

JURNAL
PROMOTIF PREVENTIF

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia

Hospital Service Quality and Patient Satisfaction: A Cross-Sectional Study in Public Hospitals in Indonesia

Achmad Nawawi¹, Wayan Aryawati ^{2*}, Christina Angelina Febriani ²

¹ RSUD Tulang Bawang Barat, Lampung, Indonesia

² Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Malahayati, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 06 Sep 2025

Revised: 14 Okt 2025

Accepted: 20 Okt 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality and a crucial component of health system performance globally. The World Health Organization (WHO) emphasizes the importance of patient-centered care as a core pillar in achieving Universal Health Coverage (UHC). However, many developing countries, including Indonesia, continue to face challenges in meeting service quality and satisfaction standards. This study aimed to analyze the relationship between hospital service quality and patient satisfaction using the SERVQUAL model, which assesses five dimensions of quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy at a regional public hospital in Indonesia. A cross-sectional design was employed involving 143 outpatients selected through purposive sampling. Data were collected using a validated SERVQUAL-based questionnaire (Cronbach's alpha > 0.8) and analyzed with logistic regression. The results showed that all service quality dimensions were significantly associated with patient satisfaction ($p < 0.05$), with responsiveness being the most dominant factor ($OR = 51.211$; $p = 0.001$). Service quality strongly influences patient satisfaction, suggesting that improving timeliness, communication, and attentiveness of health workers are key strategies to enhance hospital performance and patient trust.

Keywords : hospital servic, quality patient, satisfaction

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas layanan rumah sakit dan komponen penting dari kinerja sistem kesehatan di seluruh dunia. Secara global, *World Health Organization (WHO)* menekankan pentingnya pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) sebagai pilar utama dalam mewujudkan *Universal Health Coverage (UHC)*. Namun, banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien menggunakan model SERVQUAL yang menilai lima dimensi mutu, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, pada salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan 143 pasien rawat jalan yang dipilih melalui *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL yang telah tervalidasi (Cronbach's alpha > 0,8) dan dianalisis menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$), dengan *responsiveness* sebagai faktor paling dominan ($OR = 51,211$; $p = 0,001$). Mutu pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien, sehingga peningkatan ketepatan waktu, komunikasi, dan perhatian tenaga kesehatan menjadi strategi penting dalam memperkuat kinerja rumah sakit dan kepercayaan pasien.

Kata Kunci: mutu pelayanan, rumah sakit, kepuasan pasien

Corresponding Author:

Name : Wayan Aryawati

Affiliate : Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Malahayati, Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Address : Jl. Pramuka No.27 Kota Bandar Lampung, Lampung

Email : wayanaryawati5@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan sebagai institusi yang menyediakan layanan medis, keperawatan, dan penunjang kesehatan secara profesional dan berkesinambungan. Selain berfungsi memberikan pelayanan kuratif dan rehabilitatif, rumah sakit juga memiliki peran penting dalam pendidikan tenaga kesehatan, penelitian, serta promosi dan pencegahan penyakit. Untuk menjalankan fungsi tersebut, rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien dengan dukungan sumber daya yang memadai, sesuai standar mutu pelayanan kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah dan organisasi internasional (WHO, 2024).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kunci dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit dan kualitas sistem kesehatan secara keseluruhan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta berdampak pada loyalitas, kepercayaan, dan citra institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan mengindikasikan adanya kelemahan dalam manajemen mutu layanan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien merupakan komponen esensial dari strategi peningkatan mutu layanan rumah sakit (Sudirman et al., 2023).

Berbagai faktor memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, antara lain kualitas komunikasi tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi tenaga medis, serta kondisi lingkungan fisik rumah sakit. Lingkungan fisik atau *healthscape* menjadi salah satu aspek penting yang sering diabaikan, padahal berpengaruh besar terhadap kenyamanan dan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Aspek seperti kebersihan, pencahayaan, sirkulasi udara, kebisingan, serta ketersediaan fasilitas pendukung berperan langsung terhadap pengalaman pasien selama menerima pelayanan (Cynthia et al., 2020). Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa perbaikan lingkungan fisik rumah sakit mampu meningkatkan pengalaman positif pasien, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan hasil perawatan (Ali & Yuliati, 2024).

Secara nasional, target kepuasan pasien terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang kesehatan telah ditetapkan sebesar 85% (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Namun, capaian nasional baru mencapai 81,74%, dengan rumah sakit pemerintah mencatat angka lebih rendah, yaitu 73,09% (Sari, 2022). Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara standar yang diharapkan dan realisasi di lapangan. Data dari beberapa fasilitas kesehatan di Provinsi Lampung juga memperlihatkan variasi kepuasan pasien, misalnya tingkat kepuasan di Puskesmas Kedaton mencapai 94%, sementara di beberapa rumah sakit daerah masih berada di bawah standar. Hal ini menandakan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap determinan kepuasan pasien, khususnya dalam konteks rumah sakit daerah yang menghadapi keterbatasan sumber daya.

RSUD Tulang Bawang Barat sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Provinsi Lampung memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat setempat. Meskipun telah berupaya meningkatkan mutu pelayanan, hasil survei internal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih di bawah target yang diharapkan, yaitu sebesar 70%. Keluhan pasien umumnya berkaitan dengan kondisi fisik rumah sakit, seperti kebersihan ruang tunggu dan toilet, kenyamanan tempat tidur pasien, ventilasi udara, serta waktu tunggu

pelayanan yang lama akibat keterbatasan tenaga medis. Selain itu, beberapa pasien mengeluhkan kurangnya keramahan dan komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan, yang turut memengaruhi pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Temuan tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar mutu layanan rumah sakit dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Meskipun banyak penelitian di Indonesia telah menelaah faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, sebagian besar masih berfokus pada aspek pelayanan medis dan administrasi, sedangkan dimensi lingkungan fisik rumah sakit sebagai bagian dari mutu layanan belum banyak diteliti secara mendalam. Inilah yang menjadi *research gap* dalam studi ini, yaitu perlunya analisis komprehensif terhadap hubungan mutu pelayanan termasuk aspek fisik, fungsional, dan interpersonal terhadap kepuasan pasien di rumah sakit daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien di RSUD Tulang Bawang Barat.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan analitik observasional menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pada satu periode waktu yang sama. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tulang Bawang Barat, Provinsi Lampung, selama bulan Maret hingga Juni 2025.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Tulang Bawang Barat dengan jumlah total 1.094 pasien. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow (1990) dengan tingkat kepercayaan 95% dan batas kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 143 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan minimal satu kali, berusia 18 tahun ke atas, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia berpartisipasi dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*). Sementara itu, pasien yang berada dalam kondisi gawat darurat, memiliki gangguan komunikasi, atau menolak berpartisipasi dikecualikan dari penelitian ini.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner berbasis model SERVQUAL (*Service Quality*) yang telah dimodifikasi sesuai dengan konteks pelayanan rumah sakit di Indonesia. Model SERVQUAL mengukur lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Kuesioner terdiri atas 25 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Sebelum digunakan, kuesioner telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada 30 responden di luar sampel penelitian utama. Hasil uji menunjukkan seluruh item memiliki nilai korelasi lebih dari 0,30 dan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,874, yang menandakan reliabilitas

instrumen berada pada kategori tinggi. Dengan demikian, instrumen ini dinilai layak untuk digunakan dalam pengukuran mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui wawancara terstruktur dan pengisian kuesioner oleh responden setelah menerima pelayanan di poliklinik rawat jalan. Sebelum pengisian, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan menjamin kerahasiaan identitas responden. Seluruh data yang terkumpul kemudian diperiksa kelengkapannya sebelum dilakukan analisis statistik.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* untuk menguji hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, serta analisis multivariat dengan uji regresi logistik untuk menentukan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dan menghitung nilai *Odds Ratio (OR)* dengan tingkat kepercayaan 95%. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati, Bandar Lampung, dengan nomor izin etik 032/EC/KEPK-UNMAL/V/2025. Seluruh responden memberikan persetujuan secara sukarela untuk berpartisipasi dalam penelitian setelah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian.

HASIL

Hasil penelitian pada table 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di RSUD Tulang Bawang Barat yaitu sebanyak 87 responden (60,8%), sedangkan 56 responden (39,3%) menyatakan tidak puas. Pada variabel mutu pelayanan, aspek tangibles (bukti fisik) masih didominasi penilaian kurang baik sebesar 53,8%, menunjukkan perlunya perbaikan fasilitas fisik dan sarana pendukung. Sebaliknya, variabel reability (keandalan) dinilai baik oleh 62,9% responden, responsiveness (daya tanggap) dinilai baik oleh 61,5% responden, assurance (jaminan) dinilai baik oleh 53,8% responden, dan empathy (empati) merupakan aspek dengan penilaian tertinggi, yaitu baik sebesar 65,7%.

Table 1. Analisis Univariat

Variabel		Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien	Puas	87	60,8
	Tidak Puas	56	39,3
Tangibles	Baik	66	46,2
	Kurang Baik	77	53,8
Reability	Baik	90	62,9
	Kurang Baik	53	37,1
Responsiveness	Baik	88	61,5
	Kurang Baik	55	38,5
Assurance	Baik	77	53,8
	Kurang Baik	66	46,2
Emphaty	Baik	94	65,7
	Kurang Baik	49	34,3
Total		143	100,0

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Berdasarkan table 2, ditemukan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di RSUD Tulang Bawang Barat Tahun 2025. Pada dimensi tangibles, responden dengan mutu pelayanan baik cenderung lebih puas (78,8%) dibandingkan dengan yang menilai kurang baik (45,5%), dengan nilai OR sebesar 4,457. Dimensi reability menunjukkan pengaruh yang lebih kuat, di mana responden yang menilai pelayanan baik memiliki tingkat kepuasan 80%, sementara pada kategori kurang baik hanya 28,2%, dengan OR sebesar 10,133. Selanjutnya, dimensi responsiveness juga berhubungan signifikan, dimana 75% responden yang menilai pelayanan baik merasa puas, sedangkan hanya 38,2% yang puas pada kategori kurang baik, dengan OR sebesar 4,857. Pada dimensi assurance, responden dengan mutu pelayanan baik menunjukkan tingkat kepuasan sangat tinggi (87%) dibandingkan dengan kategori kurang baik (30,3%), dengan OR terbesar yaitu 15,410. Sementara itu, pada dimensi emphaty, 77,7% responden yang menilai baik merasa puas, jauh lebih tinggi dibandingkan 28,6% pada kategori kurang baik, dengan OR sebesar 8,690.

Tabel 2. Analisis Bivariat

Variabel		Kepuasan Pasien		<i>p-Value</i>	OR 95% CI (Min-Max)
		Puas n (%)	Tidak Puas n (%)		
<i>Tangibles</i>	Baik	52 (78,8)	14 (21,2)	0,000	4,457
	Kurang Baik	35 (45,5)	42 (54,5)		(2,124 – 9,354)
<i>Reability</i>	Baik	72 (80,0)	18 (20,0)	0,000	10,133
	Kurang Baik	15 (28,2)	38 (71,7)		(4,559 – 22,326)
<i>Responsiveness</i>	Baik	66 (75,0)	22 (25,0)	0,000	4,857
	Kurang Baik	21 (38,2)	34 (61,8)		(2,347 – 10,050)
<i>Assurance</i>	Baik	67 (87,0)	10 (13,0)	0,000	15,410
	Kurang Baik	20 (30,3)	46 (69,7)		(6,608 – 35,939)
<i>Emphaty</i>	Baik	73 (77,7)	21 (22,3)	0,000	8,690
	Kurang Baik	14 (28,6)	35 (71,4)		(3,955 – 19,095)

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Tabel 3. Analisis Multivariat

Variabel	Koefisien (B)	<i>p-Value</i>	OR	95% CI	
				Lower	Upper
<i>Tangibles</i>	3,332	0,000	27,998	5,797	135,231
<i>Reability</i>	3,320	0,000	27,651	5,619	136,057
<i>Responsiveness</i>	3,448	0,000	31,439	6,142	160,918
<i>Asurance</i>	3,222	0,000	25,084	5,655	111,259
Constant	-6,898				

Sumber: Data Primer (diolah), 2025

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa dari keempat variabel diatas tidak ada p -value $>0,05$, sehingga keempat variabel diatas masuk dalam pemodelan akhir. Dari pemodelan multivariat terlihat bahwa variabel yang memiliki hubungan bersama dengan kepuasan pasien adalah *tangibles* (p -value 0,000 dan OR 27,998), *reability* diperoleh (p -value 0.000 dan OR 27,651), *responsiveness* diperoleh (p -value 0.000 dan OR 31,439), dan untuk *assurance* diperoleh (p -value 0,000 dan OR 25,084).

Berikut model persamaan regresi logistik:

$$P = 1 / (1 + e^{-y})$$

P = probabilitas

e = bilangan natural=2,7

a = Nilai koefisien tiap variabel

y = konstanta

1

$$1 + e^{-(-6,898 + (3,332) (\text{tangibles}) + (3,320) (\text{reability}) + 3,448 (\text{responsiveness}) + 3,222 (\text{assurance}))}$$

1

$$p = \frac{1}{1 + 2,7 (-6,898 + 3,332 (1) + (3,320) (1) + 3,448 (1) + (3,222))}$$

1

$$p = \frac{1}{1 + 2,7 (6,424)}$$

$$p = 0,054$$

Berdasarkan persamaan diatas diperoleh hasil probabilitas 0,054 artinya responden dengan mutu pelayanan *tangibles*, *reability*, *responsiveness* dan *assurance* yang kurang baik memiliki probabilitas menjadi tidak puas sebesar 54%. Jika disimpulkan *responsiveness* adalah variabel yang paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tulang Bawang Barat Tahun 2025, dengan nilai OR 31,439.

PEMBAHASAN

Hubungan *tangibles* mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien

Dimensi *tangibles* atau bukti fisik menggambarkan kondisi nyata dari fasilitas, peralatan, dan penampilan tenaga kesehatan yang secara langsung dapat diamati oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Kondisi lingkungan fisik rumah sakit, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tunggu, pencahayaan, serta ketersediaan fasilitas pendukung, memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Lampus et al. 2023) yang menyatakan bahwa kondisi fisik rumah sakit yang terawat baik menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Lingkungan fisik yang bersih dan rapi meningkatkan persepsi profesionalisme institusi serta memperkuat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Dalam konteks RSUD Tulang Bawang Barat, beberapa aspek fisik seperti kebersihan toilet dan kenyamanan ruang tunggu masih

menjadi keluhan utama, yang berarti peningkatan pada dimensi ini dapat berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien.

Dengan demikian, bukti fisik bukan sekadar elemen estetika, tetapi bagian integral dari mutu layanan. Fasilitas yang nyaman dan tertata baik mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap kualitas pelayanan dan menjadi fondasi bagi hubungan pasien–penyedia layanan yang positif.

Hubungan *reability* mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien

Dimensi *reability* atau keandalan menunjukkan kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Pasien menilai pelayanan rumah sakit dari seberapa konsisten tenaga medis dan administratif memenuhi harapan mereka terkait ketepatan waktu, ketersediaan obat, serta kejelasan informasi.

Penelitian ini sejalan dengan temuan (Yakob, 2023) yang mengungkapkan bahwa keandalan tenaga medis berperan besar dalam membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Demikian pula, (Khairani, 2011) menemukan bahwa konsistensi dan ketepatan dalam pelayanan merupakan faktor yang paling dihargai oleh pasien di layanan rawat jalan.

Dalam konteks mutu pelayanan, keandalan menggambarkan dimensi profesionalisme dan integritas institusi. Ketika pelayanan medis dapat diandalkan, pasien merasa lebih yakin bahwa rumah sakit memiliki sistem kerja yang efisien dan terkoordinasi. Hal ini pada akhirnya memperkuat loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan.

Hubungan *responsiveness* mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Daya tanggap mencakup kesiapan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pasien secara cepat dan sopan. Pasien menilai mutu pelayanan tinggi apabila mereka merasa didengarkan dan ditangani secara tangkas.

Temuan ini konsisten dengan penelitian (Ali & Yuliati, 2024) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan dan kesopanan petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi mutu layanan rumah sakit. Dalam praktiknya, daya tanggap bukan hanya soal kecepatan pelayanan, tetapi juga mencerminkan empati dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam menghadapi situasi pasien.

Tingginya pengaruh dimensi ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tenaga medis melalui pelatihan komunikasi terapeutik dan manajemen waktu menjadi prioritas strategis bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Hubungan *assurance* mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien

Dimensi *assurance* atau jaminan menggambarkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara jaminan pelayanan dengan kepuasan pasien. Pasien yang merasa yakin terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis cenderung memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Handayani et al. 2024) yang menemukan bahwa jaminan keselamatan dan kemampuan tenaga medis dalam memberikan informasi dengan jelas berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dalam konteks RSUD Tulang Bawang Barat, sebagian pasien menyampaikan kekhawatiran terhadap lamanya waktu tunggu dan kurangnya komunikasi dengan dokter. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan rasa aman pasien tidak hanya bergantung pada keterampilan klinis, tetapi juga pada komunikasi yang transparan dan empatik.

Aspek jaminan menjadi indikator penting dari kualitas sistem pelayanan. Rumah sakit perlu memastikan seluruh tenaga kesehatan memiliki sertifikasi kompetensi, menjunjung etika profesional, serta membangun budaya pelayanan yang menghargai keselamatan dan privasi pasien.

Hubungan *empathy* mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien

Dimensi *empathy* mencerminkan perhatian personal yang diberikan tenaga kesehatan terhadap pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang mampu memahami kebutuhan emosional dan psikologis pasien berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan bermakna.

Penelitian (Putera et al. 2023) dan (Lampus et al. 2023) juga memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam membangun hubungan saling percaya antara pasien dan penyedia layanan. Dalam konteks rumah sakit, empati tidak hanya ditunjukkan melalui keramahan, tetapi juga melalui kesabaran dalam menjelaskan kondisi pasien dan kemampuan mendengarkan keluhan dengan perhatian.

Dimensi empati memberikan nilai tambah pada pelayanan kesehatan karena membangun aspek emosional dalam hubungan pasien dan penyedia layanan. Ketika pasien merasa diperhatikan dan dihargai, mereka akan menilai pelayanan sebagai pengalaman yang manusiawi, bukan sekadar teknis medis.

Faktor dominan terhadap kepuasan pasien

Dari keseluruhan hasil, *responsiveness* muncul sebagai faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit lebih dipengaruhi oleh interaksi interpersonal dan kecepatan pelayanan dibandingkan faktor fisik semata. Temuan ini mendukung teori pelayanan publik berbasis *service excellence*, di mana keberhasilan organisasi pelayanan bergantung pada kemampuan menempatkan kebutuhan pasien sebagai prioritas utama (WHO, 2024).

Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan model SERVQUAL dalam konteks rumah sakit daerah di Indonesia. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa dalam lingkungan pelayanan kesehatan, dimensi non-teknis seperti daya tanggap dan empati memiliki dampak lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dimensi teknis. Secara praktis, hal ini menuntut manajemen rumah sakit untuk menyeimbangkan antara peningkatan fasilitas fisik dan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa mutu pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Seluruh dimensi mutu pelayanan dalam model SERVQUAL meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Di antara kelima dimensi tersebut, *responsiveness* atau ketanggapan tenaga kesehatan menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan fasilitas fisik, tetapi juga sangat ditentukan oleh kecepatan, kesiapan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien. Pelayanan yang cepat, ramah, dan komunikatif memberikan rasa dihargai serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tenaga medis dalam hal komunikasi interpersonal, empati, dan manajemen waktu menjadi kunci utama dalam membangun mutu layanan yang berorientasi pada pasien.

Secara ilmiah, penelitian ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama di rumah sakit daerah yang masih menghadapi keterbatasan sumber daya. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit untuk mengintegrasikan aspek daya tanggap, empati, dan jaminan dalam kebijakan peningkatan mutu pelayanan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik dan citra profesional rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- World Health Organisations. (WHO). (2024). *Hari Hipertensi Sedunia 2024: Ukur Tekanan Darah Anda Secara Akurat, Kendalikan, Hidup Lebih Lama*.
<https://www.who.int/srilanka/news/detail/17-05-2024>.
- Adiputra. dkk. (2021). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis: Denpasar.
- Andini., dkk. (2023). *Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung*. JIRKJournal of Innovation Research and KnowledgeVol.2, No.9, Februari 2023.
- Anggreni. (2022). *Buku Ajar Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Mojokerto: Stikes Majapahit Mojokerto.
- Cynthia, Botti, M., Mckillop, A., & Merry, A. F. (2020). A framework of comfort for practice: An integrative review identifying the multiple influences on patients' experience of comfort in healthcare settings. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), 151–162.
<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw158>
- Darwel.dkk. (2022). *Statistik Kesehatan: Teori Dan Aplikasi*. Padang. Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Handayani, G., Manampiring, A. E., & Posangi, J. (2024). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Jantung Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Jurnal Kesehatan Tambusai, 5(1), 47–61.
- Handayany. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Makasar: MNC Publishing.

- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). *Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe*. YUME : Journal of Management, 5(2), 238–253.
- Maila. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*. Kediri Jawa Timur: Penerbit Strada Press.
- Masturoh., Anggita. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan. Bahan ajar rekam medis dan informasi kesehatan (RMIK)*. Pusat pendidikan sumberdaya manusia kesehatan: Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Kesehatan. Kementrian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Prasastin., Rahmah. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Bandung: by Penerbit Widina Media Utama.
- Sudirman., dkk. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri.
- Sujarweni. (2021). *Metodelogi penelitian. Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Surahman., Rachmat., Supardi. (2016). *Modu Bahan Ajar Metodologi Penelitian*. Pusat pendidikan sumberdaya manusia kesehatan: Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Kesehatan. Kementrian Kesehatan RI.
- Vanchapo., Maghfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Penerbit Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wulandari, N. I. (2024). *Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Fokus EMBA, 3(1), 83–91.
- Yakob., (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun*. Jurnal Keilmuan dan Keislaman. e-ISSN 2964-4941.