., & Arab, M. (2022). The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust. Iranian Red Crescent Medical Journal, 17(1), 1–5. https://doi.org/10.5812/ircmj.17505