



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN MEDICAL CHECK UP (MCU) DI RS BAKTI TIMAH KARIMUN

Choirunnisa*, Suci Amin, Dilgu Meri, Rifa Yanti

Institut Kesehatan dan Teknologi Al Insyirah, Jalan Parit Indah No. 38, Pekanbaru, Riau 28289, Indonesia

[*nisandra94@gmail.com](mailto:nisandra94@gmail.com)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Dalam kondisi persaingan fasilitas kesehatan yang semakin meningkat, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka secara optimal. *Medical Check Up (MCU)* sebagai layanan kesehatan preventif tidak hanya dinilai dari jumlah kunjungan pasien, tetapi juga dari sejauh mana pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada unit MCU di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Penelitian menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Sampel penelitian berjumlah 109 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (78%) dan menyatakan tingkat kepuasan sangat puas (74,3%). Hasil analisis uji validitas menggunakan korelasi *pearson product moment*, menunjukkan bahwa nilai r hitung $> r$ tabel (0,374), dan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner Kualitas Pelayanan MCU memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,873 > 0,6$, sementara kuesioner kepuasan pasien MCU memperoleh koefisien reliabilitas sebesar $0,895 > 0,6$. Hasil analisis statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ($p = 0,001 < 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; MCU

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION IN THE MEDICAL CHECK UP (MCU) UNIT AT BAKTI TIMAH KARIMUN HOSPITAL

ABSTRACT

The quality of healthcare services is one of the key factors influencing patient satisfaction with hospital services. In the context of increasing competition among healthcare facilities, hospitals are required to provide patient-oriented services that can effectively meet patients' needs and expectations. The Medical Check-Up (MCU) service, as a form of preventive healthcare, is not only evaluated based on the number of patient visits but also on the extent to which patients are satisfied with the quality of service provided. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in the MCU unit at Bakti Timah Karimun Hospital. The research employed a descriptive-analytic method with a cross-sectional approach, involving 109 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using service quality and patient satisfaction questionnaires and analyzed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test. The results showed that most respondents rated the service quality as good (78%) and expressed a very high level of satisfaction (74.3%). The validity test results using Pearson's product-moment correlation indicated that the calculated r value was greater than the table r value (0.374), while the reliability test showed that the MCU Service Quality questionnaire had a reliability coefficient of $0.873 (>0.6)$ and the MCU Patient Satisfaction questionnaire obtained $0.895 (>0.6)$. Statistical analysis revealed a significant relationship between service quality and patient satisfaction ($p = 0.001 < 0.05$), indicating that improvements in service quality contribute to increased

Keywords: service quality; patient satisfaction; medical check up (MCU)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi salah satu indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kepuasan pasien. Pada era persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang tepat, tetapi juga memastikan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan serta harapan pasien. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023) menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik harus mampu memberikan pengalaman layanan yang aman, nyaman, dan berpusat pada pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil klinis, tetapi juga dari persepsi pasien terhadap proses pelayanan yang diterima. Konsep kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan berkaitan erat dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi pasien secara konsisten. Lovelock, Patterson, dan Walker (2018) menjelaskan bahwa pelayanan berkualitas tercermin dari kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan secara berkelanjutan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas layanan umumnya diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima serta menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit (Rustendi & Hikmat, 2025).

Sebagai institusi penyedia layanan kesehatan, rumah sakit memiliki kompleksitas tersendiri karena selain menjalankan fungsi sosial, juga harus mempertahankan keberlanjutan operasional secara manajerial. Mulyasari et al. (2020) menyebutkan bahwa rumah sakit dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, perkembangan teknologi medis yang cepat, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dalam konteks tersebut, kepuasan pasien sering digunakan sebagai indikator utama untuk menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit (Kaseger et al., 2021). Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mencerminkan mutu pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien dan citra positif rumah sakit.

Medical Check Up (MCU) merupakan salah satu bentuk layanan kesehatan preventif yang berfokus pada upaya deteksi dini dan pemantauan kondisi kesehatan individu. Layanan ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko penyakit sejak awal serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan secara berkala. Data Survei Kesehatan Indonesia tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun lebih dari separuh (65,7%) masyarakat telah melakukan MCU, sebagian besar belum melakukannya secara rutin, khususnya untuk pemeriksaan gula darah (66,4%) dan kolesterol (67,2%). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan MCU tidak hanya bergantung pada tingkat pemanfaatan, tetapi juga pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian Ilham (2025) menyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien MCU, dengan dimensi ketanggapan dan empati sebagai faktor yang paling dominan.

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan hasil evaluasi antara harapan sebelum menerima pelayanan dan pengalaman yang dirasakan setelah pelayanan diberikan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menimbulkan ketidakpuasan (Sudirman et al., 2024). Oleh karena itu, setiap unit pelayanan rumah sakit perlu memperhatikan aspek kecepatan layanan, kualitas komunikasi petugas, serta ketersediaan fasilitas pendukung untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Laila (2024) menyebutkan bahwa kepuasan pasien memiliki peran strategis dalam membentuk loyalitas, di mana pasien yang puas cenderung melakukan

kunjungan ulang dan merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan MCU yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan. Studi pendahuluan yang dilakukan pada 28 Juli 2025 di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun menunjukkan bahwa rumah sakit ini menyediakan MCU bagi pasien individu maupun perusahaan. Data internal tahun 2024 mencatat jumlah kunjungan MCU sebanyak 1.150 pasien, dan pada tahun 2025 jumlah ini meningkat dengan rata-rata 150 pasien per bulan. Meskipun jumlah kunjungan MCU mengalami peningkatan, tingkat kepuasan pasien belum sepenuhnya optimal. Beberapa keluhan yang sering disampaikan meliputi waktu tunggu yang relatif lama, keterbatasan informasi terkait alur pemeriksaan, serta kurang memadainya fasilitas ruang tunggu. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan MCU guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Penelitian sebelumnya memperkuat pentingnya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ilham et al. (2024) menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), dengan *responsiveness* dan *empathy* menjadi faktor dominan. Hasil serupa dilaporkan oleh Aqilah & Suganda (2024) di RSUD Ciawi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi 0,107 dan R-square 0,231. Temuan tersebut mempertegas bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan daya saing rumah sakit.

Secara konseptual, penelitian ini mengacu pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap mutu layanan. Dalam konteks kesehatan, model SERVQUAL banyak digunakan karena mampu menggambarkan dengan jelas hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara sistematis. Penelitian-penelitian terdahulu di berbagai rumah sakit di Indonesia juga menunjukkan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL membantu lembaga kesehatan dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar mutu yang diharapkan pasien dan lembaga akreditasi. Selain itu, evaluasi kualitas layanan memiliki peran penting dalam memenuhi indikator mutu yang ditetapkan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Dalam standar akreditasi, kepuasan pasien menjadi indikator utama yang mencerminkan keberhasilan penerapan prinsip keselamatan dan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan, termasuk pada layanan MCU yang menjadi bagian dari program preventif nasional.

Meningkatnya permintaan masyarakat terhadap layanan MCU di tingkat nasional memberikan peluang sekaligus tantangan bagi rumah sakit untuk memperbaiki kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi pasien yang semakin tinggi. Dengan melihat fenomena di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun, di mana sebagian pasien masih mengeluhkan aspek-aspek tertentu dari pelayanan MCU, penting dilakukan penelitian yang secara khusus menilai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan mutu layanan MCU dan mendukung program peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat penerapan konsep SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya pada layanan preventif seperti MCU. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen Rumah Sakit Bakti Timah Karimun dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien *Medical Check Up (MCU)* di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis dalam memperkuat penerapan konsep SERVQUAL pada pelayanan kesehatan preventif, serta secara praktis menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode korelasi melalui pendekatan *cross sectional study*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguji hubungan antar variabel melalui pengumpulan data numerik (Sugiyono, 2018). Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 responden dipilih dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat deskriptif korelasional (Arikunto, 2013). Selanjutnya dilakukan pembatasan berupa kriteria inklusi dan eksklusi, yaitu Kriteria inklusi: 1) Berusia >18 tahun (Dewasa) , 2) Pasien yang menjalani *Medical Check Up (MCU)* di RS Bakti Timah Karimun pada periode penelitian , 3) Pasien telah menyelesaikan seluruh rangkaian pemeriksaan MCU sesuai paket yang dipilih, 4) Bersedia ikut serta dan menandatangani *informed consent*, 5) Pasien mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia . Kriteria eksklusi : 1) Pasien dalam kondisi gawat darurat atau tidak stabil, 2) Pasien yang menolak atau menarik persetujuan untuk berpartisipasi (*withdrawal*), 3) Pasien yang datanya tidak lengkap atau terdapat inkonsistensi serius sehingga tidak dapat dianalisis. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan 36 pertanyaan, yang terdiri dari 21 pertanyaan Kualitas Pelayanan MCU dan 15 pertanyaan Kepuasan pasien MCU. Hasil uji validitas menggunakan analisis korelasi *pearson product moment*, menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel (0,374), sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner Kualitas Pelayanan MCU memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,873 > 0,6$, sementara kuesioner kepuasan pasien MCU memperoleh koefisien reliabilitas sebesar $0,895 > 0,6$ yang juga menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel. Analisis univariat menggunakan analisis deskriptif distribusi frekuensi dan presentase, sedangkan Analisis bivariat menggunakan Uji *Chi-square*.

HASIL

Tabel 1.
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia pasien MCU (n=109)

Karakteristik responden	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	83	76,1
Perempuan	26	23,9
Total	109	100
Usia		
18-25 Tahun	7	6,4
26-35 Tahun	52	47,7
36-45 Tahun	47	43,1
46-55 Tahun	3	2,8

Berdasarkan tabel 1 mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 83 orang (76,1%) dan sebagian responden berada pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 52 orang (47,7%).

Tabel 2.
Kualitas Pelayanan pada pasien MCU (n=109)

Variabel	f	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	85	78
Cukup	24	22
Kurang	0	0

Berdasarkan tabel 2, didapatkan mayoritas responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 85 orang (78%), sedangkan sebagian lainnya sebanyak 24 orang (22%) menyatakan kualitas pelayanan cukup. Tidak ada responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang.

Tabel 3.
Tingkat Kepuasan Pasien MCU (n=109)

Tingkat kepuasan pasien	f	%
Sangat puas	81	74,3
Puas	28	25,7
Kurang puas	0	0

Berdasarkan tabel 3, Mayoritas responden mengatakan sangat puas, yaitu sebanyak 81 orang (74,3%), Sedangkan sebanyak 28 orang (25,7%) menyatakan puas, dan tidak ada responden yang kurang puas terhadap pelayanan MCU.

Tabel 4.
Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien MCU (n=109)

Kualitas Pelayanan	Sangat Puas		Puas		Total		P value
	f	%	f	%	f	%	
Baik	71	65,2	14	12,9	85	78	0,001
Cukup	10	9,1	14	12,9	24	22	

Tabel 4 menunjukkan hasil uji statistik menunjukkan p value = 0,001 (<0,05), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan pada pasien MCU

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Bakti Timah Karimun menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 85 responden (78%), sedangkan 24 responden (22%) menilai cukup, dan tidak ada yang menilai kurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan MCU yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien, baik dari aspek ketepatan waktu pemeriksaan, sikap ramah petugas, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia. Kualitas pelayanan yang baik menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien, baik dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan pemeriksaan, keramahan tenaga kesehatan, maupun ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai.

Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan MCU di RS Bakti Timah Karimun telah dilaksanakan secara profesional dan berorientasi pada pasien. Penelitian Hendhana & Darma (2025) juga mendukung hasil ini, di mana ditemukan bahwa mutu pelayanan yang baik berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Dalam konteks RS Bakti Timah Karimun, mutu pelayanan yang baik terlihat dari kemampuan petugas memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah, serta menunjukkan empati dalam menghadapi setiap pasien. Namun demikian, masih terdapat 22% responden yang menilai pelayanan cukup baik. Hal ini menunjukkan adanya area yang perlu diperbaiki, seperti lamanya waktu tunggu pemeriksaan, keterbatasan ruang tunggu, serta kurangnya komunikasi informatif dari petugas mengenai prosedur pemeriksaan MCU. Aspek-aspek ini perlu menjadi perhatian bagi manajemen rumah sakit dalam upaya perbaikan mutu

pelayanan berkelanjutan.

Tingkat Kepuasan pasien MCU

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima. Sebanyak 81 pasien (74,3%) menyatakan sangat puas, sedangkan 28 pasien (25,7%) menyatakan puas, dan tidak ada pasien yang merasa kurang puas. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai bahkan melampaui harapan pasien.

Kepuasan pasien yang tinggi menandakan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, serta mampu memenuhi kebutuhan pasien selama proses pemeriksaan. Gerson (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan lembaga pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara pasien dan tenaga kesehatan, serta kualitas komunikasi dan empati yang ditunjukkan petugas MCU. Aspek ini sesuai dengan teori Kotler (2018) yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika hasil yang diperoleh sesuai atau melampaui harapan yang dibentuk sebelum menerima layanan. Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien adalah kenyamanan fasilitas, kecepatan dalam proses pemeriksaan, serta profesionalisme tenaga medis dan non-medis. Penelitian Laila (2024) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien memiliki korelasi erat dengan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Pasien yang puas akan lebih mungkin melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien MCU di RS Bakti Timah Karimun tergolong tinggi, dan hal ini merupakan modal penting bagi rumah sakit dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan daya saing layanan preventif seperti MCU.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien MCU

Hasil uji statistik menggunakan Chi-Square test menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien MCU, dengan nilai $p = 0,001$ ($< 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien, di mana peningkatan mutu pelayanan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Widyastuti & Handayani (2020) yang menemukan hubungan positif antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rumah sakit. Dari 109 responden, terdapat 71 responden (65,2%) yang menilai kualitas pelayanan baik dan menyatakan sangat puas, serta 14 responden (12,9%) yang menilai baik namun hanya puas. Pada responden yang menilai kualitas pelayanan cukup, 10 responden (9,1%) menyatakan sangat puas, sedangkan 14 responden (12,9%) menyatakan puas.

Hasil ini menegaskan bahwa dimensi pelayanan seperti ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*) memiliki kontribusi paling besar dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian ini konsisten dengan temuan Ilham (2024) dan Aqilah & Suganda (2024) yang melaporkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien MCU, khususnya pada aspek *responsiveness* dan *empathy*. Dengan demikian, hubungan yang signifikan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada dimensi emosional dan komunikasi interpersonal. Implikasi praktis dari hasil ini adalah bahwa manajemen RS Bakti Timah Karimun perlu terus melakukan evaluasi mutu pelayanan melalui survei rutin kepuasan pasien, memberikan pelatihan komunikasi efektif bagi tenaga medis, serta memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan informasi yang jelas dan pelayanan yang cepat serta ramah. Langkah-langkah ini penting untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik dan mengurangi potensi keluhan yang masih ada.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien Medical Check Up (MCU) di RS Bakti Timah Karimun menilai kualitas pelayanan berada dalam kategori baik (78%), sedangkan tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi dengan 74,3% menyatakan sangat puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, baik dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, maupun kenyamanan fasilitas yang tersedia. Dimensi kualitas pelayanan seperti ketanggapan, keandalan, dan empati menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pasien selama proses pemeriksaan. Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0,001 (< 0,05)$ yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien MCU. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu layanan yang berfokus pada sikap empatik, komunikasi efektif, dan kenyamanan fasilitas agar rumah sakit dapat mempertahankan kepuasan serta kepercayaan pasien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan akan menjadi kunci dalam memperkuat citra positif dan daya saing RS Bakti Timah Karimun.

DAFTAR PUSTAKA

- Aqiilah, N., & Suganda, A. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan Medical Check Up terhadap kepuasan pasien di RSUD Ciawi*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 10(1), 23–31.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gerson, R. F. (1993). *Measuring customer satisfaction*. Menlo Park, CA: Crisp Publications.
- Hendhana, G., & Darma, S. (2025). *Hubungan mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Denpasar*. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 13(4), 112–120.
- Ilham, I. (2025). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan Medical Check Up terhadap kepuasan pasien di RSUD Palembang BARI*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 11(1), 66–75.
- Kaseger, A. D., Manorek, R., & Mandey, S. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien*. Jurnal Pembangunan Kesehatan Masyarakat, 2(3), 41–50.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Laila, F. N. (2024). *Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit swasta*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 7(2), 45–53.
- Lovelock, C., Patterson, P., & Walker, R. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.)*. Pearson Education.
- Mulyasari, R., Yuliani, D., & Siregar, R. (2020). *Manajemen pelayanan rumah sakit berbasis mutu dan keselamatan pasien*. Jakarta: EGC.
- 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.
- Rustendi, T., & Hikmat, R. (2025). *Kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien*. Jurnal Pelayanan Publik, 11(2), 91–101.
- Sudirman, N. S., Putra, A. R., & Wulandari, S. (2024). *Perbandingan persepsi mutu pelayanan rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia,

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widyastuti, S., & Handayani, T. (2020). *Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(2), 56–64.