Science and Education Journal
Vol 5 No 3 (2026)
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Kualitas Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bintan Kijang Kota

Maharani[1], Fitri Kurnianingsih[2], Okky Rizki Azizi[3], Edy Akhyary[4]
[1,2,3,4]Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji,
2205020115@student.umrah.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pada Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota berdasarkan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL), yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum optimal. Dimensi assurance dan empathy menunjukkan hasil yang baik, sedangkan dimensi tangible, reliability, dan responsiveness masih memerlukan perbaikan, terutama pada fasilitas pelayanan, ketersediaan tenaga dokter, sistem pelayanan digital, dan waktu tunggu pasien. Faktor pendukung meliputi komitmen tenaga kesehatan, penerapan SOP, dan fasilitas pelayanan, sedangkan faktor penghambat meliputi keterbatasan SDM, tingginya kunjungan pasien, dan belum optimalnya digitalisasi pelayanan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Rawat Jalan, SERVQUAL, Rumah Sakit.*

Abstract

Healthcare service quality is an essential indicator of public service delivery because it influences patient satisfaction and public trust in hospitals. This study aims to analyze the quality of outpatient services at the Outpatient Unit of RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota based on the five dimensions of Service Quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and to identify the supporting and inhibiting factors affecting service quality. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman interactive analysis model. The findings indicate that the overall quality of outpatient services is fairly good but has not yet reached an optimal level. The assurance and empathy dimensions performed well, while the tangibles, reliability, and responsiveness dimensions require improvement, particularly regarding service facilities, the availability of specialist physicians, digital service systems, and patient waiting times. Supporting factors include the commitment of healthcare personnel, the implementation of standard operating procedures, and adequate facilities, whereas the main constraints are limited human resources, high patient visits, and suboptimal digitalization of services.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Keyword: Service Quality, Public Service, Outpatient Services, SERVQUAL, Hospital.

Corresponding Author:
Maharani

Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2205020115@student.umrah.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, rumah sakit dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar tercipta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Muhamad Mu'iz Raharjo, 2022). Kewajiban penyelenggara pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1), sedangkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pasien (Abdul Sani et al., 2021). Peningkatan kualitas pelayanan juga perlu didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat (Bambang Suprianto, 2023). Di era digital, transformasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses (Anirwan, 2023).

Unit rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki intensitas kunjungan pasien paling tinggi di rumah sakit sehingga menjadi indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat jalan yang efektif akan memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien, sedangkan pelayanan yang belum optimal dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Setianingsih & Susi Susanti, 2021). Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan pada unit rawat jalan menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan umumnya menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 2015). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diterima pasien telah sesuai dengan harapan mereka. Metode SERVQUAL juga banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan (Pratiwi et al., 2022).

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Bintan yang memberikan pelayanan kesehatan rujukan kepada masyarakat. Rumah sakit ini telah menyediakan berbagai pelayanan rawat jalan dengan dukungan tenaga kesehatan, fasilitas medis, serta pelayanan administrasi. Namun, berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan tenaga dokter spesialis, lamanya waktu tunggu pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital dalam proses administrasi dan antrean pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota masih memerlukan peningkatan agar pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan masih menjadi tantangan di berbagai rumah sakit. Penelitian Krismanto dan Irianto (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Dumai masih belum optimal pada beberapa dimensi SERVQUAL (Krismanto & Irianto, 2021). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Asmirati Yakob et al., 2024). Hasil penelitian Jumaidi (2025) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan kenyamanan

fasilitas (Jumaidi, 2025). Penelitian Oktavian (2024) juga menemukan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan (Oktavian, 2024). Selain itu, hasil literature review yang dilakukan oleh Naufal Hilmi Marzuq dkk. menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi SERVQUAL akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (Naufal Hilmi Marzuq et al., 2022).

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian hanya berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan masih belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan pada Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian dilaksanakan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan rawat jalan. Informan terdiri atas pihak manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, petugas administrasi, serta pasien yang menerima pelayanan. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data (data display),

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pada Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh bahwa kualitas pelayanan telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan terutama berkaitan dengan ketersediaan tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Temuan Penelitian	Kondisi
Tangible	Fasilitas pelayanan relatif lengkap dan lingkungan cukup nyaman, namun ruang tunggu, beberapa sarana pendukung, dan sistem digital masih perlu ditingkatkan	Belum Optimal
Reliability	Pelayanan mengikuti SOP dan prosedur, tetapi masih terdapat keterlambatan akibat keterbatasan dokter serta tingginya jumlah pasien	Belum Optimal
Responsiveness	Petugas cukup tanggap dalam melayani pasien, namun waktu tunggu masih menjadi keluhan utama	Belum Optimal
Assurance	Petugas memberikan pelayanan yang sopan, profesional, serta mampu memberikan rasa aman kepada pasien	Baik
Empathy	Petugas memberikan perhatian dan pelayanan tanpa diskriminasi serta berkomunikasi dengan baik kepada pasien	Baik

Sumber: Hasil olahan peneliti (2026).

Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible (bukti fisik) menunjukkan bahwa RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota telah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan rawat jalan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, rumah sakit memiliki berbagai poli spesialis, ruang tunggu, fasilitas penunjang medis, peralatan kesehatan, serta lingkungan pelayanan yang relatif bersih dan tertata. Penampilan tenaga kesehatan dan petugas administrasi juga telah sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, sehingga mampu memberikan kesan profesional kepada pasien. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen rumah sakit dalam menyediakan sarana dan prasarana sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible belum sepenuhnya optimal. Beberapa informan menyampaikan bahwa ruang tunggu pada waktu tertentu masih terasa padat karena tingginya jumlah kunjungan pasien. Selain itu, pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital, terutama pada sistem antrean dan administrasi, belum berjalan secara maksimal sehingga sebagian proses pelayanan masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama sebelum memperoleh pelayanan medis. Dengan demikian, keberadaan fasilitas fisik yang memadai belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan apabila belum didukung oleh pemanfaatan teknologi dan pengelolaan fasilitas yang efektif.

Temuan tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa dimensi tangible mencakup

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

seluruh bukti fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan, seperti bangunan, fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan petugas. Semakin baik kondisi fisik pelayanan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas maupun teknologi pelayanan dapat memengaruhi penilaian pasien meskipun pelayanan medis yang diberikan telah sesuai dengan prosedur.

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability (keandalan) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota telah dilaksanakan berdasarkan SOP yang berlaku, mulai dari proses pendaftaran pasien, pemeriksaan dokter, hingga pelayanan administrasi. Petugas berusaha memberikan pelayanan secara profesional sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keandalan pelayanan belum sepenuhnya optimal. Beberapa informan mengungkapkan bahwa jadwal pelayanan dokter terkadang mengalami keterlambatan karena keterbatasan jumlah dokter spesialis dibandingkan dengan jumlah pasien yang datang setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama dan berdampak pada kelancaran alur pelayanan. Selain itu, tingginya jumlah kunjungan pasien pada waktu tertentu mengakibatkan beban kerja tenaga kesehatan meningkat sehingga memengaruhi konsistensi pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP belum cukup untuk menjamin keandalan pelayanan apabila tidak didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Dalam perspektif SERVQUAL, reliability menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang akurat, dapat dipercaya, dan sesuai dengan janji pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah tenaga medis, khususnya dokter spesialis, serta pengaturan jadwal pelayanan yang lebih efektif menjadi langkah penting dalam meningkatkan dimensi reliability di RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness (daya tanggap) menggambarkan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, petugas administrasi maupun tenaga kesehatan menunjukkan sikap yang responsif ketika memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, membantu proses pendaftaran, serta menjawab pertanyaan pasien dengan baik. Sikap tersebut menunjukkan adanya komitmen petugas untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kecepatan pelayanan masih menjadi salah satu keluhan utama pasien. Tingginya jumlah kunjungan pasien pada jam-jam tertentu menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih panjang sehingga waktu tunggu sebelum bertemu dokter relatif lama. Kondisi tersebut tidak sepenuhnya disebabkan oleh rendahnya kinerja petugas, tetapi lebih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dan belum optimalnya sistem pelayanan berbasis digital yang dapat mempercepat proses administrasi maupun pengaturan antrean.

Menurut teori SERVQUAL, responsiveness merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara cepat serta bersedia membantu pengguna layanan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

ketika menghadapi permasalahan. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap tidak hanya bergantung pada sikap petugas, tetapi juga memerlukan dukungan sistem pelayanan yang efektif. Pengembangan sistem antrean elektronik, digitalisasi administrasi, serta penyesuaian jadwal praktik dokter menjadi strategi yang dapat dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan dimensi responsiveness sehingga waktu tunggu pasien dapat diminimalkan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance (jaminan) merupakan aspek yang menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya, aman, dan nyaman kepada pasien selama menerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi ini menjadi salah satu aspek yang telah berjalan dengan baik di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota. Pasien menilai bahwa dokter, perawat, maupun petugas administrasi memiliki kompetensi yang baik, bersikap sopan, ramah, serta mampu memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dan tindakan medis secara jelas.

Profesionalisme tenaga kesehatan terlihat dari kepatuhan terhadap standar pelayanan, kemampuan berkomunikasi dengan pasien, serta sikap menghargai setiap pasien yang datang berobat. Hal tersebut memberikan rasa aman kepada pasien selama menjalani proses pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

Dalam teori SERVQUAL, assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan. Semakin tinggi kompetensi dan profesionalisme petugas, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance telah menjadi salah satu kekuatan pelayanan di RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota yang perlu dipertahankan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan secara berkelanjutan.

Empathy (Empati)

Dimensi empathy (empati) menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individual kepada setiap pasien sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang dihadapi. Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kesehatan dan petugas administrasi di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, sabar, dan tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial, jenis pembiayaan, maupun latar belakang lainnya. Sikap tersebut membuat pasien merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang lebih manusiawi.

Selain memberikan pelayanan medis, petugas juga berupaya memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami sehingga pasien merasa lebih tenang selama menjalani proses pemeriksaan maupun pengobatan. Perhatian yang diberikan kepada pasien, khususnya pasien lanjut usia maupun pasien yang membutuhkan bantuan khusus, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada aspek administratif, tetapi juga memperhatikan aspek kemanusiaan.

Menurut teori SERVQUAL, empathy merupakan bentuk perhatian dan kepedulian petugas terhadap setiap pengguna layanan. Pelayanan yang empatik mampu menciptakan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empathy telah menjadi salah satu aspek yang paling baik dalam kualitas pelayanan Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Kota. Meskipun demikian, sikap empati tersebut perlu dipertahankan secara konsisten melalui pembinaan budaya pelayanan prima agar kualitas pelayanan tetap terjaga di tengah meningkatnya jumlah kunjungan pasien.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Komitmen tenaga kesehatan	Keterbatasan tenaga dokter
Fasilitas pelayanan cukup memadai	Tingginya jumlah kunjungan pasien
SOP pelayanan telah diterapkan	Waktu tunggu pelayanan masih lama
Dukungan manajemen rumah sakit	Sistem pelayanan digital belum optimal

Sumber: Hasil penelitian (2026).

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung utama berasal dari komitmen tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai SOP serta tersedianya fasilitas pelayanan yang cukup memadai. Sebaliknya, hambatan utama berasal dari keterbatasan sumber daya manusia, khususnya tenaga dokter, meningkatnya jumlah kunjungan pasien, dan belum optimalnya digitalisasi pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan dimensi reliability dan responsiveness belum dapat berjalan secara optimal walaupun dimensi assurance dan empathy telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Unit Rawat Jalan RSUD Kabupaten Bintan Kijang Kota secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Dimensi assurance dan empathy menjadi aspek yang paling kuat karena tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang profesional, membangun rasa aman, serta menunjukkan kepedulian terhadap pasien. Sementara itu, dimensi tangibles, reliability, dan responsiveness masih memerlukan peningkatan, terutama terkait optimalisasi fasilitas pendukung, pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital, ketersediaan tenaga dokter, dan efisiensi waktu tunggu pelayanan.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh faktor pendukung berupa komitmen tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, dan penerapan standar operasional prosedur, sedangkan keterbatasan sumber daya manusia, tingginya jumlah kunjungan pasien, dan belum optimalnya digitalisasi pelayanan menjadi faktor penghambat utama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan sistem pelayanan digital, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan agar pelayanan rawat jalan mampu memenuhi harapan masyarakat secara lebih efektif dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Sani, et al. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah. *1*(2), 38–52.

Anirwan. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur.

Asmirati Yakob, Y. K., et al. (2024). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023.

Bambang Suprianto. (2023). Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jumaidi. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Krismanto, H., & Irianto, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Marzuq, N. H., et al. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: Literature review.

Oktavian, B. (2024). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi (pp. 1–15).

Pratiwi, R. D., Suryaman, R., & Putra, P. (2022). Analisis gap kualitas pelayanan rawat jalan RSUD Takalar dengan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. *8*, 1–15.

Setianingsih, A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Menara Medika, 4*(1).

Dokumen

Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H Ayat (1) tentang hak setiap orang memperoleh pelayanan kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.