

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT PADA KLINIK DOKTER GIGI PAYAKUMBUH

Jum'adil Dwi Zulstra<sup>1</sup>, Muthia Rahma Dianti<sup>2</sup>, Masrizal<sup>3</sup>, Hamidah Rahim<sup>4</sup>

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Sumatera Barat

e-mail: [1jumadil@upiptyk.ac.id](mailto:1jumadil@upiptyk.ac.id)

**Abstract:** *This study aims to analyze the effect of E-Service Quality on patient satisfaction at Nofi Triani Dental Clinic, Payakumbuh. The study was motivated by a decline in patient visits from 2,616 visits in 2024 to 1,410 visits in 2025, indicating the need to evaluate the quality of services provided. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. The study population consisted of all patients receiving treatment at Nofi Triani Dental Clinic, while the sample was selected using an accidental sampling technique. The independent variable was E-Service Quality, which comprised the dimensions of Fulfillment, Responsiveness, Contact, System Availability, and Privacy, while patient satisfaction served as the dependent variable. Data were analyzed using binary logistic regression. The results revealed that E-Service Quality significantly influenced patient satisfaction. The Fulfillment dimension had a significant effect on patient satisfaction ( $p=0.038$ ), Responsiveness had a significant effect and was identified as the most dominant factor ( $p=0.013$ ;  $Exp(B)=1.395$ ), and Contact also significantly affected patient satisfaction ( $p=0.046$ ). Meanwhile, System Availability and Privacy did not show significant effects. The Nagelkerke R Square value of 0.217 indicates that E-Service Quality explains 21.7% of the variance in patient satisfaction, while the remaining 78.3% is influenced by other factors outside the research model. It can be concluded that improving service quality, particularly in terms of responsiveness, service fulfillment, and communication, can enhance patient satisfaction and support increased patient visits at Nofi Triani Dental Clinic, Payakumbuh.*

**Keywords:** *E-Service Quality, Patient Satisfaction, Healthcare Services, Dental Clinic, Responsiveness.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pasien berobat di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan jumlah kunjungan pasien dari 2.616 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 1.410 kunjungan pada tahun 2025, yang mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berobat di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *E-Service Quality* yang terdiri dari dimensi *Fulfillment*, *Responsiveness*, *Contact*, *System Availability*, dan *Privacy*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan regresi logistik biner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dimensi *Fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p=0,038$ ), dimensi *Responsiveness* berpengaruh signifikan dan menjadi faktor yang paling dominan ( $p=0,013$ ;  $Exp(B)=1,395$ ), serta dimensi *Contact* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p=0,046$ ). Sementara itu, dimensi *System Availability* dan *Privacy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,217 menunjukkan bahwa *E-Service Quality* mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar 21,7%, sedangkan 78,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan, terutama pada aspek responsivitas, pemenuhan layanan, dan

komunikasi, dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung peningkatan kunjungan pasien di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh.

**Kata Kunci:** E-Service Quality, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Klinik Gigi, Responsiveness.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Digitalisasi pelayanan kesehatan menjadi salah satu strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, serta meningkatkan efisiensi operasional fasilitas kesehatan. Berbagai bentuk layanan digital seperti pendaftaran online, sistem antrian elektronik, rekam medis elektronik, konsultasi kesehatan secara daring, layanan informasi kesehatan berbasis aplikasi, serta sistem pembayaran digital telah banyak dimanfaatkan oleh penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, efektif, dan efisien. Transformasi digital dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Kualitas layanan digital (*e-service quality*) merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menyediakan layanan berbasis teknologi yang efektif, efisien, mudah digunakan, aman, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas layanan digital menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan, mulai dari proses pendaftaran, administrasi, konsultasi, pengelolaan informasi kesehatan, hingga komunikasi dengan tenaga kesehatan. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, maka semakin tinggi pula kemungkinan terciptanya kepuasan pasien terhadap

pelayanan kesehatan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima selama proses perawatan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, melakukan kunjungan ulang, serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan berkurangnya kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan dan menurunnya minat pasien untuk kembali menggunakan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, setiap penyedia layanan kesehatan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, termasuk kualitas layanan digital yang diberikan.

Pada pelayanan kesehatan gigi, kepuasan pasien menjadi aspek yang sangat penting karena pasien tidak hanya menilai hasil tindakan medis yang diterima, tetapi juga keseluruhan proses pelayanan yang dialami. Kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pemeriksaan, komunikasi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan akses layanan menjadi faktor yang turut menentukan tingkat kepuasan pasien. Seiring meningkatnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan, pasien juga semakin mengharapkan adanya sistem pelayanan yang modern, cepat, responsif, dan mudah diakses kapan saja.

Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berupaya memberikan pelayanan kesehatan gigi kepada masyarakat. Namun demikian, berdasarkan data

kunjungan pasien selama periode tahun 2024–2025, terlihat adanya kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien. Data kunjungan pasien dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1 Data Kunjungan Pasien Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Tahun 2024–2025**

No	Bulan	2024	2025
1	Januari	239	127
2	Februari	184	120
3	Maret	200	150
4	April	214	122
5	Mei	222	119
6	Juni	143	101
7	Juli	273	169
8	Agustus	245	121
9	September	262	103
10	Oktober	222	98
11	November	206	93
12	Desember	206	87
<b>Total</b>		<b>2.616</b>	<b>1.410</b>
<b>Persentase</b>		<b>89%</b>	<b>73,4%</b>

Sumber: Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan pasien di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh selama periode tahun 2024–2025 menunjukkan tren penurunan yang cukup signifikan. Pada tahun 2024 total kunjungan pasien tercatat sebanyak 2.616 kunjungan, sedangkan pada tahun 2025 jumlah kunjungan menurun menjadi 1.410 kunjungan. Dengan demikian, terjadi penurunan sebanyak 1.206 kunjungan atau sekitar 46,1% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, persentase pencapaian kunjungan juga mengalami penurunan dari 89% pada tahun 2024 menjadi 73,4% pada tahun 2025.

Penurunan jumlah kunjungan pasien merupakan fenomena yang perlu mendapatkan perhatian serius karena dapat menjadi salah satu indikator adanya

ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Dalam perspektif manajemen pelayanan kesehatan, jumlah kunjungan pasien sering digunakan sebagai salah satu ukuran keberhasilan pelayanan karena berkaitan dengan tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, maka kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang akan semakin tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pasien, maka pasien dapat memilih untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang diduga memengaruhi penurunan jumlah kunjungan tersebut, peneliti melakukan observasi awal terhadap proses pelayanan di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh.

Hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. Dalam era transformasi digital saat ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan tindakan medis, tetapi juga dari kemampuan fasilitas kesehatan dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, responsif, dan didukung oleh sistem pelayanan yang efektif. Oleh karena itu, kualitas layanan digital menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi awal, pada dimensi *efficiency* (efisiensi) masih ditemukan proses administrasi pasien yang relatif lambat, dengan rata-rata waktu pendataan pasien melebihi 20 menit. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pelayanan belum berjalan secara optimal dalam memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada pasien.

Padahal, sistem pelayanan yang didukung teknologi digital seharusnya mampu mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu pasien sehingga pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

Pada dimensi *fulfillment* (pemenuhan layanan), ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Hal ini terlihat dari masih adanya keterlambatan dalam penanganan pasien yang telah hadir serta belum optimalnya pengaturan jadwal pelayanan. Selain itu, pada waktu tertentu dokter tidak berada di tempat pelayanan ketika pasien membutuhkan tindakan atau konsultasi kesehatan gigi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan karena pasien mengharapkan layanan yang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), masih ditemukan tenaga kesehatan maupun staf yang kurang cepat dalam merespons kebutuhan dan permintaan pasien. Beberapa pasien harus menunggu lebih lama untuk memperoleh informasi maupun pelayanan yang dibutuhkan. Padahal, kecepatan dalam memberikan respons merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dimensi *contact* (komunikasi dan interaksi), sebagian pasien mengaku belum merasa nyaman ketika berinteraksi dengan tenaga kesehatan. Selain itu, masih ditemukan staf yang kurang proaktif dalam memberikan informasi terkait kondisi kesehatan pasien serta kurang tanggap dalam menanggapi pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan. Bahkan pada waktu tertentu masih ditemukan petugas yang tidak berada di tempat pelayanan ketika pasien membutuhkan konsultasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dan hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan masih perlu

ditingkatkan guna membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien.

Sementara itu, pada dimensi *system availability* (ketersediaan sistem dan fasilitas pendukung), masih ditemukan keterbatasan sarana yang dapat memengaruhi kenyamanan pasien, seperti tidak tersedianya area parkir yang memadai pada hari-hari tertentu sehingga menyulitkan pasien yang datang untuk berobat. Meskipun termasuk aspek fasilitas fisik, ketersediaan sarana pendukung tetap menjadi bagian dari pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien secara keseluruhan dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Berbagai fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih memerlukan perbaikan agar mampu memenuhi harapan pasien secara optimal. Dalam era digitalisasi pelayanan kesehatan, pasien tidak hanya menuntut kualitas pelayanan medis yang baik, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, responsif, nyaman, dan didukung oleh sistem digital yang mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Apabila kualitas layanan digital yang diberikan belum optimal, maka tingkat kepuasan pasien dapat menurun dan pada akhirnya berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Layanan digital yang mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, keamanan informasi, serta komunikasi yang efektif terbukti dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi, khususnya di Kota Payakumbuh, masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada kualitas pelayanan

konvensional atau layanan kesehatan berbasis telemedicine secara umum. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas layanan digital memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Pasien Berobat pada Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait kualitas layanan digital dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna menciptakan kepuasan pasien yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pasien, serta mendorong peningkatan jumlah kunjungan pasien di masa mendatang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan kausal. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara objektif melalui pengolahan data numerik. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pada Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh, sedangkan desain kausal digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani yang berlokasi di

Jalan Veteran No. 50, Kelurahan Bunian, Kecamatan Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan dan memperoleh pelayanan kesehatan di klinik tersebut selama tahun 2024 sebanyak 890 pasien, yang terdiri atas 358 pasien umum dan 532 pasien peserta BPJS. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian. Berdasarkan proporsi jumlah pasien, sampel terdiri atas 36 pasien umum dan 54 pasien BPJS.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan terkait persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah memperoleh layanan kesehatan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti dokumen klinik, laporan kunjungan pasien, buku, jurnal ilmiah, serta berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi lapangan untuk mengamati kondisi pelayanan secara langsung, wawancara dengan pihak terkait untuk memperoleh informasi pendukung, penyebaran kuesioner kepada responden, serta studi kepustakaan guna memperkuat landasan teoritis penelitian.

Sebelum digunakan dalam analisis, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan membandingkan nilai koefisien korelasi setiap item terhadap skor total. Item pernyataan dinyatakan

valid apabila nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) lebih besar daripada nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5%. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

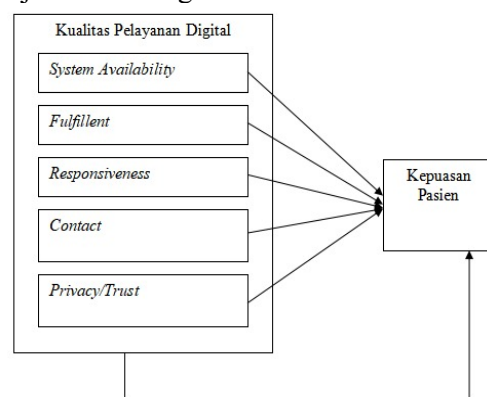
Analisis data dilakukan dalam dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, nilai rata-rata, dan Tingkat Capaian Responden (TCR). Perhitungan TCR dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata yang diperoleh responden terhadap skor maksimum, kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase. Nilai TCR selanjutnya dikategorikan ke dalam lima kriteria, yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik.

Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis regresi logistik biner (binary logistic regression). Pemilihan metode ini didasarkan pada karakteristik variabel dependen yang dikategorikan ke dalam dua kelompok, yaitu puas (1) dan tidak puas (0). Kategori puas diberikan pada jawaban dengan skor 4 dan 5, sedangkan kategori tidak puas diberikan pada jawaban dengan skor 1, 2, dan 3. Model regresi logistik digunakan untuk menganalisis pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap probabilitas kepuasan pasien.

Kelayakan model regresi diuji menggunakan Hosmer and Lemeshow Goodness of Fit Test. Model dinyatakan layak apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan data empiris dengan baik. Selanjutnya, pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pasien diuji menggunakan Uji Wald pada tingkat signifikansi 5%. Variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila memiliki nilai probabilitas (Sig.) kurang dari 0,05. Selain itu, besarnya pengaruh masing-

masing variabel dianalisis menggunakan nilai  $\text{Exp}(B)$  atau odds ratio untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 21.0.

Kerangka konseptual penelitian dibangun berdasarkan teori *E-Service Quality* yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *Fulfillment*, *Responsiveness*, *Contact*, *System Availability*, dan *Privacy/Trust*. Kelima dimensi tersebut diasumsikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai penerima layanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini menguji pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pasien pada Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh. Kerangka konseptual penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pasien berobat di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien selama proses pelayanan kesehatan memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Dalam konteks

pelayanan kesehatan modern, kualitas layanan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, responsif, dan mampu memenuhi harapan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang digunakan mampu menjelaskan kepuasan pasien dengan nilai R Square sebesar 0,217 atau 21,7%, yang berarti bahwa kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel E-Service Quality sebesar 21,7%, sedangkan sisanya sebesar 78,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Dimensi **Fulfillment** merupakan salah satu dimensi E-S-QUAL yang terbukti berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Dimensi ini menggambarkan kemampuan klinik dalam memenuhi janji pelayanan dan memberikan layanan sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh nilai signifikansi sebesar **0,038 (p<0,05)** yang menunjukkan bahwa pemenuhan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien sangat memperhatikan kesesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan pelayanan yang diterima. Dalam observasi lapangan masih ditemukan adanya keterlambatan pelayanan, proses administrasi yang belum optimal, serta ketidaksesuaian jadwal pelayanan akibat dokter yang tidak selalu tersedia ketika pasien membutuhkan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan klinik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Dimensi **Responsiveness** menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar **0,013 (p<0,05)** dengan nilai **Exp(B) sebesar 1,395**, yang merupakan nilai terbesar dibandingkan dimensi lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien sangat mengutamakan kecepatan

dan ketepatan respons yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun staf klinik. Respons yang cepat terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pasien akan meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, daya tanggap menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai lambatnya respons tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan dan respons terhadap kebutuhan pasien menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan oleh pihak klinik.

Selanjutnya, dimensi **Contact** juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar **0,046 (p<0,05)**. Dimensi ini mencerminkan kemudahan pasien dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan tenaga kesehatan maupun pihak klinik. Komunikasi yang baik akan memudahkan pasien memperoleh informasi yang dibutuhkan, memahami prosedur pelayanan, serta meningkatkan rasa nyaman selama menjalani perawatan. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa masih terdapat pasien yang merasa kurang nyaman ketika berinteraksi dengan tenaga kesehatan dan masih ditemukan staf yang kurang proaktif dalam memberikan informasi maupun menanggapi pertanyaan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan interaksi menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Sementara itu, dimensi **System Availability** belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan masih adanya keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan seperti area parkir yang kurang memadai pada waktu tertentu. Dalam konsep E-S-QUAL, ketersediaan sistem dan fasilitas pendukung merupakan faktor

yang dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, meskipun secara statistik belum menjadi faktor dominan, perbaikan fasilitas dan sistem pelayanan tetap perlu dilakukan guna mendukung pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Demikian pula dengan dimensi **Privacy**, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ini belum menjadi faktor yang dominan dalam menentukan kepuasan pasien. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pasien lebih memprioritaskan kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung dibandingkan aspek keamanan dan kerahasiaan informasi. Namun demikian, dalam era digitalisasi pelayanan kesehatan, perlindungan data dan kerahasiaan informasi pasien tetap menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan guna menjaga kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini menjadi semakin penting apabila dikaitkan dengan kondisi empiris Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari 2.616 kunjungan pada tahun 2024 menjadi 1.410 kunjungan pada tahun 2025, atau mengalami penurunan sebesar 46,1%. Penurunan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan kepuasan pasien sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas dimensi **Responsiveness**, **Fulfillment**, dan **Contact**, karena ketiga dimensi tersebut terbukti memiliki kontribusi paling besar dalam membentuk kepuasan pasien. Selain itu, optimalisasi sistem administrasi, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan, peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien, serta penguatan komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pasien.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi **Responsiveness** merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien, diikuti oleh dimensi **Fulfillment** dan **Contact**. Hasil tersebut menegaskan bahwa pasien lebih menekankan pada kualitas proses pelayanan yang mereka rasakan secara langsung dibandingkan aspek fasilitas fisik maupun jaminan pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan **E-Service Quality** yang berfokus pada kecepatan pelayanan, pemenuhan kebutuhan pasien, dan kualitas komunikasi perlu menjadi prioritas utama bagi Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong peningkatan jumlah kunjungan pasien di masa yang akan datang.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh **E-Service Quality terhadap kepuasan pasien berobat di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh**, dapat disimpulkan bahwa **E-Service Quality berpengaruh terhadap kepuasan pasien**. Hasil analisis menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan kepuasan pasien sebesar **21,7%**, sedangkan **78,3%** sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, meskipun bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi.

Secara parsial, dimensi **Fulfillment**, **Responsiveness**, dan **Contact** terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi **Fulfillment** menunjukkan bahwa kemampuan klinik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sesuai dengan layanan yang dijanjikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dimensi

**Responsiveness** menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons tenaga kesehatan maupun staf dalam memberikan pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, dimensi **Contact** menunjukkan bahwa kualitas komunikasi dan interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Di sisi lain, dimensi **System Availability** dan **Privacy** belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun demikian, kedua dimensi tersebut tetap perlu mendapat perhatian karena ketersediaan sistem pelayanan yang baik, fasilitas pendukung yang memadai, serta keamanan informasi pasien merupakan bagian penting dalam pengembangan kualitas layanan kesehatan berbasis digital.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien di Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh perlu difokuskan pada optimalisasi dimensi **Responsiveness**, **Fulfillment**, dan **Contact** melalui percepatan proses pelayanan, peningkatan ketepatan pemenuhan layanan, serta penguatan komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan, memperkuat loyalitas pasien, serta mendukung peningkatan jumlah kunjungan pasien di masa mendatang.

### Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, pihak Klinik Dokter Gigi Nofi Triani Payakumbuh disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan digital melalui penyederhanaan proses administrasi, optimalisasi sistem penjadwalan pasien, peningkatan kecepatan respons terhadap kebutuhan dan keluhan pasien, serta penguatan media komunikasi yang memudahkan

interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Selain itu, pengembangan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pasien diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arman, R. A., Pasinringi, S. A., Rivai, F., Sidin, A. I., Irwandy, I., Saleh, L. M., & Mallongi, A. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction toward patient loyalty in special regional hospitals of South Sulawesi. *Pharmacognosy Journal*, *15*(3), 443–449. <https://doi.org/10.5530/pj.2023.15.99>
- Dahlan, M., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2023). The influence of service quality on BPJS health patient satisfaction in the outpatient unit at Mitra Siaga Hospital, Tegal. *Jurnal Info Kesehatan*, *21*(2). <https://doi.org/10.31965/infokes.Vol21.Iss2.1155>
- Du, Y., & Gu, Y. (2024). The development of evaluation scale of the patient satisfaction with telemedicine: A systematic review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, *24*(1), 31. <https://doi.org/10.1186/s12911-024-02436-z>
- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The effect of service quality dimensions on hemodialysis patient satisfaction in Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *10*(1), 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>
- Nengsih, D. F., Fatimah, F. S., Anwar, C., & Ridwan, E. S. (2023). Service quality dimensions affect outpatient satisfaction. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, *11*(2), 134–145. [https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11\(2\).134-145](https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11(2).134-145)

- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, *15*, 2523–2538.  
<https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Owusu, A. A., Boakye, K., Boateng, D., Osei-Mensah, C., & Agyei-Baffour, P. (2024). Patient satisfaction with quality of care at out-patient departments in selected health facilities in Kumasi, Ghana. *BMC Health Services Research*, *24*, 1027.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-024-11399-w>
- Pasaribu, A., Sitorus, R., & Simamora, R. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian public hospital. *Enfermería Clínica*, *31*(Suppl. 5), S745–S750.  
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.05.011>
- Setyadi, D., & Nadjib, M. (2023). The effect of electronic medical records on service quality and patient satisfaction: A literature review. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, *2*(12), 2780–2791.  
<https://doi.org/10.59141/jrssem.v2i12.500>
- Swathi, K. S., Barkur, G., & Somu, G. (2023). Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business & Management*, *10*(3), Article 2264579.  
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2264579>
- Wang, X., Liu, Y., & Zhang, H. (2023). Online physician–patient interaction and patient satisfaction: Empirical study of the internet hospital service. *Journal of Medical Internet Research*, *25*, e39089.  
<https://doi.org/10.2196/39089>