

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang

Feni Wahyu Safitri

Universitas Sangga Buana, Indonesia

 Email: fenisafitri.unimus@gmail.com

Keywords:	ABSTRACT
Service Quality; Patient Satisfaction; Patient Loyalty; SERVQUAL	The increasing emphasis on patient-centered healthcare has made service quality a crucial determinant of patient satisfaction and hospital competitiveness. As a relatively new teaching dental hospital, the Dental and Oral Hospital of Universitas Muhammadiyah Semarang (RSGM UNIMUS) needs continuous evaluation to ensure that the quality of its services meets patient expectations. This study aimed to analyze the effect of service quality on patient satisfaction using the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative approach with descriptive and verificative methods was employed. Data were collected from 100 patients selected through purposive and accidental sampling using structured questionnaires, observations, and literature review. The data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The findings revealed that all SERVQUAL dimensions significantly influenced patient satisfaction in the individual analyses, while the simultaneous analysis confirmed that service quality collectively had a significant effect on patient satisfaction ($F = 36.17$; $p < 0.001$). The regression model explained 65.81% of the variance in patient satisfaction, with assurance and reliability emerging as the strongest predictors. The study concludes that improving service quality across all SERVQUAL dimensions is essential for enhancing patient satisfaction. Continuous quality improvement, staff competency development, and regular service evaluation are recommended to strengthen patient trust, satisfaction, and long-term loyalty.
Kata Kunci:	ABSTRAK
Kualitas Layanan; Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien; SERVQUAL	Perubahan paradigma pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing rumah sakit. Sebagai rumah sakit gigi dan mulut pendidikan yang masih berkembang, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang (RSGM UNIMUS) memerlukan evaluasi berkelanjutan terhadap mutu pelayanannya agar sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu <i>tangibles</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi pustaka terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dan <i>accidental sampling</i>. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji <i>t</i>, uji <i>F</i>, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada analisis parsial, sedangkan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 36,17$; $p < 0,001$). Model penelitian mampu menjelaskan 65,81% variasi kepuasan pasien, dengan dimensi <i>assurance</i> dan <i>reliability</i> sebagai prediktor yang paling dominan. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh

sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi mutu secara berkelanjutan, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta memperkuat standar pelayanan guna membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan kesehatan menuju pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) menuntut rumah sakit untuk lebih memperhatikan persepsi, pengalaman, dan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan. Dalam paradigma ini, pasien tidak lagi diposisikan sebagai objek pelayanan semata, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang aman, bermutu, manusiawi, serta transparan (World Health Organization, 2021). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi indikator kunci dalam menilai keberhasilan sistem pelayanan kesehatan modern.

Di Indonesia, peningkatan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta, telah mendorong terjadinya persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan. Kondisi ini menuntut setiap rumah sakit untuk mampu memberikan pelayanan yang unggul dan berkelanjutan agar tetap diminati oleh masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang selanjutnya berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Nguyen et al., 2024). Rumah sakit yang gagal memenuhi harapan pasien berisiko mengalami penurunan jumlah kunjungan dan kehilangan kepercayaan masyarakat.

Selain faktor klinis, aspek non-klinis seperti sikap tenaga kesehatan, kejelasan informasi medis, waktu tunggu pelayanan, serta kenyamanan fasilitas fisik menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. (Prentice et al., 2023) menegaskan bahwa pengalaman pasien selama proses pelayanan sering kali lebih berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dibandingkan hasil pengobatan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan harus dipahami secara holistik, mencakup dimensi teknis dan dimensi fungsional pelayanan.

Rumah sakit pendidikan, termasuk rumah sakit gigi dan mulut, memiliki tantangan yang lebih kompleks dibandingkan rumah sakit umum. Selain berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit pendidikan juga berperan sebagai sarana pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Kompleksitas tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi mutu pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit pendidikan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa proses pendidikan tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada pasien (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Sebagai rumah sakit gigi dan mulut yang relatif baru, RSGM UNIMUS berada pada fase pengembangan organisasi yang memerlukan penilaian berkelanjutan terhadap mutu pelayanan. Fluktuasi tingkat kunjungan pasien yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir dapat mencerminkan dinamika kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian (Rane et al., 2023) menunjukkan bahwa ketidakstabilan tingkat kunjungan pasien sering kali berkaitan dengan inkonsistensi kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi daya tanggap dan empati tenaga kesehatan.

Survei pendahuluan di RSGM UNIMUS menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien menyatakan puas, masih terdapat persentase pasien yang merasa kurang puas terhadap beberapa aspek pelayanan. Kondisi ini tidak dapat diabaikan, mengingat ketidakpuasan pasien dalam jumlah kecil sekalipun dapat berdampak signifikan terhadap citra rumah sakit melalui

penyebaran informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) maupun media sosial. Penelitian terkini menegaskan bahwa pengalaman negatif pasien cenderung lebih cepat tersebar dibandingkan pengalaman positif (Kim & Lee, 2022).

Selain itu, kepuasan pasien yang tinggi belum tentu secara otomatis menjamin loyalitas pasien apabila kualitas pelayanan tidak dikelola secara konsisten. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan menggunakan pendekatan yang terstruktur dan teruji secara ilmiah, seperti model SERVQUAL, menjadi penting untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Semarang yang beralamat di Jl. Kedungmundu Raya No. 22 Semarang, dalam rangka memenuhi kebutuhan tentang kesehatan gigi dan mulut, mulai beroperasi pada tanggal 12 Desember 2019 dan merupakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang yang cukup strategis dan mudah dijangkau.

Program kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang masih dikatakan baru, sehingga diperlukan penelitian tentang mutu pelayanannya yang didapat dari tingkat kepuasan pasien yang datang berobat, sehingga peneliti mempunyai gagasan untuk meneliti persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang.

Dengan dilaksanakannya survei kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, pihak manajemen rumah sakit dapat memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kebutuhan, harapan, serta persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Informasi tersebut menjadi dasar penting bagi manajemen dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dapat disusun perencanaan strategis untuk meningkatkan mutu dan kinerja layanan kesehatan secara berkelanjutan. Kepuasan pasien yang tinggi mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien, dan pada tingkat yang lebih lanjut dapat mendorong terbentuknya loyalitas pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Selain itu, pasien yang merasa puas cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, sehingga secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan citra dan daya saing rumah sakit dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. (Nguyen et al., 2024; World Health Organization, 2021)

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Semarang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang terus mengalami perkembangan sejak mulai beroperasi. Berdasarkan data kunjungan pasien selama periode 2021–2024, jumlah pasien yang memanfaatkan layanan rumah sakit menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, baik pasien baru maupun pasien lama. Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Meskipun demikian, laju pertumbuhan kunjungan pasien menunjukkan pola yang fluktuatif dan mengalami perlambatan pada tahun terakhir pengamatan. Kondisi ini menjadi perhatian penting karena tingkat kunjungan pasien sering kali digunakan sebagai salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, yang tidak hanya mencerminkan kemampuan rumah sakit

dalam menarik pasien baru, tetapi juga dalam mempertahankan pasien yang telah memperoleh layanan sebelumnya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa peningkatan jumlah kunjungan sejalan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien berada pada kategori cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian. Sebagian responden menyatakan belum sepenuhnya puas terhadap kualitas pelayanan medis, komunikasi tenaga kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, kecepatan respons petugas, keramahan tenaga medis, serta kondisi fasilitas rumah sakit. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan oleh sebagian pasien. Dalam konsep kualitas pelayanan, aspek tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance merupakan dimensi yang sangat menentukan terbentuknya kepuasan pasien. Apabila salah satu dimensi tersebut belum terpenuhi secara optimal, maka dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan dan berpotensi menurunkan loyalitas pasien pada masa mendatang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Fokus penelitian diarahkan pada pengukuran pengaruh dimensi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap tingkat kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menjadi penting mengingat RSGM Universitas Muhammadiyah Semarang masih tergolong rumah sakit yang relatif baru berkembang sehingga memerlukan evaluasi yang komprehensif terkait mutu pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi empiris bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan, memperkuat kepuasan pasien, serta membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan guna mendukung keberhasilan dan daya saing rumah sakit di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance serta tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang (RSGM UNIMUS). Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal karena bertujuan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen berupa kualitas pelayanan dan variabel dependen berupa kepuasan pasien. Data penelitian dikumpulkan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga mampu memberikan bukti empiris mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan di RSGM Universitas Muhammadiyah Semarang. Berdasarkan data kunjungan pasien selama periode 2021–2024, diperoleh rata-rata jumlah kunjungan pasien sebanyak 4.585 pasien per

tahun yang digunakan sebagai populasi penelitian. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pasien yang pernah menerima pelayanan di RSGM UNIMUS, serta didukung dengan pendekatan accidental sampling, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria sebagai sampel. Pendekatan ini dipilih untuk memudahkan pengumpulan data sekaligus memastikan bahwa responden memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan rumah sakit.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Kuesioner digunakan sebagai sumber data primer dengan memberikan sejumlah pernyataan kepada responden menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Observasi dilakukan secara langsung terhadap kondisi fasilitas, lingkungan, serta proses pelayanan di rumah sakit guna memperoleh gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, studi pustaka dilakukan dengan mengkaji berbagai buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Kombinasi ketiga teknik tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang komprehensif dan mendukung validitas hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dengan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya, data ordinal hasil kuesioner ditransformasi menjadi data interval menggunakan Metode Successive Interval (MSI) agar memenuhi persyaratan analisis statistik parametrik. Setelah itu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Analisis utama menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh dimensi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen, uji F untuk menguji pengaruh simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Seluruh proses analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Validitas diuji menggunakan korelasi Pearson antara masing-masing dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*) terhadap total skor kepuasan pasien.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pearson Correlation Coefficients, N = 100					
Prob > r under H0: Rho=0					
	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangible
K	0.68891	0.64921	0.69538	0.31887	0.50618
	<.0001	<.0001	<.0001	0.0012	<.0001

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan analisis korelasi Pearson dengan jumlah responden (N) sebanyak 100 orang, diperoleh nilai korelasi antara variabel kepuasan pasien (K) dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu Reliability (REL), Responsiveness (RES), Assurance (ASR), Empathy (EM), dan *Tangibles* (TAN) yang seluruhnya menunjukkan hubungan positif dan signifikan.

Secara lebih rinci, dimensi Assurance (ASR) memiliki korelasi tertinggi terhadap kepuasan pasien dengan nilai $r = 0.69538$ dan signifikansi $p < 0.0001$, diikuti oleh *Reliability* ($r = 0.68891$), *Responsiveness* ($r = 0.64921$), dan *Tangibles* ($r = 0.50618$) yang seluruhnya juga signifikan pada $p < 0.0001$. Meskipun nilai korelasi *Empathy* ($r = 0.31887$) lebih rendah dibanding dimensi lainnya, nilai ini tetap signifikan dengan $p = 0.0012$, menunjukkan bahwa dimensi empati juga memiliki kontribusi yang berarti terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini menguatkan hasil penelitian bahwa seluruh dimensi SERVQUAL (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara individual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Selain itu, karena kelima dimensi menunjukkan hubungan yang signifikan, maka dapat disimpulkan pula bahwa secara simultan, kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi SERVQUAL berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal dari instrumen yang digunakan dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Reliabilitas diukur menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk data mentah (raw) adalah 0,7438 dan untuk data yang telah distandarisasi sebesar 0,7782. Nilai ini berada di atas batas minimal 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara konsisten.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach Coefficient Alpha	
Variables	Alpha
Raw	0.743821
Standardized	0.778153

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha untuk data Raw adalah 0.7438, sedangkan untuk data Standardized sebesar 0.7782. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang baik, karena menurut teori pengukuran (misalnya

Nunnally & Bernstein, 1994), nilai Cronbach's Alpha ≥ 0.7 sudah dapat dikategorikan reliabel. Dengan demikian, alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini yang mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang—telah terbukti konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini penting karena banyak metode analisis statistik inferensial mengasumsikan bahwa data harus berdistribusi normal agar hasil analisis valid dan dapat diinterpretasikan dengan tepat.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Test	Statistic	p Value
Shapiro-Wilk	0.9712	Pr > W = 0.1468
Kolmogorov-Smirnov	0.0984	Pr > D = 0.2000
Cramer-von Mises	0.1742	Pr > W-Sq = 0.1657
Anderson-Darling	0.4153	Pr > A-Sq = 0.0879

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan terhadap data penelitian, diperoleh nilai-nilai statistik yang menunjukkan bahwa distribusi data berada dalam kategori normal. Uji *Shapiro-Wilk* menghasilkan nilai statistik sebesar 0.9712 dengan *p-value* 0.1468, sedangkan uji *Kolmogorov-Smirnov* mencatatkan nilai statistik 0.0984 dengan *p-value* 0.2000. Selain itu, *Cramer-von Mises* menunjukkan nilai 0.1742 (*p-value* 0.1657), dan Anderson-Darling sebesar 0.4153 dengan *p-value* 0.0879.

Karena seluruh *p-value* dari keempat uji tersebut berada di atas batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa data layak digunakan untuk analisis lebih lanjut menggunakan teknik statistik parametrik seperti regresi linier, yang relevan dalam mengevaluasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini penting karena multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan distorsi dalam estimasi koefisien regresi, sehingga menurunkan keakuratan dan interpretabilitas hasil analisis. Dengan demikian, uji ini memastikan bahwa setiap variabel independen memberikan kontribusi yang unik terhadap model.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas

No	Eigenvalue	Collinearity Diagnostics						
		Condition Index	Intercept	Reliability	Responsiveness	Assurance	Emphaty	Tangible
1	5.9921	1	0.00003356	0.00003901	0.00004088	0.00002516	0.0000487	0.0000277
2	0.00342	41.87977	0.00049803	0.00431	0.07815	0.07888	0.25242	0.00502
3	0.00185	56.98037	0.34569	0.12413	0.17979	0.01302	0.02811	0.01399
4	0.00137	66.05544	0.01226	0.49855	0.28728	0.00408	0.20168	0.04747
5	0.0007757	87.89069	0.12334	0.20112	0.03378	0.04641	0.06493	0.92999
6	0.00048827	110.77917	0.51818	0.17185	0.42096	0.85759	0.45281	0.0035

Hasil *Collinearity Diagnostics* menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolineritas serius antar variabel kualitas pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*). Meskipun terdapat *condition index* tinggi (hingga 110,78), tidak ada konsentrasi proporsi variasi yang besar ($\geq 0,5$) secara bersamaan pada dua atau lebih variabel dalam satu komponen. Dengan demikian, model regresi dinyatakan bebas dari masalah multikolineritas dan layak digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pasien.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mendeteksi adanya hubungan atau pola berulang antara residual (galat) dalam model regresi, khususnya pada data runtun waktu. Tujuan dari uji ini adalah memastikan bahwa nilai-nilai residual bersifat independen satu sama lain. Jika terdapat autokorelasi, maka asumsi klasik regresi linear tidak terpenuhi, yang dapat menyebabkan kesalahan dalam penarikan kesimpulan statistik dan mengganggu validitas model prediktif yang dihasilkan.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson D	1.776
Pr < DW	0.1289
Pr > DW	0.8711
Number of Observations	100
1st Order Autocorrelation	0.089

Hasil uji autokorelasi menggunakan statistik Durbin-Watson (DW) menunjukkan nilai DW sebesar 1.776, dengan nilai probabilitas $Pr < DW = 0.1289$ dan $Pr > DW = 0.8711$, berdasarkan 100 observasi. Nilai DW yang mendekati angka 2 mengindikasikan tidak adanya autokorelasi pada residual model regresi. Selain itu, autokorelasi orde pertama sebesar 0.089 juga menunjukkan bahwa korelasi antar residual berurutan sangat lemah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data bebas dari masalah autokorelasi dan model regresi layak untuk digunakan dalam analisis.

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang

Tabel 6. Hasil Uji Kepuasan Pasien dan Variabel Reliability

Analysis of Variance					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	1	1.26745	1.26745	88.52	<.0001
Error	98	1.40317	0.01432		
Corrected Total	99	2.67062			

Berdasarkan Tabel 6 yang menyajikan hasil uji antara kepuasan pasien dan variabel *reliability*, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 88,52 dengan nilai signifikansi ($Pr > F$) < 0,0001. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Dengan nilai probabilitas yang jauh di bawah 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien

Tabel 7. Hasil Uji Kepuasan Pasien dan Variabel Responsiveness

Analysis of Variance					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	1	1.12558	1.12558	71.39	<.0001
Error	98	1.54504	0.01577		
Corrected Total	99	2.67062			

Berdasarkan Tabel 7 yang memuat hasil uji antara kepuasan pasien dan variabel *responsiveness*, diperoleh nilai F hitung sebesar 71,39 dengan nilai signifikansi ($Pr > F$) < 0,0001. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Karena nilai probabilitas jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Tabel 8. Hasil Uji Kepuasan Pasien dan Variabel Assurance

Analysis of Variance					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	1	1.29139	1.29139	91.76	<.0001
Error	98	1.37923	0.01407		
Corrected Total	99	2.67062			

Berdasarkan Tabel 8 yang menyajikan hasil uji antara kepuasan pasien dan variabel *assurance*, diperoleh nilai F sebesar 91,76 dengan nilai signifikansi ($Pr > F$) < 0,0001. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Dengan signifikansi yang jauh di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan

atau keyakinan atas pelayanan tenaga medis dan staf) merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara statistik dan praktis.

Tabel 9. Hasil Uji Kepuasan Pasien dan Variabel Empathy

Analysis of Variance					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	1	0.27155	0.27155	11.09	0.0012
Error	98	2.39908	0.02448		
Corrected Total	99	2.67062			

Berdasarkan Tabel 9 yang menampilkan hasil uji antara kepuasan pasien dan variabel *empathy*, diperoleh nilai F sebesar 11,09 dengan nilai signifikansi ($Pr > F$) sebesar 0,0012. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa sikap peduli dan perhatian tenaga medis terhadap pasien memberikan kontribusi yang bermakna dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Tabel 10. Hasil Uji Kepuasan Pasien dan Variabel Tangible

Analysis of Variance					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	1	0.68427	0.68427	33.76	<.0001
Error	98	1.98636	0.02027		
Corrected Total	99	2.67062			

Berdasarkan Tabel 10 mengenai hasil uji antara kepuasan pasien dan variabel *tangible*, diperoleh nilai F sebesar 33,76 dengan nilai signifikansi ($Pr > F$) < 0,0001. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan petugas) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Dengan nilai signifikansi jauh di bawah 0,05, dapat disimpulkan bahwa kualitas aspek fisik pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien.

Tabel 11. Hasil Uji Kepuasan Pasien dan Variabel Simultan

Analysis of Variance					
Source	DF	Sum of Squares	Mean Square	F Value	Pr > F
Model	5	1.75722	0.35144	36.17	<.0001
Error	94	0.91340	0.00972		
Corrected Total	99	2.67062			

Berdasarkan Tabel 11 hasil uji antara kepuasan pasien dan kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*), diperoleh nilai F sebesar 36,17 dengan nilai signifikansi < 0,0001. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kelima dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah

Semarang. Dengan tingkat signifikansi yang sangat rendah, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang mencakup seluruh dimensi SERVQUAL secara simultan merupakan prediktor yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kepuasan Pasien dan Variabel Simultan

Parameter Estimates							
Variable	DF	Parameter Estimate	Standard Error	t Value	Pr > t	Standardized Estimate	Variance Inflation
Intercept	1	0.69188	0.28382	2.44	0.0167	0	0
REL	1	0.30293	0.07629	3.97	0.0001	0.36830	2.36439
RES	1	0.07924	0.07422	1.07	0.2884	0.10294	2.55499
ASR	1	0.43347	0.09670	4.48	<.0001	0.44405	2.69716
EM	1	0.07526	0.06950	1.08	0.2816	0.09135	1.95591
TAN	1	-0.00104	0.09123	-0.01	0.9910	-0.00095305	1.93322

Perhitungan dan Model Regresi Linier Berganda:

1. Rumus Umum Regresi Linier Berganda

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Dengan keterangan:

- Y = Kepuasan Pasien
- X₁ = Reliability (REL)
- X₂ = Responsiveness (RES)
- X₃ = Assurance (ASR)
- X₄ = Empathy (EM)
- X₅ = Tangible (TAN)
- ε = Error / galat

2. Substitusi Koefisien dari Output Parameter Estimates

Diperoleh dari hasil estimasi parameter:

- Intercept (β_0) = 0,69188
- β_1 (REL) = 0,30293
- β_2 (RES) = 0,07924
- β_3 (ASR) = 0,43347
- β_4 (EM) = 0,07526
- β_5 (TAN) = -0,00104

3. Model Regresi Linier Berganda

$$Y = 0,69188 + 0,30293(\text{REL}) + 0,07924(\text{RES}) + 0,43347(\text{ASR}) + 0,07526(\text{EM}) - 0,00104(\text{TAN})$$

4. Interpretasi Model

- a. Setiap kenaikan 1 satuan pada Assurance (ASR) akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,43347 satuan, jika variabel lain dianggap konstan
- b. Variabel Tangible (TAN) memiliki koefisien negatif yang sangat kecil dan tidak signifikan ($p = 0,9910$), yang berarti tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.
- c. Model ini signifikan secara simultan, dengan nilai $F = 36,17$ dan $p\text{-value} < 0,0001$, menunjukkan bahwa keseluruhan model adalah prediktor yang baik terhadap kepuasan

pasien.

5. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

$$\begin{aligned} R^2 &= \text{Jumlah Kuadrat Model} / \text{Jumlah Kuadrat Total} \\ &= 1,75722 / 2,67062 \\ &= 0,6581 \text{ atau } 65,81\% \end{aligned}$$

Artinya, 65,81% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi SERVQUAL secara simultan. Sisanya sebesar 34,19% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Tabel 13. Data Interval Hasil MSI

Indikator	Nilai Rata-rata
REL1	2.477
REL2	2.4653
REL3	2.4947
REL4	2.5442
RES1	3.3664
RES2	2.4921
RES3	2.6188
RES4	1.93
ASR1	3.302
ASR2	2.5229
ASR3	2.4246
ASR4	2.4873
EM1	2.4561
EM2	2.5078
EM3	2.5863
EM4	2.5547
TAN1	2.4947
TAN2	2.4532
TAN3	2.6188
TAN4	3.2236
K1	2.5074
K2	1.55
K3	2.5384
K4	3.335
K5	3.4316
K6	2.4998
Jumlah Total	67.8827
MSI	2.6109

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode MSI diperoleh nilai rata-rata interval setiap indikator yang berkisar antara 1,55 hingga 3,43, dengan rata-rata keseluruhan (MSI total) sebesar 2,61. Nilai tertinggi terdapat pada indikator K5 (3,43) dan terendah pada K2 (1,55), yang menunjukkan adanya variasi persepsi responden terhadap indikator yang diukur. Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa penilaian responden terhadap variabel penelitian berada pada kategori cukup baik, di mana sebagian besar indikator seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* memperoleh skor mendekati rata-rata.

Hasil uji pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai F sebesar 88,52 dan nilai signifikansi < 0,0001. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek keandalan pelayanan, seperti konsistensi

pelayanan, ketepatan jadwal, serta keakuratan informasi dan tindakan medis, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian terkini yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan faktor penentu utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap institusi layanan kesehatan (Al-Borie dan Damanhour, 2021).

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, *reliability* mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi janji pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang dapat diandalkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan rasa aman kepada pasien dalam proses pengobatan maupun konsultasi. Penelitian oleh Ariffin et al. (2019) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap keandalan layanan memiliki hubungan langsung terhadap tingkat kepuasan, khususnya dalam layanan kesehatan berbasis institusi pendidikan. Dengan demikian, nilai signifikansi yang tinggi dari hasil memperkuat argumen bahwa *reliability* bukan hanya atribut pelengkap, tetapi merupakan dimensi inti dalam evaluasi kualitas layanan.

Implikasi praktis dari hasil ini adalah perlunya pihak Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang untuk terus memperkuat sistem pelayanan yang terstandarisasi dan profesional. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis dan nonmedis, penerapan sistem audit pelayanan berkala, serta pengembangan sistem manajemen mutu yang berbasis teknologi informasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Pratama dan Handayani (2020), peningkatan aspek keandalan secara sistematis dapat menjadi strategi utama dalam peningkatan mutu layanan dan kepuasan pengguna jasa kesehatan.

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.7, diketahui bahwa dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai F sebesar 71,39 dan signifikansi $< 0,0001$. Nilai probabilitas yang jauh lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* merupakan aspek yang sangat berperan dalam membentuk kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketanggapan staf medis serta kemampuan mereka dalam memberikan bantuan dengan segera sangat menentukan bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan (Babakus & Mangold, 2020; Lee et al., 2021).

Responsiveness mencerminkan dimensi layanan yang berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat saat pasien membutuhkan. Dalam konteks rumah sakit, responsivitas mencakup kecepatan merespons keluhan, waktu tunggu yang minim, serta keramahan dalam interaksi. Penelitian oleh Hussein et al. (2022) menunjukkan bahwa pasien akan lebih puas terhadap layanan kesehatan yang memiliki tenaga kerja yang sigap dan responsif dalam menjawab kebutuhan maupun pertanyaan mereka. Oleh karena itu, hasil ini menegaskan bahwa *responsiveness* adalah indikator penting yang harus dijaga dan ditingkatkan oleh rumah sakit.

Secara praktis, rumah sakit perlu membangun sistem pelayanan berbasis responsivitas dengan meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga medis, menyusun SOP pelayanan cepat tanggap, dan memanfaatkan teknologi seperti antrian digital serta sistem keluhan online. Studi oleh Rohail et al. (2023) juga menegaskan bahwa integrasi antara teknologi dan SDM yang responsif dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan dan pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas pasien. Maka dari itu, rumah sakit pendidikan seperti Universitas Muhammadiyah

Semarang dapat menjadikan *responsiveness* sebagai fokus peningkatan mutu layanan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien.

Hasil uji pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Nilai F hitung sebesar 91,76 dengan tingkat signifikansi $< 0,0001$ mengindikasikan bahwa aspek jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kesehatan, seperti kepercayaan, keamanan, serta kompetensi tenaga medis, secara statistik berperan besar dalam menentukan kepuasan pasien. Dengan nilai probabilitas yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang memperkuat bahwa dimensi ini sangat relevan (Tuan, 2022).

Dimensi *assurance* dalam model SERVQUAL mencakup kepercayaan pasien terhadap kemampuan staf medis, kesopanan, serta pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyampaikan layanan. Menurut penelitian oleh Fatima et al. (2021), kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan pasien sangat berkaitan dengan persepsi profesionalisme staf kesehatan. Selain itu, pasien cenderung lebih puas saat mereka merasa dilayani oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan dapat dipercaya. Studi oleh Khalid et al. (2019) di rumah sakit pendidikan menunjukkan bahwa *assurance* merupakan penentu utama kepuasan pasien di tengah kompleksitas pelayanan medis modern.

Secara praktis, rumah sakit pendidikan perlu memperkuat pelatihan tenaga medis dalam aspek komunikasi profesional dan etik pelayanan, guna meningkatkan dimensi *assurance* secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan temuan dari Sahin & Polat (2021), yang menyatakan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan tingkat *assurance* yang tinggi mampu menciptakan loyalitas pasien dalam jangka panjang. Dengan demikian, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan peralatan medis yang lengkap, tetapi juga harus memastikan bahwa SDM yang menjalankan layanan mampu menanamkan rasa percaya kepada pasien.

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil uji menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki nilai F sebesar 11,09 dengan tingkat signifikansi 0,0012. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari taraf $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian, pemahaman, dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap kondisi emosional pasien memiliki kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan terhadap layanan rumah sakit (Widagdo et al., 2022; Al-Azzam et al., 2021).

Dalam konteks model SERVQUAL, dimensi *empathy* mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang tulus, komunikasi yang hangat, serta kemampuan menyesuaikan pendekatan pelayanan sesuai kebutuhan individual pasien. Studi oleh Akdere (2020) mengungkapkan bahwa pasien lebih puas terhadap layanan kesehatan ketika mereka merasa dipahami secara emosional dan diberi ruang untuk menyampaikan keluhan tanpa diabaikan. Penelitian lain oleh Rahayu et al. (2020) juga menegaskan bahwa tenaga kesehatan yang empatik menciptakan hubungan interpersonal yang kuat, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi kualitas layanan.

Oleh karena itu, penting bagi institusi rumah sakit pendidikan untuk tidak hanya fokus pada kompetensi teknis tenaga medis, tetapi juga memperkuat pelatihan soft skill dalam empati dan komunikasi pasien. Menurut Tuan (2022), peningkatan aspek *empathy* terbukti berbanding

lurus dengan loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap institusi layanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan modern yang kompetitif, keberhasilan mempertahankan standar *empathy* yang tinggi akan menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun reputasi rumah sakit yang unggul dan humanis.

Hasil uji pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa variabel *tangible* memiliki nilai F sebesar 33,76 dan nilai signifikansi $< 0,0001$. Nilai tersebut berada jauh di bawah taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangible* dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Hal ini mempertegas bahwa penampilan fisik sarana, prasarana, serta profesionalitas petugas dalam hal kerapian dan kebersihan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi positif terhadap mutu layanan (Al-Abri & Al-Balushi, 2014; Rahayu et al., 2020).

Dimensi *tangible* merupakan aspek yang mudah diamati oleh pasien dan secara langsung membentuk kesan awal terhadap pelayanan. Studi yang dilakukan oleh Irfan et al. (2022) menunjukkan bahwa elemen fisik seperti kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, dan tampilan petugas medis menjadi indikator utama yang memengaruhi persepsi mutu layanan rumah sakit. Oleh karena itu, kualitas fisik yang terjaga akan memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Meningkatkan aspek *tangible* dapat menjadi strategi yang relatif mudah diterapkan namun berdampak besar terhadap kepuasan pasien. Menurut Tuan (2022), lingkungan layanan yang bersih, modern, dan tertata baik akan memperkuat persepsi profesionalitas rumah sakit di mata pasien. Oleh sebab itu, pengelolaan fasilitas yang optimal dan perhatian terhadap detail visual dalam lingkungan rumah sakit sebaiknya menjadi prioritas dalam program peningkatan mutu layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.11, diperoleh nilai F sebesar 36,17 dengan signifikansi $< 0,0001$. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh dimensi dalam model SERVQUAL—meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*—secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Nilai signifikansi yang jauh di bawah batas 0,05 memperkuat bahwa kelima dimensi tersebut, jika digabungkan, membentuk model regresi yang secara statistik kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien (Parasuraman et al., 1988; Nugroho et al., 2020).

Temuan ini sejalan dengan studi kontemporer yang menyatakan bahwa pendekatan holistik terhadap kualitas layanan memberikan hasil yang lebih akurat dalam memahami kepuasan pasien. Menurut Hussein et al. (2022), pendekatan SERVQUAL tidak hanya mengukur kualitas layanan secara parsial, tetapi juga mampu menangkap interaksi antardimensi yang memengaruhi pengalaman pasien secara menyeluruh. Dengan demikian, mengelola kualitas layanan tidak dapat dilakukan secara sektoral, melainkan harus terintegrasi antar unsur fisik, sikap petugas, keandalan, dan empati.

Lebih lanjut, penelitian oleh Asnawi et al. (2021) dan Tuan (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sinergi antara dimensi pelayanan, terutama dalam konteks rumah sakit pendidikan yang memiliki standar profesional dan ekspektasi tinggi dari pasien. Oleh karena itu, penguatan seluruh aspek layanan secara simultan penting untuk dilakukan demi mempertahankan dan meningkatkan persepsi positif serta loyalitas pasien

terhadap rumah sakit. Penerapan strategi berbasis SERVQUAL secara menyeluruh dapat menjadi langkah strategis dalam menjawab kebutuhan pasien secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *tangible* mencerminkan pentingnya fasilitas dan sarana fisik rumah sakit, sedangkan *empathy* menunjukkan bahwa kepedulian dan perhatian tenaga kesehatan mampu meningkatkan kenyamanan pasien. *Reliability* berperan melalui ketepatan dan konsistensi pelayanan, *responsiveness* melalui kecepatan serta ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan pasien, dan *assurance* melalui kompetensi serta profesionalisme tenaga medis yang membangun kepercayaan pasien. Secara simultan, kelima dimensi tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman positif pasien. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjaga konsistensi keandalan dan ketanggapan layanan, melakukan evaluasi kualitas secara berkala, serta terus meningkatkan mutu pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan menambahkan variabel seperti kepercayaan, loyalitas, atau citra rumah sakit untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien.

REFERENSI

- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Al-Azzam, A. F., Alhamad, A. Q., & Alshurideh, M. (2025). Service quality dimensions and patient satisfaction in healthcare services. *International Journal of Healthcare Management*, 18(1), 1–12.
- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Smeran, W. F. (2021). Impact of service quality on patient satisfaction in healthcare organizations. *Management Science Letters*, 11(4), 1291–1300.
- Aljaberi, M. A., Juniarti, N., & Hasanuddin, A. (2024). Empathy and assurance as predictors of patient satisfaction in hospital services. *BMC Health Services Research*, 24(1), 215.
- Al-Neyadi, H. S., Abdallah, S., & Malik, M. (2021). Measuring patient satisfaction of healthcare services in UAE hospitals: SERVQUAL approach. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 1–9.
- Alshamsi, A., Almutairi, S., & Alharbi, N. (2022). Patient expectations and satisfaction in healthcare services: A systematic review. *Patient Experience Journal*, 9(2), 45–56.
- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2020). Patient satisfaction with health services in developing countries: A comprehensive review. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(1), 1–15.
- Akhtar, N., et al. (2024). Determinants of patient satisfaction in healthcare services. *Health Services Research Journal*, 19(2), 87–99.
- Amini, K., et al. (2025). Service quality and patient satisfaction in public hospitals. *Journal of Health Management*, 27(1), 45–56.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2021). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 141(5), 244–254.

- Carlucci, D., Renna, P., Izzo, C., & Schiuma, G. (2023). Assessing patient satisfaction and service quality in healthcare services: A systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 34(9–10), 1189–1208.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Daft, R. L. (2022). *Management* (14th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Damanhour, A. M. (2021). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: A SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(3), 1–14.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 36(2), 245–260.
- Field, A. (2020). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage Publications.
- Ghazanchaei, E., et al. (2024). Identifying the challenges of hospital management during health crises: A systematic review. *Journal of Patient Safety and Quality*, 12(1), 1–10.
- Griffin, R. W. (2023). *Management: Principles and practices* (14th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2021). *Basic econometrics* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Kim, J., & Park, S. (2022). Trust, assurance, and patient satisfaction in healthcare service delivery. *Healthcare*, 10(8), 1483.
- Koampa, R. J., Manampiring, A. E., & Mantjoro, E. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 45–54.
- Mahmud, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 120–129.
- Mosadeghrad, A. M. (2021). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(3), 203–220.
- Nguyen, T. T., Pham, T. H., & Tran, H. N. (2024). Service quality, patient satisfaction, and loyalty in healthcare. *BMC Health Services Research*, 24, 112.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Service Research*, 25(1), 3–20.
- Powell-Jackson, T., et al. (2023). Management practices and quality of care in health facilities. *Health Policy and Planning*, 38(6), 742–752.
- Riduwan, & Sunarto. (2023). *Pengantar metodologi penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- World Health Organization. (2023). *Quality of care in health services: Improving patient experience*. Geneva: WHO.