

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of healthcare services in hospitals. Variations in service quality among outpatient clinics may lead to differences in patient satisfaction levels. This study aimed to analyze the comparison of outpatient satisfaction levels across clinics at RSUD Cut Meutia Aceh Utara using the SERVQUAL method. This research employed an analytical design with a cross-sectional approach. A total of 113 outpatients were selected using purposive sampling. The research instrument was a SERVQUAL questionnaire measuring five service quality dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using univariate and bivariate methods with the One Way ANOVA test at a significance level of 0.05. The results showed that most respondents were aged 36–60 years (53.4%) and predominantly male (55.8%). Overall, the majority of patients were categorized as less satisfied with the services received. Bivariate analysis indicated a significant difference in patient satisfaction among clinics with an F value of 2.633 and p value of 0.003 ($p < 0.05$). In conclusion, there are significant differences in outpatient satisfaction levels across clinics. Continuous evaluation of service quality in each clinic is necessary to improve patient satisfaction.

Keywords: *Patient satisfaction, outpatient services, SERVQUAL, hospital.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Variasi kualitas pelayanan antar poliklinik berpotensi menimbulkan perbedaan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di berbagai poliklinik RSUD Cut Meutia Aceh Utara menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 113 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji One Way ANOVA dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berusia 36–60 tahun (53,4%) dan didominasi laki-laki (55,8%). Secara umum, mayoritas pasien berada pada kategori kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis bivariat menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien yang signifikan antar poliklinik dengan nilai $F = 2,633$ dan $p = 0,003$ ($p < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di berbagai poliklinik. Evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan pada setiap poliklinik diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: *Kepuasan pasien, rawat jalan, SERVQUAL, rumah sakit.*