

PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU YAKKUM PURWODADI

Estefania^{1,2}, Emanuel Hindro Cahyono¹, Sintikhewati Yenly Sucipto¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit

Program Studi di Luar Kampus Utama (PSDKU) STIKES Bethesda YAKKUM di Semarang

²E-mail: estefanialaturama27@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kemajuan suatu negara tidak terlepas dari pembangunan kesehatan yaitu pembangunan rumah sakit di berbagai daerah. Salah satu aspek penting dalam pembangunan kesehatan adalah peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) sering menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih rendah dibandingkan unit lainnya. Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi sebagai salah satu layanan kesehatan mengalami penurunan kunjungan pasien IRJ dalam enam bulan terakhir sebesar 22,7%, dengan tingkat kepuasan pasien 89%, masih di bawah standar minimal Kementerian Kesehatan (90%). Faktor utama ketidakpuasan mencakup kualitas pelayanan yang belum baik seperti lamanya alur pelayanan BPJS, ketidaktepatan jadwal praktik dokter, serta ketidaknyamanan lingkungan fisik seperti ventilasi buruk, suhu panas, dan pencahayaan kurang memadai.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain pendekatan *cross sectional*. Teknik analisa data dengan regresi logistik berganda, jumlah populasi 9.689 pasien rawat jalan, sampel sebanyak 99 responden dengan teknik pengambilan *Purposive Sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner.

Hasil: Berdasarkan hasil analisis multivariat dengan regresi logistik berganda diketahui bahwa lingkungan fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (*p value*: 0,002). Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien (*p value*: 0,004). Lingkungan fisik dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien (*p value*: 0,001).

Kata Kunci: lingkungan fisik, kualitas pelayanan, kepuasan pasien

THE INFLUENCE OF PHYSICAL ENVIRONMENT AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT INSTALLATION OF PANTI RAHAYU YAKKUM HOSPITAL PURWODADI

ABSTRACT

Introduction : *The progress of a country is closely tied to the development of its healthcare system, including the establishment of hospitals in various regions. One crucial aspect of healthcare development is improving the quality of hospital services. Outpatient Installation (IRJ) often shows lower patient satisfaction levels compared to other hospital units. Panti Rahayu Yakkum Purwodadi Hospital, as one of the healthcare providers, has experienced a 22.7% decline in outpatient visits over the past six months, with a patient satisfaction rate of 89%, which remains below the Ministry of Health's minimum standard of 90%. The main causes of dissatisfaction include poor service quality, such as lengthy BPJS service procedures, inaccurate doctor practice schedules, and uncomfortable physical environments, including poor ventilation, hot room temperatures, and inadequate lighting.*

Method : *This study is a quantitative study with a cross-sectional approach design. Data analysis was performed using multiple logistic regression. The total population consisted of 9,689 outpatients, with a sample of 99 respondents selected through purposive sampling. The research instrument used was a questionnaire.*

Results and discussion : *Based on the results of multivariate analysis using multiple logistic regression, it was found that the physical environment had a partial effect on patient satisfaction with a significance value of 0.002 ($p < 0.05$). Service quality also had a partial effect on patient satisfaction with a significance value of 0.004 ($p < 0.05$). The physical environment and service quality had a simultaneous effect on patient satisfaction with a significance value of 0.001 ($p < 0.05$).*

Keywords: *physical environment, service quality, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Kemajuan pembangunan suatu negara perlu didukung oleh pembangunan kesehatan agar tercipta keseimbangan antara sektor ekonomi, pembangunan, industri, pendidikan dan kesehatan. Salah satu pembangunan kesehatan yaitu pembangunan rumah sakit di berbagai daerah. Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan lengkap yang terdiri atas pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, dan laboratorium.¹ Agar tercapainya pelayanan kesehatan paripurna, rumah sakit harus memberikan layanan yang meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik serta pelayanan yang diberikan harus bermutu selaras dengan kode etik dan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.² Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat salah satunya melalui seberapa tingginya tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut. Mengingat hal ini, kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respons emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam

menggunakan dan menerima pelayanan.³ Tingginya angka ketidakpuasan pasien mendorong pasien tersebut mencari alternatif rumah sakit lain yang dinilai mempunyai kualitas layanan yang lebih baik. Hal ini mengakibatkan berkurangnya jumlah kunjungan pasien yang sangat merugikan pihak rumah sakit.

Di rumah sakit, unit pelayanan yang sering menunjukkan tingginya tingkat angka ketidakpuasan pasien salah satunya di instalasi rawat jalan. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) adalah unit fungsional yang bertanggung jawab atas penerimaan pasien di rumah sakit, termasuk mereka yang memerlukan perawatan tanpa menginap maupun yang membutuhkan rawat inap.⁴ Pelayanan di IRJ meliputi pendaftaran pasien, pemeriksaan medis, pemberian pengobatan, pemeriksaan penunjang, konsultasi serta edukasi, dan administrasi pembayaran. Tahapan pelayanan yang demikian dapat membuat pasien merasa jenuh dan lama, terlebih pada rumah sakit yang memiliki sistem layanan yang buruk dan jumlah pasien yang besar.⁵ Faktor lain yang kepuasan pasien di IRJ dapat dilihat salah satunya yaitu lingkungan fisik dan kualitas pelayanan. Lingkungan fisik kepuasan pasien karena dengan adanya lingkungan fisik yang nyaman, bersih, dan estetik dapat memberikan rasa aman serta

nyaman bagi pasien, sehingga dapat meningkatkan pengalaman yang baik bagi pasien dalam mendapatkan perawatan. Begitu juga dengan faktor kualitas pelayanan yang dapat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik seperti pelayanan yang cepat saat pasien memerlukan pertolongan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan. Secara nasional target pencapaian kepuasan pasien di IRJ pada standar pelayanan minimal oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada minimal mencapai lebih dari 90%. Jika terdapat kepuasan dibawah 90% pada standar pelayanan minimal, maka dinyatakan bahwa belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.⁶

Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi merupakan salah satu rumah sakit umum swasta tipe C yang selalu berupaya meningkatkan mutu layanan rumah sakit. Berdasarkan observasi awal (pra-survey) yang sudah dilakukan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi, terdapat penurunan kunjungan di IRJ dalam 6 bulan terakhir, dari bulan Januari 2024 sampai dengan Juni 2024. Hal ini berarti dalam 6 bulan tersebut jumlah kunjungan pasien di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi turun sebanyak 22,7% (2.856 pasien). Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala marketing Rumah Sakit Panti Rahayu Yakkum Purwodadi, sudah terdapat kegiatan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien di IRJ yaitu setiap 4 bulan sekali. Hasil persentase kepuasan pasien IRJ 4 bulan terakhir (Januari-April 2024) sebesar 89%. Dari data tersebut menunjukkan masih terdapat 11% pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan IRJ. Aspek yang paling banyak menyebabkan ketidakpuasan pasien tersebut meliputi lamanya alur pelayanan BPJS dan ketidaktepatan jadwal jam praktek dokter. Berdasarkan hasil pengamatan lingkungan fisik di instalasi rawat jalan nampak bahwa pasien

cenderung kurang nyaman hal ini disebabkan karena ruang tunggu yang sempit, ventilasi serta suhu udara yang panas dan pencahayaan yang kurang memadai. Meskipun sudah terdapat kegiatan evaluasi, namun belum secara mendetail pada keseluruhan aspek kepuasan pasien di IRJ seperti aspek lingkungan fisik, (suhu udara, kebisingan, pencahayaan, penghawaan ruang dan kebersihan ruang). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya ketidakpuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Panti Rahayu Yakkum Purwodadi, terutama pada aspek lingkungan fisik dan kualitas pelayanan. Selain itu, belum ada evaluasi kepuasan pasien terhadap lingkungan fisik di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

METODE

Penelitian ini mempergunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi sebanyak 9.689 pasien, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang sebelumnya sudah diuji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan teknik analisis data Regresi Logistik Berganda.

HASIL

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner. Total responden yaitu 99 pasien yang sedang menunggu di ruang tunggu poli dan pendaftaran di instalasi rawat jalan poli mangga. Deskripsi data dimulai dengan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat.

sementara 34,3% berpendidikan tinggi (diploma/sarjana). Sebanyak 53,5% responden bekerja, sedangkan 46,5% tidak bekerja. Selain itu, mayoritas pasien tergolong peserta BPJS (84,8%), sedangkan pasien non-BPJS hanya 15,2%. Data ini memberikan gambaran karakteristik pasien di instalasi rawat jalan yang menjadi subjek penelitian.

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan (77,8%) dan laki-laki (22,2%). Berdasarkan usia, 42,4% berada dalam kelompok dewasa (26–45 tahun), 37,4% lansia (46–65 tahun), dan 20,2% remaja (17–25 tahun). Dari segi pendidikan, 65,7% responden memiliki pendidikan wajib (SD hingga SMA),

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	
	n	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	77	77,8
Laki-laki	22	22,2
Usia		
Remaja (17 - 25 th)	20	20,2
Dewasa (26 - 45 th)	42	42,4
Lansia (46 - 65 th)	37	37,4
Tingkat Pendidikan		
Pendidikan wajib	65	65,7
Pendidikan tinggi	34	34,3
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	46	46,5
Bekerja	53	53,5
Golongan Pasien		
BPJS	84	84,8
Non BPJS	15	15,2

Lingkungan Fisik

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menilai lingkungan fisik di instalasi rawat jalan dalam kategori baik (88,9%), sementara 11,1% menganggapnya belum baik.

Tabel 2 Lingkungan Fisik

Variabel Penelitian	Frekuensi	
	n	%
Lingkungan fisik		
Baik	88	88,9
Belum baik	11	11,1
Suhu		
Baik	58	58,6
Belum baik	41	41,4
Pencahayaan		
Baik	89	89,9
Belum baik	10	10,1
Kebisingan		
Baik	85	85,9
Belum baik	14	14,1
Kebersihan Ruangan		
Baik	97	98
Belum baik	2	2
Penghawaan		
Baik	85	85,9
Belum baik	14	14,1

Dari aspek suhu, 58,6% responden menilai baik, sedangkan 41,4% belum baik. Pencahayaan mendapatkan penilaian baik dari 89,9% responden dan belum baik dari 10,1%. Tingkat kebisingan dianggap baik oleh 85,9% responden, sementara 14,1% menilainya belum baik. Kebersihan ruangan memperoleh penilaian

baik tertinggi, yaitu 98%, dengan hanya 2% yang menganggapnya belum baik. Sementara itu, aspek penghawaan dinilai baik oleh 85,9% responden dan belum baik oleh 14,1%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar aspek lingkungan fisik mendapatkan penilaian positif dari pasien.

Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan dalam kategori baik (91,9%), sementara 8,1% menganggapnya belum baik. Dari aspek kehandalan, 91,9%

responden menilai baik, sedangkan 8,1% belum baik. Daya tanggap dan empati mendapatkan penilaian baik dari 92,9% responden, sementara 7,1% menilainya belum baik. Aspek jaminan dinilai baik oleh 91,9% responden dan belum

baik oleh 8,1%. Sementara itu, bukti fisik memperoleh penilaian baik tertinggi, yaitu 93,9%, dengan hanya 6,1% yang menganggapnya belum baik. Data ini

menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan mendapat apresiasi positif dari pasien.

Tabel 3 Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Frekuensi	
	n	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	91	91,9
Belum baik	8	8,1
Reliability (keandalan)		
Baik	91	91,9
Belum baik	8	8,1
Responsiveness (daya tanggap)		
Baik	92	92,9
Belum baik	7	7,1
Assurance (jaminan)		
Baik	91	91,9
Belum baik	8	8,1
Empathy (empati)		
Baik	92	92,9
Belum baik	7	7,1
Tangibles (bukti fisik)		
Baik	93	93,9
Belum baik	6	6,1

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan layanan di instalasi rawat jalan, dengan 89,9% responden menyatakan puas dan 10,1% belum puas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien mencapai 91,9%, baik dalam aspek

pemenuhan harapan maupun pengalaman pelayanan, dengan hanya 8,1% yang menyatakan belum puas. Data ini mengindikasikan bahwa pelayanan rumah sakit umumnya telah memenuhi harapan pasien dan memberikan pengalaman yang positif.

Tabel 4 Kepuasan Pasien

Variabel Penelitian	Frekuensi	
	n	%
Kepuasan Pasien		
Puas	89	89,9
Belum puas	10	10,1
Keseluruhan		
Puas	91	91,9
Belum puas	8	8,1
Harapan		
Puas	91	91,9
Belum puas	8	8,1
Pengalaman		
Puas	91	91,9
Belum puas	8	8,1

Analisis Bivariat Tabulasi Silang Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 Mengenai hasil tabulasi silang antara variabel lingkungan fisik dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap instalasi rawat jalan sebagian besar (93,2%) menyatakan lingkungan fisik baik dibandingkan dengan yang belum baik yaitu

sebesar (63,6%). Berbeda halnya pada pasien yang menyatakan belum puas sebagian besar (36,4%) menyatakan lingkungan fisik di instalasi rawat jalan belum baik. Sedangkan (8,6%) pasien yang belum puas terhadap instalasi rawat jalan menyatakan bahwa lingkungan fisik belum baik. Hasil *Uji Rank Spearman* diperoleh bahwa r 0,308 dengan p -value 0,005 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara lingkungan fisik

dengan kepuasan pasien di IRJ. Melihat nilai $r = 0,308$ menunjukkan kekuatan antar hubungan

dua variable tersebut adalah lemah.

Tabel 5 Tabulasi Silang Lingkungan Fisik dan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien di IRJ (Y)		
		Belum Puas n (%)	Puas n (%)	Total
Lingkungan Fisik (X1)	Belum Baik n (%)	4 (36,4%)	7 (63,6%)	11 (100%)
	Baik n (%)	6 (8,6%)	82 (93,2%)	88 (100%)
	Total	10 (10,1%)	89 (89,9%)	99 (100%)
<i>r</i>		0,308		
<i>p-value</i>		0,002		

Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 6 hasil tabulasi silang antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap instalasi rawat jalan sebagian besar (92,3%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan baik. Hal serupa ditunjukkan pada pasien yang menyatakan belum puas terhadap instalasi rawat jalan sebagian besar (62,5%) menyatakan kualitas pelayanan belum baik. Sedangkan (37,5%) pasien yang menyatakan

belum puas terhadap instalasi rawat menyatakan bahwa kualitas pelayanan belum baik dan sebagian kecil pasien (7,7%) menyatakan belum puas terhadap instalasi rawat jalan mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang baik. Hasil *uji rank spearman* diperoleh bahwa $r = 0,270$ dengan $p-value = 0,007$ ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IRJ. Melihat nilai $r = 0,270$ menunjukkan kekuatan antar hubungan dua variable tersebut adalah lemah.

Tabel 6 Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien di Instalasi rawat Jalan (Y)		
		Belum Puas n (%)	Puas n (%)	Total
Kualitas Pelayanan (X2)	Belum Baik n (%)	3 (37,5%)	5 (62,5%)	8 (100%)
	Baik n (%)	7 (7,7%)	84 (92,3%)	91 (100%)
	Total	10 (10,1%)	89 (89,9%)	99 (100%)
<i>r</i>		0,270		
<i>p-value</i>		0,007		

Analisis Multivariat

Berdasarkan tabel 7, dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel yaitu lingkungan fisik dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pada level 95%. Berdasarkan nilai kepercayaan 95% didapatkan bahwa uji wald 9.757 dengan nilai $p-value$ pada variabel lingkungan fisik sebesar 0,002 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Sama halnya pada nilai kepercayaan 95% didapatkan bahwa nilai uji wald sebesar 8.500 dengan $p-value$ pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,004 ($p < 0,05$), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pada nilai Odds Ratio (OR) variabel lingkungan fisik sebesar 14.667, menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik memiliki kecenderungan sebesar 14.667 membuat pasien puas terhadap instalasi rawat jalan. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai OR sebesar 15.400, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jauh lebih besar kepuasan pasien di IRJ dibandingkan dengan variabel lingkungan fisik. Hal itu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih memiliki pengaruh dibandingkan dengan lingkungan fisik.

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Logistik

		B	Wald	p-value	Exp(B)	95% C.I for Exp(B)	
						Lower	Upper
Variabel Independen	Lingkungan Fisik (X1)	2.686	9.757	0,002	14.667	2.720	79.096
	Kualitas Pelayanan (X2)	2.734	8.500	0,004	15.400	2.450	96.797
	Constant	-2.175	3.717	0,054	0,114		

Tabel 8 Hasil Hosmer and Lameshow

Step	X ²	df	p-value
1	0.0001	1	1,000

Tabel 9 Uji Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	p-value
Step 1	Step	14,213	2	0,001
	Block	14,213	2	0,001
	Model	14,213	2	0,001

Tabel 10 Analisis R² Lingkungan Fisik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Step	Cox & Snell R Square	R ²
1	0,134	0,278

Berdasarkan tabel 8 yaitu uji hosmer dan lameshow dapat diketahui bahwa nilai $x^2 = 0,0001$ dengan nilai $p = 1,000$ ($p > 0,05$) maka model tersebut baik digunakan untuk memprediksi. Berdasarkan tabel 9 yaitu pengujian *Omnibus Tests of Model Coefficients* dapat diketahui bahwa nilai Chi-square 14,213 dengan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$) maka secara bersama-sama lingkungan fisik dan kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 4.39 Hasil penelitian menunjukkan bahwa model regresi logistik memiliki Cox & Snell $R^2 = 0,134$ dan Nagelkerke $R^2 = 0,278$, yang berarti variabel lingkungan fisik dan kualitas pelayanan kepuasan pasien sebesar 27,8%, sedangkan 72,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di variabel yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Lingkungan Fisik

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan didapatkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa lingkungan fisik yang ada di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi menyatakan baik yaitu 88 responden (88,9%). Namun masih terdapat responden yang menilai bahwa lingkungan fisik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi belum baik sebanyak 11 responden (11,1%). Lingkungan fisik yang baik di area IRJ rumah sakit sangat penting dalam mendukung kepuasan, kenyamanan, kesehatan, dan keselamatan pasien serta tenaga medis. Berdasarkan Permenkes No. 7 Tahun 2019, lingkungan fisik di rawat jalan harus memenuhi standar kebersihan yang terjaga, bebas dari debu, kotoran, dan limbah berbahaya, dengan pembersihan rutin di ruang tunggu, ruang konsultasi, serta fasilitas umum seperti toilet.⁷ Secara teori lingkungan fisik dibentuk oleh lima indikator yaitu suhu udara, pencahayaan, suara

(kebisingan), kebersihan ruangan, dan penghawaan ruangan.⁸

1. **Suhu udara**, menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 58 orang (58,6%), menyatakan suhu di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi dalam kategori baik. Namun, sebanyak 41 responden (41,4%) menyatakan suhu di ruangan tersebut belum baik. Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden masih kurang nyaman terhadap suhu yang ada di IRJ.
2. **Suara (kebisingan)**, menunjukkan bahwa mayoritas responden (85,9%) menilai kondisi kebisingan di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi dalam kategori baik, tetapi masih ada sebagian kecil (14,1%) yang merasa terganggu oleh tingkat kebisingan.
3. **Penghawaan**, didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden, yaitu 85 (85,9%) responden menyatakan bahwa penghawaan di ruangan IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi baik. Namun masih terdapat 14 (14,1%) responden menyatakan penghawaan di ruangan IRJ Rumah Sakit

Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi belum baik.

4. **Pencahayaan ruangan**, diperoleh hasil bahwa sebanyak 89 responden (89,9%) menyatakan pencahayaan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi berada dalam kategori baik. Meskipun demikian, masih terdapat 10 responden (10%) yang menilai bahwa kondisi pencahayaan di IRJ belum memadai.
5. **Kebersihan**, menunjukan bahwa sebanyak 97 responden (97,9%) menyatakan bahwa kondisi kebersihan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi berada dalam kategori baik. Sementara itu, masih terdapat 2 responden (2%) yang menilai kebersihan di IRJ belum baik.

Kualitas Pelayanan

Hasil analisis yang dilakukan didapatkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan yang ada di instalasi rawat jalan (IRJ) Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi baik yaitu sebesar 91 responden (91,9%). Namun masih ada responden yang menilai bahwa kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi belum baik yaitu sebanyak 8 responden (8,1%). Kualitas pelayanan yang baik seperti pelayanan yang cepat saat pasien memerlukan pertolongan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan. Secara teori kualitas pelayanan dibentuk oleh lima indikator yaitu *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan) dan *tangibles* (bukti fisik).⁹

1. **Reliability (keandalan)**, sebagian besar responden yaitu 91 responden (91,9%) menilai bahwa *reliability* (keandalan) petugas di IRJ baik. Namun, masih terdapat 8 responden (8,1%) yang menilai bahwa keandalan petugas di IRJ belum baik. Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner, penilaian tertinggi yang menyatakan aspek belum baik terdapat pada pernyataan mengenai kesesuaian jadwal pemeriksaan di IRJ dengan jadwal pelayanan rumah sakit, diketahui bahwa 14 responden (14,1%) memberikan penilaian belum baik. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian jadwal atau keterlambatan dalam pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien.
2. **Responsiveness (daya tanggap)**, sebagian besar responden yaitu 92 responden (92,9%) menilai petugas di IRJ baik. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, masih terdapat 7 responden (7,1%) yang menilai bahwa daya tanggap petugas

belum memadai. Hal ini diperkuat oleh hasil kuesioner didapatkan penilaian tertinggi yang menyatakan aspek belum baik terdapat pada pernyataan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 14 (14,1%) responden. Ketidakpatuhan terhadap jadwal pelayanan atau waktu tunggu yang lama dapat mengganggu kenyamanan pasien serta menurunkan tingkat kepuasan.

3. **Assurance (kepastian)**, sebagian besar responden, yaitu 91 responden (91,9%), menilai baik. Namun, meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif, terdapat 8 responden (8,1%) yang menilai bahwa indikator *assurance* (kepastian) petugas di IRJ belum baik. Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner, penilaian tertinggi yang menyatakan aspek belum baik terdapat pada pernyataan mengenai sikap petugas di IRJ yang selalu ramah dan sopan, serta kecakapan dan wawasan petugas dalam memberikan pelayanan, di mana 9 (9,1%) responden menyatakan bahwa aspek tersebut belum baik. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, masih ada persepsi bahwa tidak semua petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, serta memiliki kecakapan dan wawasan yang memadai dalam menangani pasien.
4. **Empathy (empati)** diperoleh bahwa sebagian besar responden, yaitu 92 responden (92,9%), menilai bahwa *empathy* (empati) petugas di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi baik. Namun, meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif, masih terdapat 7 responden (7,1%) yang menilai bahwa indikator *empati* di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi belum baik. Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner, penilaian tertinggi terhadap aspek yang dinilai belum baik terdapat pada sikap petugas dalam memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien, perhatian khusus terhadap pasien, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Sebanyak 9 (9,1%) responden menyatakan bahwa aspek tersebut masih belum terpenuhi. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, masih terdapat persepsi bahwa beberapa petugas belum memberikan pelayanan yang sepenuhnya adil, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.
5. **Tangibles (bukti fisik)**, diperoleh bahwa sebagian besar responden, yaitu 93 responden (93,9%) menilai bahwa *tangibles*

(bukti fisik) di IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa baik akan tangibles (bukti fisik) yang ada seperti fasilitas yang disediakan, kerapian petugas, peralatan medis yang memadai, dan kenyamanan ruang tunggu. Namun, masih terdapat 6 responden (6,1%) yang menilai bahwa tangibles (bukti fisik) di IRJ belum baik. 85 Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner penilaian tertinggi yang menyatakan belum baik pada pernyataan mengenai ketersediaan tempat duduk dan kejelasan petunjuk area ruangan sebesar yaitu sebesar (8,1%) responden menyatakan bahwa aspek tersebut masih belum terpenuhi

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden, yaitu 89 orang (89,9%), menyatakan puas IRJ Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Meskipun tingkat kepuasan umumnya tinggi, masih terdapat 10 responden (10,1%) yang merasa belum puas. Secara teori kepuasan pelanggan dibentuk oleh tiga indikator yaitu overall satisfaction (kepuasan secara keseluruhan), expectation (harapan) dan experience (pengalaman).⁹

1. **Overall satisfaction (kepuasan secara keseluruhan)**, sebagian besar responden yaitu 91 responden (91,9%) puas terhadap IRJ Rumah sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai layanan secara keseluruhan baik lingkungan fisik dan kualitas pelayanan yang ada telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Namun masih terdapat 8 responden (8,1%) masih belum puas terhadap IRJ Rumah sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang sebenarnya terjadi. Data lebih lanjut dari kuesioner menunjukkan bahwa penilaian tertinggi yang menyatakan ketidakpuasan terdapat pada dua pernyataan spesifik, yaitu mengenai suhu udara di IRJ dan kecepatan serta ketepatan pelayanan. Sebanyak 38 (38,4%) responden merasa belum puas dengan suhu udara yang sejuk di IRJ, sedangkan 21 (21,2%) responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan mulai dari penerimaan, pemeriksaan, hingga pemberian obat.

2. **Expectation (harapan)** didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yaitu 91 responden (91,9%) puas terhadap IRJ Rumah sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Hasil

tersebut mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, pasien merasa bahwa harapan mereka sebelum menerima pelayanan telah terpenuhi. Namun, terdapat pula 8 responden (8,1%) yang tidak puas dengan layanan di IRJ, yang menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan adanya gap antara harapan yang telah terbentuk dengan kenyataan yang dirasakan, khususnya terkait dengan lingkungan fisik 90 dan kualitas pelayanan. Data lebih lanjut dari kuesioner menunjukkan bahwa penilaian tertinggi yang menyatakan ketidakpuasan terdapat pada dua pernyataan spesifik, yaitu mengenai suhu udara di IRJ dan jam pelayanan yang diberikan petugas di IRJ sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan rumah sakit. Sebanyak 33 (33,3%) responden merasa belum puas dengan suhu udara yang sejuk di IRJ, sedangkan 16 (16,2%) responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap jam pelayanan yang diberikan petugas di IRJ tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan rumah sakit.

3. **Experience (pengalaman)** didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden yaitu 91 responden (91,9%) puas terhadap IRJ Rumah sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Temuan ini 91 mengindikasikan bahwa secara umum, pasien mendapatkan pengalaman layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Dalam konteks layanan kesehatan. Namun, terdapat 8 responden (8,1%) yang tidak puas terhadap IRJ Rumah sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi, Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dan kenyataan yang di alami. Data lebih lanjut dari kuesioner menunjukkan bahwa penilaian 92 ketidakpuasan tertinggi muncul pada dua pernyataan spesifik, yaitu mengenai suhu udara di IRJ dan sikap, perhatian, serta kesabaran petugas. Sebanyak 40 (40,4%) responden merasa belum puas karena suhu udara di IRJ tidak sejuk dan justru membuat gerah, sedangkan 14 (14,1%) responden mengungkapkan ketidakpuasan terhadap sikap, perhatian, dan kesabaran petugas dalam melayani serta mendengarkan keluhan pasien

Hasil uji regresi logistik didapatkan nilai kepercayaan 95% dengan hasil uji wald 9.757 dan nilai p-value pada variabel lingkungan fisik sebesar 0,002 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara parsial antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien di IRJ Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi. Pada nilai Odds Ratio (OR) variabel lingkungan fisik

sebesar 14.667, menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik memiliki kecenderungan sebesar 14.667 membuat pasien puas terhadap IRJ. Hasil dari temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan fisik yang diberikan oleh Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi maka akan berdampak baik pula dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa secara parsial lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 ($< 0,05$), dimana lingkungan fisik meliputi semua penunjang dari pelayanan yang diberikan baik maka akan menimbulkan atau meningkatkan kepuasan pasien.¹⁰

Sedangkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis kualitas pelayanan kepuasan pasien dengan analisis regresi didapatkan nilai kepercayaan 95% dengan hasil uji wald 8.500 dan nilai p-value kualitas pelayanan sebesar 0.004 (< 0.05) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pada nilai Odds Rasio (OR) variabel kualitas pelayanan sebesar 15.400, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki kecenderungan sebesar 15.400 membuat pasien puas terhadap IRJ. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun petugas administrasi di instalasi rawat jalan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Studi penelitian serupa menemukan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang unggul memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan pasien.¹⁰

Pada nilai **Odds Rasio** (OR) variabel lingkungan fisik sebesar 14,667 menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang baik memiliki kecenderungan sebesar 14,667 kali membuat pasien puas terhadap instalasi rawat jalan. Sedangkan pada nilai Odds Rasio (OR) variabel kualitas pelayanan memiliki nilai OR sebesar 15,400 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 15,400 lebih besar membuat pasien puas terhadap instalasi rawat jalan. Sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih memiliki pengaruh dibandingkan dengan lingkungan fisik. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan

pasien dibandingkan dengan lingkungan fisik karena pasien lebih menitikberatkan pengalaman langsung mereka dalam menerima layanan kesehatan. Interaksi antara pasien dan tenaga medis, seperti dokter dan perawat, menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan, di mana aspek keramahan, empati, komunikasi yang jelas, serta responsivitas tenaga kesehatan berperan signifikan dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Selain itu, kecepatan dan efisiensi pelayanan, termasuk waktu tunggu yang singkat dan prosedur administrasi yang tertata dengan baik, menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Pasien juga memiliki harapan tinggi terhadap profesionalisme tenaga medis dalam memberikan diagnosis yang akurat serta pengobatan yang tepat, sehingga pelayanan yang kurang kompeten dapat menurunkan tingkat kepuasan, meskipun fasilitas fisik telah memadai. Dampak emosional dari kualitas pelayanan juga lebih besar dibandingkan dengan kenyamanan lingkungan fisik, karena pelayanan yang buruk, seperti sikap kurang sopan atau komunikasi yang tidak efektif, dapat menciptakan pengalaman negatif yang bertahan lama di benak pasien. Berdasarkan model SERVQUAL, dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati dalam pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan aspek lingkungan fisik.

KESIMPULAN

Mengingat masih tingginya jumlah responden yang menyatakan bahwa suhu udara di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) terasa gerah, rumah sakit perlu meningkatkan sistem ventilasi dan penghawaan dengan menambah jumlah kipas angin atau menggunakan pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suhu yang lebih nyaman bagi pasien serta memastikan distribusi udara merata di seluruh ruangan, khususnya di ruang tunggu poli. Rumah sakit juga disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kenyamanan lingkungan fisik dengan mengadakan survei rutin kepada pasien. Selain itu Rumah Sakit Panti Rahayu YAKKUM Purwodadi perlu meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dengan memastikan keandalan layanan melalui ketepatan waktu dan konsistensi dalam pemberian pelayanan. Di samping itu, fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman dan petunjuk arah yang jelas perlu diperbaiki guna menunjang kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien; 2018. h. 1–35
2. Imelia P. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Kota Madiun; 2019. h. 55
3. Maila I El. Kepuasan pasien rawat jalan geriatri ditinjau dari mutu pelayanan, persepsi dan respon time di puskesmas. Pertama. Tim STRADA PRESS, editor. Kediri: STRADA PRESS; 2021. h. 1–35
4. Aep Nurul H. Instalasi rawat jalan [Internet]. Uncategorized. 2019. Available from: <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2019/05/18/pendaftaran-rawat-jalan/>
5. Kristina Supriyati, Indriati Kusumaningsih. Analisis faktor waktu tunggu pelayanan rawat jalan: Literature Review. Media Publ Promosi Kesehat Indones. 2023;6(12):2371–80.
6. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Standar pelayanan minimal rumah sakit; 2008. h. 49
7. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Perkenkes no 7 th 2019 tentang kesehatan lingkungan RS; 2019. h. 1–19
8. Sritomo Wignjosebroto. Ergonomi, studi gerak dan waktu. Jakarta: Kanisius; 2000
9. F. Tjiptono. Pemasaran jasa: prinsip, penerapan dan penelitian. Yogyakarta: ANDI; 2019. h. 624
10. Muafa IW, Awotkay A s. Pengaruh lingkungan fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSUD Merauke. Jurnal Ilmu Ekononi Sosial; 2022. h. 90–100