

ANALYSIS OF KIDNEY FAILURE PATIENT SATISFACTION BASED ON SERVICE QUALITY IN THE HEMODIALYSIS UNIT OF BANGIL PASURUAN REGIONAL HOSPITAL

Dinar Tri Cahyani, M. Arief Rachman

STIA Malang
Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dinar Tri Cahyani
Email: dinar.cy09@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction with healthcare services is largely determined by the quality of care provided by hospitals. This issue is particularly significant in Hemodialysis Units, where patients require regular dialysis treatment over an extended period and therefore depend on consistent, high-quality healthcare services. This study aimed to assess patient satisfaction by evaluating the service quality of the Hemodialysis Unit at Bangil Regional General Hospital, Pasuruan Regency, using the SERVQUAL framework. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed in this study. The sample consisted of 97 participants selected through accidental sampling. Data were collected using a SERVQUAL questionnaire based on a four-point Likert scale and were analyzed descriptively by calculating the mean score for each service quality aspek. The findings revealed that the overall mean score for service quality was 3.18, indicating a good level of performance. The average scores for each SERVQUAL aspek were 3.12 for tangibles, 3.18 for reliability, 3.20 for responsiveness, 3.20 for assurance, and 3.21 for empathy. Among these aspek, empathy achieved the highest mean score, whereas tangibles received the lowest score, although all aspek remained within the good category. These results suggest that the quality of services delivered by the Hemodialysis Unit at Bangil Regional General Hospital, Pasuruan Regency, has generally met patients' expectations across all SERVQUAL aspek, resulting in positive patient satisfaction. Therefore, the findings of this study may serve as a valuable reference for hospital management in maintaining service quality while continuously improving the performance of hemodialysis services.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, SERVQUAL, Hemodialysis, Hospital

ANALISIS KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT HEMODIALISIS RSUD BANGIL PASURUAN

Abstrak

Tahap kepuasan pasien pada layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kondisi ini menjadi semakin krusial pada Unit Hemodialisis karena pasien harus menjalani tindakan cuci darah secara berkala dalam waktu yang panjang sehingga memerlukan pelayanan yang optimal dan berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pasien melalui penilaian mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dengan mengacu pada metode SERVQUAL. Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*, sedangkan penentuan sampel dijalankan menerapkan teknik *accidental sampling* yang mengtemuikan 97 partisipan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner

SERVQUAL yang menerapkan skala *Likert* empat tahap dan selanjutnya diolah menerapkan analisis deskriptif sesuai skor rata-rata pada setiap aspek pelayanan. Temuan pengolahan data memperlihatkan bahwa skor rata-rata mutu pelayanan secara keseluruhan mencapai 3,18 sehingga tergolong dalam klasifikasi baik. Sesuai masing-masing aspek, skor rata-rata guna aspek bukti fisik sejumlah 3,12, keandalan sejumlah 3,18, daya tanggap sejumlah 3,20, jaminan sejumlah 3,20, serta empati sejumlah 3,21. Aspek empati mencapai skor tertinggi dibandingkan aspek lainnya, sedangkan aspek bukti fisik menyajikan skor terendah, meskipun seluruh aspek masih berada dalam klasifikasi baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diterapkan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan sudah mampu memenuhi ekspektasi pasien pada seluruh aspek *SERVQUAL* sehingga pasien memberikan penilaian yang positif pada layanan yang diterima. Maka, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit guna menjaga mutu pelayanan sekaligus melakukan perbaikan secara berkesinambungan pada layanan hemodialisis.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, *SERVQUAL*, Hemodialisis, Rumah Sakit

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan medis secara menyeluruh kepada masyarakat melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun instalasi gawat darurat. Keberterimaan penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dilihat dari tahap kepuasan pasien sesudah menerima layanan. Kepuasan pasien mencerminkan penilaian pada kesesuaian antara pelayanan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki sebelum mendapatkan pelayanan. Maka, mutu pelayanan tidak hanya dinilai dari keberterimaan tindakan medis, tetapi juga dari kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang ramah, memenuhi kebutuhan pasien, serta menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses perawatan berlangsung (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Penyakit ginjal kronis ialah salah satu penyakit tidak menular yang menjadi perhatian dunia karena jumlah penderitanya terus mengalami kenaikan. Menurut *World Health Organization* (WHO), penyakit ginjal kronis tergolong ke dalam sepuluh penyebab kematian tertinggi secara global dan diperkirakan akan terus meningkat pada masa mendatang. Di Indonesia, data

Riset Kesehatan Dasar tahun 2018 menyajikan bahwa prevalensi CKD sesuai diagnosis dokter mencapai 0,38%, dengan kecenderungan jumlah kasus yang semakin tinggi seiring bertambahnya usia penduduk (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Bagi pasien yang sudah memasuki stadium akhir penyakit ginjal kronis, hemodialisis menjadi terapi utama sebagai pengganti sebagian fungsi ginjal. Tindakan ini dijalankan secara berkala guna membantu mengeluarkan sisa metabolisme, menjaga keseimbangan cairan dan elektrolit, serta mempertahankan kondisi fisiologis tubuh. Karena terapi tersebut harus dijalani secara rutin dalam jangka waktu yang panjang, pasien memiliki frekuensi interaksi yang tinggi dengan tenaga kesehatan. Kondisi ini menjadikan mutu pelayanan sebagai salah satu aspek yang berperan krusial dalam membentuk pengalaman serta kepuasan pasien selama menjalani terapi hemodialisis (Amalia & Apriliani, 2021).

Tahap kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai komponen pelayanan, di antaranya kelengkapan dan kenyamanan fasilitas, ketepatan pelayanan yang diberikan, kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan rasa

percaya dan aman, serta perhatian yang diberikan selama proses pelayanan. Guna mengevaluasi mutu pelayanan tersebut, salah satu pendekatan yang banyak digunakan ialah metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur mutu pelayanan melalui lima aspek, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima aspek tersebut digunakan guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien sekaligus menjadi dasar dalam upaya kenaikan mutu pelayanan kesehatan (Parasuraman *et al.*, 1988).

Berbagai penelitian terdahulu menyajikan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan tahap kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis. Penelitian yang dijalankan oleh Agnes Moria Marlina dan Yunus Elon (2022) menemukan bahwa mutu pelayanan sesuai lima aspek SERVQUAL berada pada klasifikasi baik dan memberikan pengaruh positif pada kepuasan pasien. Temuan penelitian Rusmauli Lumban Gaol dkk. (2024) juga menyajikan bahwa aspek *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memberikan kontribusi yang paling besar pada kepuasan pasien karena mencerminkan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, dapat dipercaya, serta memperhatikan kebutuhan pasien. Sementara itu, penelitian Indra Eka Putra dkk. (2024) menyimpulkan bahwa pelayanan yang bermutu mampu menaikkan kenyamanan pasien dan mendukung upaya kenaikan mutu hidup penderita penyakit ginjal kronis yang menjalani terapi hemodialisis.

RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan ialah rumah sakit milik pemerintah yang menyediakan layanan hemodialisis bagi pasien penyakit ginjal kronis. Mengingat pasien menjalani terapi secara berulang dalam jangka panjang, evaluasi pada mutu pelayanan perlu dijalankan secara berkala sesuai penilaian langsung dari pasien sebagai pengguna layanan. Temuan

evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak rumah sakit dalam mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Sesuai latar belakang tersebut, penelitian ini dijalankan dengan judul "**Analisis Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan Menerapkan Metode SERVQUAL.**"

B. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan ialah salah satu elemen utama yang menetapkan keberterimaan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penilaian pada mutu pelayanan tidak hanya didasarkan pada keberterimaan tindakan medis yang diberikan, tetapi juga mencakup kompetensi tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, memberikan rasa aman, serta menciptakan suasana yang nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang benar-benar mereka terima. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan, semakin baik pula mutu pelayanan yang dinilai.

Pada pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi salah satu parameter krusial guna menilai mutu layanan yang diberikan. Tahap kepuasan menggambarkan temuan evaluasi pasien sesudah membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila pelayanan yang diperoleh mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut, maka pasien akan memberikan penilaian yang positif pada mutu pelayanan. Menurut Marlina (2022), kepuasan pasien ialah cerminan keberterimaan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien selama mencapai pelayanan kesehatan.

Temuan penelitian yang dipublikasikan dalam jurnal Gambaran Tahap Kepuasan pada Pasien Hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 juga menyajikan bahwa tahap kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan selama menjalani terapi.

Penelitian ini menerapkan metode *SERVQUAL* sebagai alat guna menilai mutu pelayanan. Model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tersebut banyak digunakan dalam berbagai penelitian karena mampu mengukur persepsi pelanggan pada pelayanan melalui lima aspek utama. Aspek *tangibles* menilai kondisi sarana dan prasarana, kelengkapan peralatan, kebersihan lingkungan, serta penampilan petugas. Aspek *reliability* menggambarkan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Aspek *responsiveness* berkaitan dengan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan, memberikan bantuan, serta menangani keluhan pasien secara cepat. Selanjutnya, aspek *assurance* mencerminkan kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam membangun rasa percaya serta memberikan jaminan keamanan kepada pasien. Sementara itu, aspek *empathy* menitikberatkan pada perhatian, kepedulian, komunikasi yang efektif, serta kompetensi petugas memahami kondisi dan kebutuhan setiap pasien secara individual (Parasuraman *et al.*, 1988). Kelima aspek tersebut menjadi dasar yang banyak digunakan dalam mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit karena mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Salah satu unit pelayanan yang membutuhkan mutu layanan secara optimal ialah Unit Hemodialisis. Hemodialisis ialah terapi pengganti fungsi ginjal yang diberikan kepada pasien penyakit ginjal kronis stadium akhir guna membantu

mengeluarkan zat sisa metabolisme, menjaga keseimbangan cairan dan elektrolit, serta mempertahankan fungsi tubuh. Menurut Febyolla (2025), penyakit ginjal kronis ialah kondisi ketika terjadi penurunan struktur maupun fungsi ginjal yang berlangsung lebih dari tiga bulan dan bersifat menetap. Kondisi tersebut umumnya ditandai dengan penurunan GFR hingga di bawah 60 mL/menit/1,73 m². Penurunan fungsi ginjal terjadi secara bertahap dan terus berkembang sehingga pada tahap lanjut pasien memerlukan terapi pengganti ginjal, salah satunya melalui tindakan hemodialisis yang dijalankan secara rutin.

Sejumlah penelitian terdahulu menyajikan bahwa mutu pelayanan yang diukur menerapkan metode *SERVQUAL* memiliki hubungan yang erat dengan tahap kepuasan pasien hemodialisis. Penelitian Agnes Moria Marlina dan Yunus Elon (2022) menemukan bahwa kelima aspek *SERVQUAL* berada pada klasifikasi baik dan berpengaruh positif pada kepuasan pasien. Temuan serupa juga disampaikan oleh Rusmauli Lumban Gaol dkk. (2024), yang menjelaskan bahwa aspek *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memberikan kontribusi paling besar pada kepuasan pasien karena mencerminkan kecepatan pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta perhatian yang diberikan kepada pasien. Selain itu, Indra Eka Putra dkk. (2024) menyatakan bahwa pelayanan yang berpusat pada kebutuhan pasien mampu menaikkan kenyamanan, kepercayaan, dan mutu hidup pasien penyakit ginjal kronis yang menjalani terapi hemodialisis secara berkelanjutan. Sesuai landasan teori dan temuan penelitian sebelumnya, metode *SERVQUAL* dinilai relevan guna diterapkan dalam mengevaluasi mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Analisis pada lima aspek *SERVQUAL* diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tahap kepuasan pasien sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam mempertahankan serta

menaikkan mutu pelayanan hemodialisis secara berkesinambungan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif serta menerapkan desain cross-sectional. Pelaksanaan penelitian dijalankan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan pada bulan Juni 2026. Pemilihan desain cross-sectional didasarkan pada tujuan penelitian guna mencapai gambaran mengenai tahap kepuasan pasien pada mutu pelayanan melalui pengumpulan data yang dijalankan pada satu periode pengamatan. Populasi penelitian meliputi seluruh pasien yang menjalani terapi hemodialisis di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Penentuan sampel menerapkan teknik *accidental sampling*, sehingga diperoleh sebanyak 97 partisipan yang memenuhi persyaratan penelitian dan bersedia berpartisipasi. Partisipan yang dapat mengikuti penelitian harus memenuhi beragam kriteria, yaitu menjalani terapi hemodialisis di RSUD Bangil, berusia minimal 18 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memberikan persetujuan melalui penandatanganan *informed consent*. Sebaliknya, partisipan yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap tidak dimasukkan dalam proses analisis data.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun sesuai konsep SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Kuesioner terdiri atas 20 pernyataan yang terbagi secara merata ke dalam lima aspek mutu pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan masing-masing aspek terdiri dari empat butir pertanyaan. Penilaian jawaban menerapkan skala Likert empat klasifikasi, yaitu sangat tidak puas dengan skor 1, tidak puas dengan skor 2, puas dengan skor 3, dan sangat puas dengan skor 4.

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menerapkan analisis deskriptif melalui perhitungan skor rata-rata pada setiap aspek *SERVQUAL* serta rata-rata

keseluruhan mutu pelayanan. Temuan perhitungan selanjutnya diinterpretasikan sesuai interval skala Likert yang sudah ditetapkan, yaitu skor 1,00–1,75 diklasifikasikan tidak baik, 1,76–2,50 kurang baik, 2,51–3,25 baik, dan 3,26–4,00 sangat baik. Penyajian temuan penelitian dijalankan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, skor rata-rata setiap aspek, serta uraian deskriptif yang menggambarkan tahap kepuasan pasien pada mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti mencapai izin dari pihak RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Seluruh partisipan terlebih dahulu menerima penjelasan mengenai tujuan, prosedur, serta manfaat penelitian sebelum menyatakan kesediaannya guna berpartisipasi melalui penandatanganan lembar persetujuan (*informed consent*). Selama proses penelitian berlangsung, kerahasiaan identitas partisipan dijaga sepenuhnya, dan seluruh data yang diperoleh hanya digunakan guna kekrusialan penelitian sesuai dengan prinsip etika penelitian.

D. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 97 partisipan yang ialah pasien penyakit ginjal kronis yang menjalani terapi hemodialisis di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Pengukuran mutu pelayanan dijalankan menerapkan metode *SERVQUAL* yang meliputi lima aspek, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sesuai temuan analisis data, seluruh aspek mutu pelayanan mencapai penilaian dalam klasifikasi baik, dengan skor rata-rata keseluruhan sejumlah 3,18. Temuan tersebut menyajikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan secara umum sudah mampu memenuhi harapan pasien.

TEMUAN

1. Tanggapan Partisipan pada Variabel *Tangibles*

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4		
		F	F	F	F		
1	Ruang hemodialisa dalam keadaan bersih	0	10	79	8	2.98	Baik
2	Peralatan yang digunakan lengkap	0	0	83	14	3.14	Baik
3	Ruang tunggu nyaman digunakan	0	2	75	20	3.19	Baik
4	Petugas berpenampilan rapi	0	0	81	16	3.16	Baik
TOTAL						3.12	Baik

Tabel 1. Tanggapan partisipan pada variabel *tangibles*

Sesuai Tabel 1, aspek *tangibles* mencapai skor rata-rata sejumlah 3,12, sehingga tergolong dalam klasifikasi baik. Penilaian tersebut menyajikan bahwa partisipan memberikan tanggapan positif pada kondisi fisik ruang hemodialisis, kebersihan lingkungan pelayanan, kelengkapan fasilitas dan peralatan medis, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian penampilan tenaga kesehatan. Di antara seluruh parameter yang diukur, kenyamanan ruang tunggu mencapai skor rata-rata tertinggi, sedangkan kebersihan ruang hemodialisis mendapatkan skor rata-rata terendah. Meskipun demikian, seluruh parameter pada aspek *tangibles* tetap berada dalam klasifikasi baik, yang mengindikasikan bahwa aspek fisik pelayanan sudah mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien selama menjalani terapi hemodialisis.

Walaupun aspek *tangibles* memiliki skor rata-rata paling rendah dibandingkan empat aspek SERVQUAL lainnya, temuan tersebut tetap menyajikan bahwa kondisi fasilitas dan lingkungan pelayanan sudah memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien. Fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih, serta ketersediaan sarana pendukung menjadi elemen yang berkontribusi dalam menciptakan kenyamanan selama proses terapi berlangsung. Temuan penelitian ini selaras dengan temuan penelitian Agnes Moria Marlina dan Yunus Elon (2022), yang menyatakan bahwa mutu fasilitas, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan

sarana dan prasarana pelayanan berperan krusial dalam menaikkan kenyamanan sekaligus kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisis.

2. Tanggapan Partisipan pada Variabel *Reliability*

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4		
		F	F	F	F		
5	Pelayanan sesuai dengan jadwal	0	0	78	19	3.20	Baik
6	Prosedur pelayanan dilakukan dengan cepat dan	0	0	79	18	3.19	Baik
7	tepat	0	2	75	20	3.19	Baik
8	Pelayanan diberikan secara	0	2	78	17	3.15	Baik
TOTAL						3.18	Baik

Tabel 2. Tanggapan partisipan pada variabel *reliability*

Sesuai temuan pada Tabel 2, aspek *reliability* mencapai skor rata-rata sejumlah 3,18 dan tergolong dalam klasifikasi baik. skor tersebut menyajikan bahwa partisipan menilai pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan secara tepat waktu, konsisten, sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta didukung oleh penyampaian informasi yang akurat. Di antara seluruh parameter, pelayanan yang diberikan sesuai jadwal mencapai skor rata-rata tertinggi, sedangkan ketepatan informasi yang disampaikan kepada pasien mendapatkan skor rata-rata paling rendah. Walaupun demikian, seluruh parameter pada aspek *reliability* tetap berada dalam klasifikasi baik.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan memenuhi harapan pasien selama menjalani terapi hemodialisis. Konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan serta kepatuhan pada standar operasional menjadi elemen yang membangun kepercayaan pasien pada layanan rumah sakit. Temuan penelitian ini searah dengan temuan Agnes Moria Marlina dan Yunus Elon (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan secara konsisten, tepat, dan sesuai standar operasional berkontribusi pada kenaikan kepuasan pasien pada layanan hemodialisis.

3. Tanggapan Partisipan pada Variabel *Responsiveness*

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4		
9	Petugas cepat dalam merespon keluhan pasien	0	1	76	20	3.20	Baik
10	Pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat	0	0	79	18	3.19	Baik
11	Petugas sigap membantu pasien	0	1	74	22	3.22	Baik
12	Pasien mudah memperoleh bantuan saat dibutuhkan	0	2	73	22	3.21	Baik
TOTAL						3.20	Baik

Tabel 3. Tanggapan partisipan pada variabel *responsiveness*

Sesuai Tabel 3, aspek *responsiveness* mencapai skor rata-rata sejumlah 3,20, sehingga tergolong dalam klasifikasi baik. Temuan tersebut menyajikan bahwa pasien memberikan penilaian positif pada kompetensi tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan, memberikan bantuan dengan cepat, serta menangani keluhan selama proses terapi berlangsung. Parameter dengan skor rata-rata tertinggi ada pada kesiapan petugas dalam membantu pasien, sedangkan parameter pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat mencapai skor rata-rata terendah. Meskipun ada perbedaan skor pada setiap parameter, seluruh aspek dalam aspek *responsiveness* tetap mencapai klasifikasi baik.

Temuan ini menggambarkan bahwa kecepatan dan kesiapsiagaan tenaga kesehatan menjadi salah satu elemen yang memberikan rasa nyaman bagi pasien selama menjalani terapi hemodialisis. Mengingat tindakan hemodialisis dijalankan secara rutin dan membutuhkan waktu yang relatif lama, kompetensi petugas dalam memberikan respons secara cepat sangat memengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Temuan penelitian ini searah dengan temuan penelitian Rusmauli Lumban Gaol dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa aspek *responsiveness* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien hemodialisis karena mencerminkan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, sigap, dan sesuai dengan kebutuhan pasien.

4. Tanggapan Partisipan pada Variabel *Assurance*

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4		
13	Petugas memiliki kompetensi yang baik	0	5	73	19	3.14	Baik
14	Petugas bersikap ramah	0	4	69	24	3.21	Baik
15	Pasien merasa aman selama tindakan	0	0	74	23	3.24	Baik
16	Saya percaya selama terhadap pelayanan petugas	0	0	78	19	3.20	Baik
TOTAL						3.20	Baik

Tabel 4. Tanggapan partisipan pada variabel *assurance*

Sesuai temuan pada Tabel 4, aspek *assurance* mencapai skor rata-rata sejumlah 3,20, yang tergolong dalam klasifikasi baik. Temuan tersebut menyajikan bahwa partisipan memiliki tahap kepercayaan yang tinggi pada kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Kompetensi petugas, keterampilan profesional, sikap sopan, serta pengetahuan yang dimiliki dinilai mampu menciptakan rasa aman bagi pasien selama menjalani terapi hemodialisis. Kepercayaan yang terbentuk melalui pelayanan yang profesional menjadi salah satu elemen yang berperan dalam menaikkan kepuasan pasien pada layanan yang diterima.

Temuan ini menyajikan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah memenuhi harapan pasien. Kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang meyakinkan, bersikap profesional, serta memberikan pelayanan yang aman menjadi komponen krusial dalam membangun hubungan saling percaya antara pasien dan rumah sakit. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Rusmauli Lumban Gaol dkk. (2024), yang menyatakan bahwa aspek *assurance* berperan krusial dalam menaikkan mutu pelayanan hemodialisis karena mampu memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan.

5. Tanggapan Partisipan pada Variabel *Emphaty*

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS	MEAN	KATEGORI
		1	2	3	4		
17	Petugas memberikan perhatian kepada pasien	0	5	66	26	3.22	Baik
18	Petugas berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada pasien	0	0	82	15	3.15	Baik
19	Petugas memahami kebutuhan pasien	0	0	81	16	3.16	Baik
20	Petugas melayani dengan sabar	0	1	64	32	3.32	Baik
TOTAL						3.21	Baik

Tabel 5. Tanggapan partisipan pada variabel *emphaty*

Sesuai Tabel 5, aspek *emphaty* mencapai skor rata-rata sejumlah 3,21, sehingga menjadi aspek dengan skor tertinggi dibandingkan aspek SERVQUAL lainnya. skor tersebut menyajikan bahwa pasien memberikan penilaian yang sangat baik pada perhatian, kepedulian, komunikasi, serta pendekatan personal yang diberikan oleh tenaga kesehatan selama menjalani terapi hemodialisis. Temuan ini mengindikasikan bahwa petugas mampu memahami kebutuhan setiap pasien dan memberikan pelayanan yang bersifat individual sesuai dengan kondisi masing-masing.

Hubungan yang terjalin secara berkesinambungan antara pasien dan tenaga kesehatan selama proses terapi hemodialisis menjadi salah satu elemen yang mendukung tingginya penilaian pada aspek *emphaty*. Pasien penyakit ginjal kronis menjalani terapi secara rutin dalam jangka waktu yang panjang sehingga perhatian, kepedulian, serta komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan memiliki peranan krusial dalam menciptakan rasa nyaman dan menaikkan kepuasan pasien. Temuan penelitian ini searah dengan temuan penelitian Rusmauli Lumban Gaol dkk. (2024) dan Indra Eka Putra dkk. (2024), yang menjelaskan bahwa sikap empati, kepedulian, dan komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan tidak hanya menaikkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada kenaikan mutu hidup pasien penyakit ginjal kronis yang menjalani terapi hemodialisis secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Secara keseluruhan, temuan penelitian menyajikan bahwa mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan mencapai skor rata-rata 3,18 dan tergolong dalam klasifikasi baik. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mampu memenuhi harapan pasien pada seluruh aspek SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dengan demikian, pasien memberikan penilaian positif pada mutu pelayanan yang mereka terima selama menjalani terapi hemodialisis.

Meskipun seluruh aspek mencapai klasifikasi baik, aspek *tangibles* masih memiliki skor rata-rata paling rendah dibandingkan aspek lainnya. Maka, aspek tersebut perlu menjadi prioritas dalam upaya kenaikan mutu pelayanan, terutama melalui perbaikan dan pemeliharaan fasilitas, kenaikan kenyamanan ruang pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai. Di sisi lain, aspek *emphaty* mencapai skor tertinggi sehingga menjadi keunggulan pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Capaian tersebut perlu dipertahankan dengan terus membangun komunikasi yang efektif, menaikkan kepedulian pada kebutuhan pasien, serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada pendekatan individual agar kepuasan pasien tetap terjaga.

E. KESIMPULAN DAN SARAN RINGKASAN

Sesuai temuan penelitian mengenai kepuasan pasien pada mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan yang dianalisis menerapkan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan secara umum sudah mencapai penilaian baik dari pasien. Kesimpulan pada setiap aspek SERVQUAL ialah sebagai berikut.

1. Aspek *tangibles* mencapai skor rata-rata 3,12 dengan klasifikasi baik, yang menyajikan bahwa kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan pelayanan, serta penampilan tenaga kesehatan dinilai sudah memenuhi harapan pasien.
2. Aspek *reliability* mencapai skor rata-rata 3,18 dan tergolong dalam klasifikasi baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan sudah diberikan secara konsisten, tepat waktu, sesuai prosedur, serta didukung oleh penyampaian informasi yang dapat dipercaya.
3. Aspek *responsiveness* mencapai skor rata-rata 3,20 dengan klasifikasi baik. Temuan ini menyajikan bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tanggap dalam merespons kebutuhan pasien, serta sigap menangani keluhan selama proses terapi berlangsung.
4. Aspek *assurance* mencapai skor rata-rata 3,20 yang juga berada pada klasifikasi baik. Ini menyajikan bahwa kompetensi, profesionalisme, serta sikap tenaga kesehatan mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien pada pelayanan yang diterima.
5. Aspek *empathy* mencapai skor rata-rata tertinggi, yaitu 3,21, dengan klasifikasi baik. Temuan tersebut menyajikan bahwa perhatian, kepedulian, komunikasi, dan pelayanan yang bersifat personal dari tenaga kesehatan sudah memberikan pengalaman yang positif bagi pasien selama menjalani terapi hemodialisis.
6. Secara keseluruhan, mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan mencapai skor rata-rata 3,18 dan tergolong dalam klasifikasi baik. Temuan ini menyajikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mampu memenuhi harapan pasien sesuai lima aspek SERVQUAL sehingga pasien merasa puas pada pelayanan yang diterima.

REKOMENDASI

Sesuai temuan penelitian yang sudah dijalankan, ada beragam rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya mempertahankan sekaligus menaikkan mutu pelayanan di Unit Hemodialisis RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan, yaitu sebagai berikut.

1. Pihak rumah sakit diharapkan mampu mempertahankan mutu pelayanan yang sudah berada pada klasifikasi baik serta terus melakukan penyempurnaan pada aspek fasilitas, sarana, dan kenyamanan lingkungan pelayanan agar pengalaman pasien menjadi semakin optimal.
2. Tenaga kesehatan diharapkan tetap menjaga profesionalisme dalam memberikan pelayanan dengan mempertahankan sikap responsif, komunikatif, serta penuh empati sehingga hubungan yang baik dengan pasien dapat terus terpelihara dan tahap kepuasan pasien tetap meningkat.
3. Penelitian selanjutnya direkomendasikan guna mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain atau menerapkan pendekatan penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai elemen-elemen yang memengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Febyolla. (2025). Article review: Elemen risiko terjadinya gagal ginjal kronik di Indonesia (Article review: Risk factors for chronic kidney failure in Indonesia), 3, 50–57. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.646>
- Gaol, R. L., dkk. (2024). Gambaran tahap kepuasan pada pasien hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. [Nama jurnal], 259–272.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Marlina, A. M. (2022). Gambaran tahap kepuasan pasien unit hemodialisa pada pelayanan perawat, 13(November), 588–594.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, I. E., dkk. (2024). Pengaruh mutu pelayanan dan dukungan keluarga pada mutu hidup pasien di ruang hemodialisa RS MH Thamrin Cileungsi, 10(November), 625–639.
- World Health Organization. (2026). Kidney disease. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/kidney-disease>