

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK X JAKARTA SELATAN TAHUN 2024

Salsabiil Yudit Teya

Abstrak

Klinik sebagai layanan kesehatan tingkat pertama berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Klinik X memiliki temuan terhadap keluhan pasien pada kualitas pelayanan terhadap kebersihan fasilitas dan proses waktu tunggu konsultasi yang berdampak pada kepuasan pasien di Klinik X. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik X Jakarta Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif *cross-sectional* dengan 108 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* melalui *google form* dan dianalisis dengan regresi logistik. Sebanyak 63,9% responden merasa puas; mayoritas berusia ≥ 30 tahun (52,8%), perempuan (65,7%), dan menggunakan pembayaran pribadi (80,6%). Terdapat pengaruh signifikan antara ketanggapan ($p = 0,049$; OR = 0,023), bukti fisik ($p = 0,001$; OR = 27,883), dan keandalan ($p = 0,000$; OR = 66,237) terhadap kepuasan pasien. Studi ini merekomendasikan Klinik X Jakarta Selatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pada aspek ketanggapan, bukti fisik, dan keandalan agar mampu memenuhi harapan seluruh kelompok pasien. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan lokasi dan metode pengumpulan data yang lebih terkontrol untuk hasil yang lebih mendalam.

Kata Kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, klinik

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT CLINIC X, SOUTH JAKARTA IN 2024

Salsabiil Yudit Teya

Abstract

Clinics as primary healthcare services play an important role in shaping patient satisfaction. Klinik X revealed patient complaints related to service quality, particularly regarding facility cleanliness and consultation waiting time, which impact overall patient satisfaction at Klinik X. This study analyzed the influence of service quality on patient satisfaction at Klinik X in South Jakarta using a quantitative cross-sectional approach with 108 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using an online questionnaire via Google Form and analyzed with logistic regression. A total of 63.9% of respondents were satisfied; the majority were aged ≥ 30 years, female, and paid out-of-pocket. There was a significant influence of responsiveness ($p = 0.049$; OR = 0.023), tangibles ($p = 0.001$; OR = 27.883), and reliability ($p = 0.000$; OR = 66.237) on patient satisfaction. This study recommends that Klinik X South Jakarta should improve service quality in responsiveness, tangibles, and reliability to better meet the expectations of all patient groups. Future research is encouraged to expand the study area and apply more controlled data collection methods for deeper insights.

Keywords: patient satisfaction, service quality, clinic