

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD S.K. Lerik Kota Kupang, Indonesia

### *The Influence of Health Service Quality on Inpatient Satisfaction at S.K. Lerik Regional Hospital, Kupang City, Indonesia*

Aurelia Maria Liliweri\*, Apris Adu, Serlie K. A. Littik, Fransiskus Geroda Mado,  
Anderias Uumbu Roga

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

#### Article Info

##### Article History

Received: 12 Jul 2025

Revised: 29 Jul 2025

Accepted: 12 Agu 2025

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*The decline in the Bed Occupancy Rate (BOR) by 11% at S.K. Lerik Regional Hospital, Kupang City, from 2022 to 2023 indicates a decrease in inpatient utilization, which is presumed to be influenced by patient dissatisfaction with the quality of health services. This study aimed to analyze the effect of health service quality on inpatient satisfaction. The dimensions of service quality examined included human resources, physical facilities, medical and non-medical supporting infrastructure, healthcare workers' competence, and service responsiveness. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed, involving 100 inpatients selected through purposive sampling. Data were collected using a validated and reliable questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The results showed that physical facilities ( $p = 0.046$ ), medical and non-medical supporting infrastructure ( $p = 0.035$ ), and service responsiveness ( $p = 0.000$ ) had a significant effect on patient satisfaction. In contrast, human resources ( $p = 0.102$ ) and healthcare workers' competence ( $p = 0.340$ ) did not show a significant effect. These findings highlight the importance of improving hospital facilities and service responsiveness to enhance patient satisfaction.*

**Keywords:** Health service quality, patient satisfaction, bed occupancy rate, inpatient services, hospital efficiency

Penurunan *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 11% di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang dari tahun 2022 ke 2023 mengindikasikan penurunan pemanfaatan rawat inap, yang diduga dipengaruhi oleh ketidakpuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dimensi mutu layanan yang dikaji meliputi sumber daya manusia, fasilitas fisik, sarana penunjang medis dan non-medis, kompetensi tenaga kesehatan, serta kecepatan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 100 pasien rawat inap yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa fasilitas fisik ( $p=0,046$ ), sarana penunjang medis dan non-medis ( $p=0,035$ ), serta kecepatan pelayanan ( $p=0,000$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, sumber daya manusia ( $p=0,102$ ) dan kompetensi tenaga kesehatan ( $p=0,340$ ) tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menekankan pentingnya perbaikan fasilitas dan kecepatan layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien, *bed occupancy rate*, layanan rawat inap, efisiensi rumah sakit

#### Corresponding Author:

Name : Aurelia Maria Liliweri

Affiliate : Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Address : Jl. Adisucipto Penfui, Kota Kupang, Prov. Nusa Tenggara Timur, Indonesia

Email : dr.aurelmarie@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan yang berfungsi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif (Sanjaya, 2023). Mutu pelayanan kesehatan berperan krusial dalam menentukan tingkat keberhasilan pelayanan, karena mutu yang baik akan mendorong peningkatan luaran kesehatan secara optimal serta memenuhi hak dan kepuasan pasien (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022, Pasal 1 butir 2). Dalam konteks ini, kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai mutu layanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat lanjut memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif. Menurut WHO, rumah sakit merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang menyediakan layanan kuratif dan preventif bagi masyarakat. Efisiensi manajemen rumah sakit tidak hanya dilihat dari sisi pelayanan medis, tetapi juga dari aspek ekonomi, yang dapat diukur melalui indikator seperti Bed Occupancy Rate (BOR), Average Length of Stay (ALOS), Bed Turn Over (BTO), dan Turn Over Interval (TOI) (Agustriyani & Rohman, 2020). BOR secara khusus digunakan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit dalam periode tertentu, dan erat kaitannya dengan kepuasan serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit (Riskiyah, Harijanto, & Mahliafa, 2016).

RSUD S.K. Lerik Kota Kupang merupakan rumah sakit tipe C milik pemerintah Kota Kupang yang didirikan pada tahun 2010. Data profil rumah sakit menunjukkan adanya penurunan tingkat BOR dari 51,0% pada tahun 2022 menjadi 40% pada tahun 2023. Penurunan ini dapat diinterpretasikan sebagai berkurangnya jumlah pasien rawat inap, yang salah satu penyebabnya mungkin adalah ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien memiliki hubungan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan. Ketika kepuasan menurun, hal ini dapat berdampak pada menurunnya loyalitas dan kunjungan ulang pasien, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja rumah sakit secara keseluruhan (Hartono et al., 2021).

Meskipun berbagai dimensi mutu layanan kesehatan telah banyak diteliti, studi yang secara spesifik mengkaji hubungan antara mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang masih terbatas. Penelitian ini penting dilakukan sebagai dasar evaluasi terhadap aspek pelayanan seperti sumber daya manusia, fasilitas fisik, sarana penunjang medis dan non medis, kompetensi tenaga kesehatan, dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit di tingkat lokal.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* merupakan penelitian dimana variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel yang termasuk efek, diobservasi sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap kelas III, II, I dan VIP pada RSUD S.K. Lerik Kota Kupang. Penelitian ini dilakukan bulan April tahun 2025. Populasi dalam penelitian

ini adalah pasien Rawat Inap kelas III, II, I dan VIP di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang tahun 2024. Populasi penelitian adalah pasien yang akan *check out* dari rawat inap di RSUD S.K. Lerik. Jumlah sampel terpilih sebesar 100 sampel. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak acak, di mana peneliti memilih anggota populasi berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Alat pengumpul data yang digunakan berupa kuesioner berskala likert yang sebelumnya telah disusun oleh peneliti lalu diuji validitas dan reliabilitas.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yaitu mutu layanan kesehatan yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), fasilitas fisik, sarana penunjang medis dan non medis, kompetensi tenaga kesehatan dan kecepatan pelayanan. Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif untuk mengolah dan mengorganisasikan data. Data yang akan dianalisis meliputi data karakteristik responden dan data variabel sumber daya manusia, fasilitas fisik, sarana penunjang medis dan non medis, kompetensi tenaga kesehatan dan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan tabel distribusi yang menampilkan frekuensi dan persentase data setiap variabel. Pengujian statistik terhadap variabel independen dan dependen menggunakan pengujian regresi linear berganda. Analisis regresi liner berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik ini menggunakan derajat kepercayaan sebesar 95% dengan tingkat kesalahan 5%; sehingga variabel yang signifikan adalah variabel dengan p-value <0,05.

Penelitian ini telah mendapat persetujuan Etik Penelitian dari Komite Etik Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Nusa Cendana Kupang dengan nomor persetujuan etik: 000413/KEPK FKM UNDANA/2025.

## HASIL

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	43	43,0
	Perempuan	57	57,0
Kategori Umur	≤ 20 Tahun	5	5,0
	21 – 30 Tahun	21	21,0
	31 – 40 Tahun	27	27,0
	41 – 50 Tahun	22	22,0
	51 – 60 Tahun	17	17,0
	≥ 61 Tahun	8	8,0
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 1 di atas menunjukkan distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Data di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak yang diwawancarai peneliti adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 57,0% dan laki-laki sebanyak 43,0%. Sedangkan distribusi karakteristik responden berdasarkan kategori umur di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang

menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diwawancarai adalah responden dengan kategori umur 31 – 40 tahun yakni sebanyak 27,0%. Sedangkan responden yang paling sedikit diwawancarai adalah responden dengan kategori umur  $\leq 20$  tahun yakni sebanyak 5,0%.

**Tabel 2.** Data Pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025

Variabel Independen	Kepuasan Pasien						B	Sig.
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Sumber Daya Manusia								
Buruk	2	2,0	3	3,0	5	5,0	0,102	0,186
Baik	8	8,0	87	87,0	95	95,0		
Fasilitas Fisik								
Tidak Lengkap	10	10,0	42	42,0	52	52,0	0,126	0,046
Lengkap	0	0,0	48	48,0	48	48,0		
Sarana Penunjang Medis dan Non Medis								
Tidak Lengkap	8	8,0	29	29,0	37	37,0	0,181	0,035
Lengkap	2	2,0	61	61,0	63	63,0		
Kompetensi Tenaga Kesehatan								
Kurang baik	4	4,0	2	2,0	6	6,0	0,091	0,340
Baik	6	6,0	88	88,0	94	94,0		
Kecepatan Pelayanan								
Kurang baik	5	5,0	7	7,0	12	12,0	0,380	0,000
Baik	5	5,0	83	83,0	88	88,0		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10,0</b>	<b>90</b>	<b>90,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>		

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Analisis hubungan antara sumber daya manusia dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 5,0% responden menilai kategori sumber daya manusia buruk, dengan 2,0% responden merasa tidak puas dan 3,0% merasa puas terhadap pelayanan. Sementara itu, mayoritas responden (95,0%) menilai sumber daya manusia baik, terdiri dari 8,0% yang tetap merasa tidak puas dan 87,0% yang merasa puas. Uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,186 ( $p = 0,186 > \alpha = 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh signifikan antara sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang tahun 2025. Nilai koefisien beta sebesar 0,102, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan rasio sumber daya manusia hanya berpotensi meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,102 kali.

Distribusi fasilitas fisik menunjukkan bahwa 52,0% responden menilai fasilitas masih belum lengkap, dengan 10,0% responden menyatakan tidak puas dan 42,0% menyatakan puas. Sebaliknya, 48,0% responden menilai fasilitas fisik lengkap, dengan seluruh responden (48,0%) menyatakan puas. Uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,046 ( $p = 0,046 < \alpha = 0,05$ ), yang berarti terdapat pengaruh signifikan fasilitas fisik terhadap kepuasan pasien. Nilai

koefisien beta sebesar 0,126 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kelengkapan fasilitas fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,126 kali.

Pada aspek sarana penunjang medis dan non-medis, sebanyak 37,0% responden menilai kelengkapan sarana masih kurang, terdiri dari 8,0% yang tidak puas dan 29,0% yang puas. Sementara itu, 63,0% responden menilai sarana penunjang sudah lengkap, dengan 2,0% menyatakan tidak puas dan 61,0% menyatakan puas. Uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,035 ( $p = 0,035 < \alpha = 0,05$ ), sehingga terdapat pengaruh signifikan sarana penunjang medis dan non-medis terhadap kepuasan pasien. Koefisien beta sebesar 0,181 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kelengkapan sarana penunjang dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,181 kali.

Berdasarkan distribusi kompetensi tenaga kesehatan, sebanyak 6,0% responden menilai kompetensi masih kurang baik, terdiri dari 4,0% yang tidak puas dan 2,0% yang puas. Sebagian besar responden (94,0%) menilai kompetensi tenaga kesehatan baik, dengan 6,0% menyatakan tidak puas dan 88,0% menyatakan puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,340 ( $p = 0,340 > \alpha = 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Koefisien beta sebesar 0,091 mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan kompetensi tenaga kesehatan hanya meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,091 kali.

Analisis terhadap variabel kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 12,0% responden menilai kecepatan pelayanan kurang baik, terdiri dari 5,0% yang tidak puas dan 7,0% yang puas. Sebaliknya, 88,0% responden menilai kecepatan pelayanan sudah baik, dengan 5,0% menyatakan tidak puas dan 83,0% menyatakan puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,000 ( $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ ), yang berarti terdapat pengaruh signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Koefisien beta sebesar 0,380 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kecepatan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,380 kali.

Dengan demikian berdasarkan hasil pengujian regresi yang sudah dilakukan, maka dapat dirumuskan persamaan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan pasien} = 2,571 + 0,102 X_1 + 0,126 X_2 + 0,181 X_3 + 0,091 X_4 + 0,380 X_5$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai 2,571 adalah nilai konstanta, yang menunjukkan nilai variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 2,571. Nilai konstan adalah nilai variabel Y saat tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya.
2.  $X_1$  adalah variabel sumber daya manusia (SDM). Setiap kenaikan 1 rasio Sumber Daya Manusia maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,102 kali.
3.  $X_2$  adalah variabel fasilitas fisik. Setiap kenaikan 1 unit fasilitas fisik maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,126 kali.
4.  $X_3$  adalah variabel sarana penunjang medis dan non medis. Setiap kenaikan 1 unit sarana penunjang medis dan non medis maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,181 kali.
5.  $X_4$  adalah variabel kompetensi tenaga kesehatan. Setiap kenaikan 1 rasio kompetensi tenaga kesehatan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,091 kali.
6.  $X_5$  adalah variabel kecepatan pelayanan. Setiap kenaikan 1 rasio kecepatan pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,380 kali.

## PEMBAHASAN

### Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas cukup menjadi tantangan bagi petugas kesehatan dalam membangun keutuhan pelayanan kesehatan, dengan harapan agar semua orang yang berada di lingkungan kesehatan dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas juga. Sumber daya manusia Kesehatan (SDMK) sangat diperlukan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di suatu negara. Sumber daya manusia kesehatan adalah tenaga kesehatan (termasuk tenaga kesehatan strategis) dan tenaga pendukung atau penunjang kesehatan yang terlibat dan bekerja serta mengabdikan dirinya dalam upaya dan manajemen kesehatan. Sumber daya manusia kesehatan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Standar merupakan nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai. Pelaksanaan pelayanan RSUD S.K. Lerik Kota Kupang didasarkan atas Standard Operating Procedure (SOP) pada setiap jenis layanan. SOP adalah suatu panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan.

Lette, (2020) menjelaskan bahwa kurangnya jumlah sumber daya manusia kesehatan akan mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Kurangnya sumber daya manusia kesehatan menyebabkan petugas kesehatan harus bekerja ekstra untuk mengerjakan tugas yang lain sehingga beban kerja petugas tersebut bertambah dan pelayanan akan menjadi lebih lama (Angeli Br Surbakti and Selfin Yanti Telaumbanua, 2023). Kurangnya pegawai atau tenaga kerja menyebabkan beban kerja bertambah berat sehingga menyebabkan kelalaian dan kelelahan (Permana, 2018). Hal ini mendorong kurang maksimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga menyebabkan rendahnya kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa tidak ada pengaruh sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di RSUD S. K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Hal ini menunjukkan masalah dari segi sumber daya manusia kesehatan tidak terlalu menonjol di kalangan pasien rawat inap sehingga nilainya tidak signifikan. Namun kualitas sumberdaya manusia kesehatan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menjamin keberlangsungan pelayanan kesehatan yang menjamin harapan pasien.

### Fasilitas Fisik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, salah satu prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi adalah adanya kenyamanan lingkungan dan kelengkapan fasilitas pendukung yang memadai. Lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh fasilitas fisik dan kepuasan pasien. Ini menunjukkan pentingnya ketersediaan fasilitas fisik di rumah sakit yang memadai guna meningkatkan kenyamanan pengguna layanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian Flaviana, Karo-Karo dan Sigabariang tahun 2023 menemukan adanya hubungan bukti fisik/tangible/fasilitas fisik dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Semula Jadi. Penelitian lainnya juga menemukan hubungan tangible dengan kepuasan pasien di Puskesmas

Mamboro (Malik, 2023). Penelitian lainnya menemukan bahwa setiap terjadi peningkatan satu unit fasilitas fisik rumah sakit maka akan menaikkan skor nilai BOR pasien rawat inap sebesar 0.26 (Akbar, 2019). Penelitian ini menunjukkan kenaikan 0,126 kali setiap kenaikan 1 unit fasilitas fisik di rumah sakit. Peneliti sebelumnya menjelaskan bahwa nilai BOR pasien rawat inap akan meningkat jika ruang tunggu yang nyaman, keindahan dan kebersihan gedung, tenaga medis yang menarik meningkat, peralatan yang lengkap (Misniati et al., 2021). Kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana menyebabkan minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit rendah sehingga menyebabkan kunjungan pasien menurun. Selain itu, pasien yang membutuhkan pelayanan penunjang tetapi rumah sakit tidak memiliki pelayanan tersebut sehingga merujuk pasien ke rumah sakit yang lebih lengkap (Deharja, Nuraini and Wijayanti, 2017).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lumboturoun (2018) menyatakan bahwa jumlah kunjungan yang rendah disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien rumah sakit dituntut untuk menyediakan pelayanan yang lengkap untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien dan menguntungkan rumah sakit (Lumboturoun, 2018). Hal ini menekankan pentingnya fasilitas fisik atau tangible/bukti fisik di sebuah rumah sakit.

### **Sarana Penunjang Medis dan Non Medis**

Rumah sakit harus meminimalkan risiko terjadinya kesalahan-kesalahan kerja yang dilakukan oleh tenaga medis maupun non medis selama memberikan pelayanan kesehatan ataupun perawatan kepada pasien supaya pasien merasa percaya (trust) dengan pelayanan yang telah diterimanya. Kepercayaan pasien merupakan jenis refleksi emosional untuk bisnis Rumah Sakit (RS). Loyalitas pasien dapat dibentuk dari rasa percaya yang telah diciptakan sebelumnya yang berada dibenak pasien. Hal tersebut menunjukkan apabila pasien loyal, maka pasien tidak akan berpindah ke rumah sakit lain sehingga dapat menguntungkan ke dua belah pihak (Fadhila and Diansyah, 2018). Hal yang menunjang rasa percaya pasien atau keluarga pasien antara lain adalah ketersediaan sarana prasarana medis dan non medis yang lengkap. Dengan adanya sarana prasarana medis dan non medis yang memadai, pasien maupun keluarga pasien merasa semakin percaya diri untuk datang berobat dan tidak ada kekhawatiran terkait malpraktik. Sarana prasarana merupakan sumber daya fisik yang harus terpenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016.

Hasil penelitian ini menunjukkan sarana penunjang medis dan non medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil perhitungan statistic menunjukkan setiap kenaikan 1 unit sarana penunjang medis dan non medis akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,181 kali. Penelitian sebelumnya sejalan dengan penelitian ini yang menemukan setiap terjadi peningkatan nilai Pelayanan Penunjang Medis sebesar 1 satuan maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pasien sebesar 0,025 satuan dan setiap terjadi peningkatan nilai Pelayanan Non Medis sebesar 1 satuan maka Kepuasan Pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,406 satuan (Anggraini, Suliyanto and Roestijawati, 2022). Hasil penelitian mendapatkan hubungan bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien (nilai  $p=0,000 < 0,05$ ) (Molenaar et al., 2022).

## **Kompetensi Tenaga Kesehatan**

Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang berbasiskan atas keterampilan dan pengetahuan dan didukung juga perilaku kerja yang diinginkan oleh pekerjaan tersebut (Syarifah and Rahayu, 2024). Kompetensi tenaga kesehatan merupakan salah satu hal yang berperan dalam meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan suatu rumah sakit memungkinkannya kembali lagi dan bahkan dapat memberikan ulasan yang positif sehingga meningkatkan citra Rumah Sakit.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kompetensi tenaga kesehatan dilihat dari beberapa aspek yaitu tenaga kesehatan memahami dengan baik kondisi sakit yang dialami oleh pasien, tenaga kesehatan memberikan penjelasan tentang kondisi kesehatan dan prosedur medis yang akan dilakukan kepada pasien, tenaga kesehatan terampil dalam melakukan pemeriksaan dan tindakan medis, tenaga kesehatan teliti dalam memberikan obat dan melakukan tindakan medis dan tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien dan anggota keluarga pasien secara jelas dan empatik. Terpenuhinya semua aspek-aspek yang disebutkan diatas dapat digolongkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan sudah sangat baik.

Hasil penelitian menemukan sebanyak 94,0% responden atau pasien rawat inap merasa atau berpendapat bahwa kompetensi tenaga kesehatan RSUD S.K. Lerik Kota Kupang tahun 2025 sudah baik dengan 6,0% responden merasa tidak puas dan 88,0% merasa puas. Pengujian statistic menunjukkan tidak ada pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD S.K Lerik Kota Kupang tahun 2025. Hal ini dikarenakan sebagian besar petugas kesehatan di RSUD S.K Lerik Kota Kupang adalah petugas kesehatan yang memiliki banyak pengalaman terkait tugas dan fungsinya di rumah sakit. Ini merujuk pada kompetensi petugas kesehatan yang sebagian besar sudah sangat baik seiring dengan ilmu dan pengalaman yang didapatkan selama bekerja.

Berbeda dengan hasil penelitian lainnya yang menemukan ada pengaruh kompetensi dengan kepuasan pasien (Indrawati, 2016). Penelitian lainnya juga menunjukkan adanya pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pasien (Alya and Latunreng, 2021). Hasil penelitian oleh Fitriana, Aril Ahri dan Muchlis, (2022) menunjukkan ada pengaruh kompetensi terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Yustriani, (2022) mengungkapkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah ukuran persepsi pasien terhadap perawatan medis (pasien menerima) dan sistem perawatan kesehatan yang diberikan oleh perawat. Perawat memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada pasien.

## **Kecepatan Pelayanan**

Pada hasil penelitian ini ditemukan sebanyak 88,0% responden berpendapat bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan sudah baik dengan 5,0% responden merasa tidak puas dan 83,0% merasa puas. Melalui pengujian statistic menunjukkan adanya pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Kecepatan pelayanan juga diartikan sebagai daya tanggap. Kecepatan pelayanan dalam penelitian ini meliputi proses administrasi dan penempatan ke ruang rawat inap berlangsung dengan cepat dan tertata dengan baik, dokter melakukan visite harian dengan cepat dan tepat waktu, perawat memberikan obat yang diresepkan dokter sesuai dengan jadwal, tenaga kesehatan cepat dalam merespon keluhan nyeri atau kondisi mendesak lainnya selama perawatan dan

proses pemulangan pasien termasuk administrasi dan penjelasan obat setelah dinyatakan boleh pulang berlangsung cepat.

Kecepatan waktu tunggu pasien menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi yaitu 81% pasien menunggu sangat cepat di RSGM Universitas Jember. Sangat cepatnya waktu tunggu disebabkan karena tidak adanya antrian. Waktu tunggu yang lama disebabkan karena terjadinya antrian yang panjang. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Hal ini berlaku di semua rumah sakit, tak terkecuali RSUD S.K. Lerik Kota Kupang. Oleh karena itu, petugas medis dan dokter perlu dengan sigap dan cekatan dalam mengidentifikasi pasien sesuai dengan kegawat daruratan pasien tanpa mengesampingkan pasien lain. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh peneliti lainnya mengenai kecepatan Kecepatan mahasiswa profesi pendidikan dokter (MPPD) dalam melakukan pemeriksaan, melakukan tindakan, menanggapi keluhan pasien, serta memberikan pelayanan yang cepat ketika pasien membutuhkan pertolongan segera, ditanggapi dengan puas oleh pasien (Ayesha et al., 2025). Hal ini bukan hanya berlaku pada penanganan pasien di Unit Gawat Darurat oleh perawat dan dokter, tapi juga pada bagian kefarmasian terkait waktu tunggu pengambilan obat. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan penumpukan pasien di ruang tunggu ambil obat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD S. K. Lerik Kota Kupang mendapat beberapa kesimpulan. Pertama, tidak ada pengaruh Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Kedua, ada pengaruh fasilitas fisik dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Ketiga, ada pengaruh sarana penunjang medis dan non medis dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Keempat, tidak ada pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Kelima, Ada pengaruh kecepatan pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD S.K. Lerik Kota Kupang Tahun 2025. Dengan dirumuskan persamaan linear sebagai berikut: Kepuasan pasien =  $2,571 + 0,102 X_1 + 0,126 X_2 + 0,181 X_3 + 0,091 X_4 + 0,380 X_5$ .

Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan adalah; perlunya evaluasi kembali terhadap kelengkapan fasilitas fisik, antara lain kondisi kamar rawat inap yang digunakan pasien, fasilitas ruang rawat inap secara keseluruhan, ventilasi dan pencahayaan, serta ketersediaan ruang tunggu, toilet, lift, dan tangga yang digunakan oleh pasien maupun keluarga pasien. Selain itu, peninjauan terhadap sarana penunjang medis dan non-medis juga perlu dilakukan, termasuk ketersediaan sarana medis seperti apotek, laboratorium, dan fasilitas radiologi, serta peralatan medis yang digunakan untuk pemeriksaan atau perawatan seperti tensimeter, oksimeter, stetoskop, dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustriyani, N., & Rohman, H. (2020). Implementasi Kebijakan Terhadap Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur di Rumah Sakit. *E-Health Dalam Pelayanan Kesehatan*, 15–22.

- Akbar, P.S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Bed Occupancy Rate Di Rumah Sakit Umum Kaliwates Jember', Smiknas, pp. 139-145.
- Alya, N. and Latunreng, W. (2021) 'Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat', *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), pp. 70-84. Available at: <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i1.1608>.
- Anggraini, S.D., Suliyanto and Roestijawati, N. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, Simrs (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasienrgmp Unsoed', *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 24(1), pp. 28-46.
- Ayesha, A. et al. (2025) 'Analisa Karakteristik Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam dengan Kecepatan dan Penampilan MPPD di RS Ibnu Sina Makassar', *Journal Of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), pp. 325-332.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Fadhila, N.A. and Diansyah (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center', *Media Studi Ekonomi*, 21(1), pp. 1-9.
- Fitriana, I., Aril Ahri, R. and Muchlis, N. (2022) 'Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD LabuangBaji Makassar', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* , 3(3), pp. 29-37. Available at: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>.
- Flaviana, B., Karo-Karo, U. and Sigabariang, E.E. (2023) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai Tahun 2021', *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5(2), pp. 632-640. Available at: <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18633>.
- Indrawati, R. (2016) 'Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Paien Di Puskesmas Ciledug - Tangerang', pp. 73-88.
- Jannah, A.N., Kiswaluyo and Y. E. Ristya Widi (2017) 'Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (The Relation of Speed Time Service to Patient Satisfaction in Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember)', *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1), pp. 133-137.
- Lette, A.R. (2020) 'Jumlah dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2), pp. 9-14. Available at: <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/9602>.
- Malik, S.A. (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mamboro Health Center , Nort', 6(6), pp. 552-562.
- Molenaar, E.R. et al. (2022) 'Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado', *e-CliniC*, 11(1), pp. 117-123. Available at: <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44324>.
- Nur'aini (2019) 'Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah', *Jurnal Simplex*, 2(1),

- pp. 1-14. Available at:  
<https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/download/345/237>.
- Palijama, F. (2023) 'Pengaruh Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit dr. Haulussy Provinsi Maluku', *Hipotesa-Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(2), pp. 1-10.
- Pangemanan, A.C. et al. (2022) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19', *Intisari Sains Medis*, 13(1), pp. 19-24. Available at:  
<https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. (2022). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Diakses dari [situs web resmi Kementerian Kesehatan RI].
- Riskiyah, A., Harijanto, H., & Mahliafa, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 45-52.
- Sanjaya, Wina. (2023). Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses. Jakarta: Kencana.
- Sudra, R. I. (2010). Statistik Rumah Sakit. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sasmaida Saragih., Jumaini., G.I. (2014) 'Gambaran Tingkat Pengetahuan dan Sikap Keluarga tentang Perawatan Pasien Halusinasi di Rumah', *Jurnal Online mahasiswa Bidang Ilmu Keperawatan*, 1(1), pp. 1-8.
- Syarifah, A. and Rahayu, S. (2024) 'Systematic Review : the Influence of Health Personnel', *JARSI: Jurnal Administrasi RS Indonesia*, Vol 3, pp. 26-35.
- Tambunan, N. and Pujiati, P. (2025) 'Pengaruh Waktu Tunggu, Kecepatan Pelayanan dan Dengan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 24(1). Available at: <https://doi.org/10.33221/jikes.v24i01.3685>.
- Yustriani, S.K.M. (2022) 'Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahrane Samarinda', *JHeS*, Vol 3, No(2), pp. 1-10.