



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran

Ganjar Iskandar<sup>1</sup>, Apri Budianto<sup>2</sup>, Aini Kusniawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Galuh

Korespondensi Penulis : [ganjariskandar1234@gmail.com](mailto:ganjariskandar1234@gmail.com)

**Abstract** Overall patient satisfaction at the Pandega Hospital Inpatient Installation, Pangandaran Regency may be considered less than optimal in terms of suitability and consistency. Concerns regarding appropriateness arise from the lack of services provided by physicians and nurses in a timely and consistent manner. In particular, nurses were not adept at adequately explaining the necessary steps to patients. The level of patient satisfaction is influenced by the standard of service provided, and it is proven that Pandega Pangandaran Regional Hospital is still lagging behind in terms of reliability and responsiveness. The reliability of nurses is still lacking in providing comprehensive, thorough and fast services in accordance with the timeframe and responsiveness that has been determined, with nurses showing reluctance to handle patient complaints. This research was conducted using an explanatory survey method with quantitative methodology. The data analysis methodology used includes instrument testing to assess validity and reliability, research model testing using the coefficient of determination, and hypothesis testing using the t-test. The research results show that the level of service provided at the Pandega Pangandaran Hospital Inpatient Installation is of a high standard. Has the highest score on the empathy indicator and the lowest score on the responsiveness indicator. The level of patient satisfaction at the Pandega Pangandaran Hospital Inpatient Installation is quite high. Has the highest score on the aesthetic indicator and the lowest score on the suitability indicator. The research results found that service quality has a strong and beneficial influence on patient satisfaction at the Inpatient Installation of Pandega Pangandaran Regional Hospital. Thus, there is a direct relationship between the level of excellent service and patient satisfaction at the Pandega Pangandaran Hospital Inpatient Installation.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, General Hospital Inpatient Installation

**Abstrak** Kepuasan pasien secara keseluruhan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran mungkin dinilai kurang optimal ditinjau dari kesesuaian dan konsistensinya. Kekhawatiran mengenai kesesuaian muncul dari kurangnya layanan yang diberikan oleh dokter dan perawat secara tepat waktu dan konsisten. Secara khusus, perawat tidak mahir dalam menjelaskan secara memadai langkah-langkah yang diperlukan kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan, dan terbukti bahwa RSUD Pandega Pangandaran masih tertinggal dalam hal kehandalan dan daya tanggap. Keandalan perawat masih kurang dalam memberikan layanan yang komprehensif, teliti, dan cepat sesuai dengan jangka waktu dan daya tanggap yang telah ditetapkan, dengan perawat menunjukkan keengganan untuk menangani keluhan pasien. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei eksplanatori dengan metodologi kuantitatif. Metodologi analisis data yang digunakan meliputi pengujian instrumen untuk menilai validitas dan reliabilitas, pengujian model penelitian dengan menggunakan koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran berstandar tinggi. Memiliki skor tertinggi pada indikator empati dan skor terendah pada indikator daya tanggap. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran cukup tinggi. Mempunyai nilai tertinggi pada indikator estetika dan nilai terendah pada indikator kesesuaian. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat dan menguntungkan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran. Dengan demikian terdapat hubungan langsung antara tingkat pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit, sebagai lembaga di sektor kesehatan, sedang mengalami transformasi. Rumah sakit umumnya menghadapi masalah ketidakmampuan memenuhi harapan konsumen layanan dalam menampung penyakit. Penentu utamanya adalah kualitas layanan yang diberikan di bawah standar, yang menghambat kemampuan untuk memenuhi harapan pasien. Rumah Sakit adalah entitas komersial yang menawarkan layanan, oleh karena itu memastikan

layanan berkualitas tinggi merupakan persyaratan penting. Ketika pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan, mereka cenderung memilih untuk tidak kembali ke rumah sakit untuk kunjungan berikutnya. Menurut Maila (2021:17), kepuasan pasien ditentukan dengan mengevaluasi reaksi emosional pasien, yaitu emosi bahagia dan puas, yang dihasilkan dari terpenuhinya harapan dan kebutuhannya pada saat menggunakan dan menerima pelayanan keperawatan. Zeithaml dan Berry (2021:19-20) memberikan beberapa penanda kepuasan pasien yaitu kekhususan, kesesuaian, stabilitas, dan estetika.

RSUD Pandega Pangandaran merupakan rumah sakit milik pemerintah di Kabupaten Pangandaran yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat sebagai fasilitas rujukan. RSUD Pandega Pangandaran menyadari bahwa kesembuhan pasien, keselamatan, dan pengendalian infeksi merupakan kebutuhan mendasar dan esensial di rumah sakit. Survei pendahuluan dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran. Hasil surveinya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Pra Survey Mengenai Variabel Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran**

No	Indikator	Target	Capaian
1	Keistimewaan (Perawat memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan dan perawatan sesuai kebutuhan pasien)	100%	86,7%
2	Kesesuaian (Dokter/perawat dalam memberikan layanan tepat waktu)	100%	77,3%
3	Keajegan (Perawat memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan)	100%	78,0%
4	Estetika (Jumlah ruangan rawat inap dapat menampung semua pasien)	100%	80,7%

Berdasarkan tabel 1 bahwa kondisi kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Kabupaten Pangandaran secara keseluruhan dapat dikatakan masih ada indikator yang belum optimal dalam hal kesesuaian dan keajegan. Dalam hal kesesuaian yaitu berhubungan dengan pelayanan yang diberikan Dokter/perawat belum tepat waktu dan keajegan dimana perawat belum optimal dalam memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan.

Budiastuti dalam Maila (2021:17) bahwa “faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan

yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan”. Selain itu, Moison, Walter, dan White (2021:17) membahas beberapa elemen mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain kualitas layanan yang meliputi keramahan staf rumah sakit dan efisiensi pemberian layanan. Suatu rumah sakit dikatakan unggul jika memberikan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan pasien dan individu lain yang memanfaatkan fasilitas tersebut.

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana keinginan dan keinginan klien terpenuhi, dan keakuratan layanan disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2018:59). Kualitas pelayanan dapat dievaluasi dengan membandingkan biaya yang ditanggung pelanggan dengan keuntungan yang diperoleh pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap memuaskan bila sejalan dengan persepsi pelanggan. Dianggap sangat baik bila melebihi harapan pelanggan, dan dianggap buruk jika tidak sesuai dengan persepsi pelanggan.

Menurut Parasuraman dan Hardiansyah (2017:93), kesenjangan persepsi-ekspektasi muncul dari perbedaan antara persepsi dan ekspektasi. Konsep ini menjadi landasan skala SERVQUAL, yang terdiri dari lima indikator kualitas: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Survei pendahuluan dilakukan untuk menilai derajat kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran, yaitu :

**Tabel 2**  
**Hasil Pra Survey Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran**

No	Indikator	Target	Capaian
1	Bukti langsung ( <i>tangible</i> ) (Perawat berpenampilan rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan)	100%	88,7%
2	Keandalan ( <i>reliability</i> ) (Perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan)	100%	78,0%
3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) (Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien)	100%	75,3%
4	Jaminan ( <i>assurance</i> ) (Perawat mempunyai kemampuan dalam merawat pasien)	100%	83,3%
5	Empati (Perawat bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien)	100%	90,0%

Berdasarkan tabel 2 bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran belum optimal dalam hal keandalan dan daya tanggap. Keandalan yaitu perawat belum mampu memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan daya tanggap dimana perawat belum bersedia menanggapi keluhan pasien.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, penulis bermaksud untuk melaksanakan penelitian dan menuangkannya dalam karya tulis ilmiah berbentuk tesis dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran”**.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metodologi survei penjelasan. Menurut Kerlinger sebagaimana dikutip Sugiyono (2018:17), metode survei penjelasan merupakan suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk mempelajari populasi besar maupun kecil. Namun data yang dianalisis dalam metode ini berasal dari sampel yang diambil dari populasi, sehingga memungkinkan dilakukannya pemeriksaan terhadap peristiwa relatif, pola distribusi, dan hubungan antara variabel sosiologis dan psikologis. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Desain penelitian kuantitatif mengacu pada metode melakukan penelitian empiris yang bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan ilmiah yang abstrak, umum, dan universal. Perancangan ini menitikberatkan pada pemahaman yang luas dibandingkan analisis yang mendalam (Rusidi & Enas, 2011:27).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran berstandar tinggi. Analisis kuesioner menunjukkan bahwa skor yang dicapai adalah 4195, yang memenuhi kriteria tinggi. Indikasi empati mempunyai skor terbesar yaitu 853, sedangkan indikator daya tanggap mempunyai skor terendah yaitu 823.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pernyataan Parasuraman dalam Hardiansyah (2017:93) bahwa disparitas antara persepsi dan ekspektasi menjadi landasan terjadinya kesenjangan persepsi-ekspektasi. Kesenjangan ini menjadi dasar skala SERVQUAL, yang terdiri dari lima indikator kualitas: bukti langsung yang nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trisnayanti, dkk (2020) yang juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di H. Padjonga Dg. RS Ngalle di Kabupaten Takalar standarnya bagus. Dewi (2016) melakukan penelitian yang menunjukkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Rehabilitasi Medis yang luar biasa.

Pelayanan adalah aktivitas tidak berwujud atau seperangkat alat yang muncul dari interaksi antara konsumen dan staf atau penawaran lain yang diberikan oleh organisasi

penyedia layanan. Tujuannya adalah untuk mengatasi masalah konsumen. Konsumen mempunyai keinginan yang pasti terhadap pelayanan yang berkualitas tinggi. Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan yang diantisipasi dan kemampuan untuk mempertahankan tingkat tersebut untuk memenuhi harapan klien. Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana keinginan dan keinginan konsumen terpenuhi, dan tingkat keakuratan dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan konsumen.

Pelayanan kesehatan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Pemanfaatan layanan kesehatan mengacu pada tindakan mengakses dan memanfaatkan fasilitas kesehatan, seperti rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh tenaga kesehatan, atau kegiatan terkait lainnya. Pemanfaatan layanan ini bergantung pada faktor-faktor seperti ketersediaan dan konsistensi layanan, penerimaan dan kewajaran dalam masyarakat, kemudahan akses bagi masyarakat, keterjangkauan, dan penyediaan layanan berkualitas tinggi.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran sangat baik. Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran berhasil memberikan pelayanan bermutu dengan menunjukkan bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### **Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran tinggi secara signifikan. Analisis kuesioner menunjukkan bahwa skor yang dicapai adalah 4195, yang memenuhi kriteria tinggi. Indikator estetika memperoleh skor tertinggi sebesar 1,274, sedangkan indikator kesesuaian memperoleh skor terendah sebesar 817.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pernyataan Zeithaml dan Berry dalam Maila (2021:19-20) bahwa indeks kepuasan pasien mencakup faktor-faktor seperti keistimewaan, kesesuaian, konsistensi dalam pemberian layanan, dan estetika. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trisnayanti, dkk (2020) yang juga menemukan bahwa kepuasan pasien di BLUD H. Padjonga Dg. RS Ngalle di Kabupaten Takalar cukup tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Dan Dewi pada tahun 2016, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Rehabilitasi Medis cukup tinggi.

Mendapatkan wawasan tentang kebutuhan dan preferensi pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi kebahagiaan pasien. Pasien yang merasa puas merupakan sumber daya yang sangat penting, karena kepuasan mereka menjamin kelangsungan penggunaan layanan tertentu. Sebaliknya, pasien yang tidak puas cenderung berbagi pengalaman negatifnya

dengan orang lain dua kali lebih besar. Untuk mencapai kebahagiaan pasien, rumah sakit harus membangun dan mengawasi sistem untuk menarik lebih banyak pasien dan menjaga loyalitas mereka secara efektif. Kepuasan pasien merupakan suatu hasil evaluasi dimana pasien mengalami respon emosional, seperti emosi gembira dan puas, sebagai akibat terpenuhinya harapan atau keinginannya ketika memanfaatkan dan mendapatkan pelayanan dari perawat atau dokter.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran termasuk tinggi. Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran berhasil mencapai kepuasan pasien dengan menunjukkan keunggulan, kesesuaian, konsistensi dalam pemberian pelayanan, dan daya tarik estetika.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran**

Berdasarkan temuan penelitian, ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan besar terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh temuan analisis statistik regresi linier, yang menunjukkan bahwa setiap penambahan atau peningkatan faktor kualitas layanan akan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan nilai t hitung (thitung) sebesar 9,223 lebih besar dari nilai t kritis (ttabel) sebesar 1,984. Oleh karena itu, kita dapat dengan yakin menyimpulkan bahwa hipotesis diterima. Terdapat hubungan yang kuat dan positif antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y).

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Budiastuti dalam Maila (2021:17) bahwa “kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, karena pasien akan merasakan kepuasan ketika menerima pelayanan terpuji yang sesuai dengan harapannya.” Selain itu, Moison, Walter, dan White (2021:17) membahas beberapa elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain kualitas layanan yang meliputi keramahan staf rumah sakit dan efisiensi pemberian layanan. Suatu rumah sakit dikatakan unggul jika memberikan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan pasien dan individu lain yang datang ke fasilitas tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Susanti dkk. (2021) yang juga menunjukkan pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (p value = 0,000), daya tanggap (p value = 0,000), dan jaminan (p value = 0,000), terhadap kepuasan pasien rawat inap di Labuang Baji Makassar RSUD pada masa pandemi Covid-19. Baan (2020) menunjukkan melalui temuan penelitian bahwa aspek kualitas layanan (tangible, responsiveness, assurance, dan empathy) berdampak positif terhadap pertumbuhan jumlah pasien di rumah sakit. Salam, RS. Selamat Makassar. Hal ini terlihat dari temuan analisis

regresi dan koefisien korelasi. Selain itu, analisis menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan jaminan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama karena jaminan kepuasan yang diberikan oleh bidan rumah sakit. Salam dari Makasar.

Selain itu, Trisnayanti, dkk (2020) melakukan penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di BLUD H. Padjonga Dg. RSUD Ngalle Kabupaten Takalar. Kosnan (2019) melakukan penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara keberadaan faktor nyata dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke dipengaruhi oleh keandalan rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke dipengaruhi oleh daya tanggap. 4) Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke dipengaruhi oleh jaminan. 5) Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke dipengaruhi oleh empati. Dewi (2016) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa karakteristik bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medis.

Pasien yang menganggap pelayanan keperawatan di bawah standar mungkin mengalami kekecewaan karena harapan yang tidak terpenuhi mengenai jenis pelayanan yang mereka harapkan akan diterima. Sederhananya, pelayanan keperawatan dianggap mempunyai mutu yang baik atau positif bila memenuhi harapan pasien. Jika pasien mempunyai ekspektasi yang tidak masuk akal, mereka menganggap kualitas pelayanan keperawatan buruk.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran adalah tinggi. Dengan nilai tertinggi pada indikator empati dan terendah pada indikator daya tanggap (*responsiveness*).
2. Kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran adalah tinggi. Dengan nilai tertinggi pada indikator estetika dan terendah pada indikator kesesuaian.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Baan, R., R., S. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Bahagia*. EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis, 5(1):45-52.
- Dewi, M. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 5(2):535-544.
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kosnan, W. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA), 21(4):1-11.
- Maila, I., E. 2021. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time Di Puskesmas*. Kediri : Strada Press.
- Susanti, A., Razak, A., Muchlis, N. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19*. An Idea Health Journal, 1(2):118-125.
- Tjiptono, F. 2018. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnayanti, Hakim, L., Tahir, N. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar*. Journal Unismuh 1(2) : 455-468.