

PENGARUH KINERJA PELAYANAN PUBLIK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD BATARA SIANG

Muh Siddiq Syafri

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Megarezky
e-mail: siddiqsyafri@gmail.com

Diterima: 21/7/2026; Direvisi: 30/7/2026; Diterbitkan: 9/8/2026

ABSTRAK

Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan pelayanan klinis, tetapi juga oleh bagaimana rumah sakit mengelola proses pelayanan dan menghadirkan pengalaman yang dirasakan pasien selama memperoleh layanan. Meskipun kedua aspek tersebut sama-sama penting, kajian yang mengintegrasikan kinerja pelayanan publik dan kualitas layanan pada rumah sakit pemerintah daerah masih relatif terbatas. Penelitian ini menganalisis kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien di RSUD Batara Siang, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Sulawesi Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sebanyak 100 responden dipilih melalui teknik *simple random sampling*, kemudian data dianalisis menggunakan analisis deskriptif, uji *Chi-Square*, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan ($\beta = 0,633$), sedangkan kinerja pelayanan publik berperan sebagai fondasi yang mendukung terbentuknya pengalaman pelayanan yang positif. Model penelitian mampu menjelaskan 67,8% variasi kepuasan pasien ($R^2 = 0,678$), yang menunjukkan kuatnya kontribusi kedua variabel dalam menjelaskan kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu rumah sakit memerlukan integrasi antara pembenahan tata kelola pelayanan publik, peningkatan kualitas interaksi pelayanan, dan penguatan sarana pendukung secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kinerja Pelayanan Publik, Kualitas Layanan*

ABSTRACT

Patient satisfaction is shaped not only by the quality of clinical care but also by how hospitals organize service delivery and create meaningful patient experiences throughout the healthcare process. Although both aspects are essential, studies integrating public service performance and service quality in regional public hospitals remain limited. This study examined the contribution of these two factors to patient satisfaction at Batara Siang Regional General Hospital, Pangkajene and Islands Regency, South Sulawesi, Indonesia. A quantitative approach with a *cross-sectional* design was employed. A total of 100 respondents were selected using *simple random sampling*, and the data were analyzed using descriptive statistics, the *Chi-Square* test, and multiple linear regression. The findings indicate that both public service performance and service quality significantly influence patient satisfaction; however, service quality emerged as the more dominant factor ($\beta = 0.633$), while public service performance served as the organizational foundation for creating positive patient experiences. The proposed model explained 67.8% of the variance in patient satisfaction ($R^2 = 0.678$), demonstrating the substantial contribution of both variables. These findings suggest that improving hospital



service quality requires an integrated strategy that combines strengthening public service governance, enhancing service interactions, and continuously improving supporting facilities.

Keywords: *Patient Satisfaction, Public Service Performance, Service Quality, Hospital*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki fungsi strategis dalam menjamin keberlangsungan sistem kesehatan melalui penyediaan pelayanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan pelayanan penunjang yang terintegrasi. Menurut *World Health Organization* (2021), rumah sakit tidak hanya berperan sebagai tempat pemberian pelayanan klinis, tetapi juga sebagai organisasi yang harus mampu menyediakan tenaga kesehatan profesional, fasilitas yang memadai, tata kelola yang efektif, serta pelayanan yang berorientasi pada keselamatan dan kebutuhan pasien. Peran tersebut semakin berkembang seiring dengan penguatan *primary health care*, peningkatan koordinasi sistem rujukan, dan kebutuhan integrasi pelayanan antarfasilitas kesehatan sebagaimana dikemukakan oleh Freijser (2023). Perubahan paradigma tersebut menuntut rumah sakit tidak lagi berfokus semata pada luaran klinis, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berlangsung aman, tepat waktu, transparan, mudah diakses, serta memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi setiap pasien.

Kepuasan pasien telah menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan rumah sakit karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh selama proses pelayanan berlangsung. Penilaian kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh bagaimana pasien merasakan komunikasi petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, kemudahan memperoleh informasi, serta keterlibatan pasien dalam proses pengambilan keputusan pelayanan. Tinjauan sistematis yang dilakukan Ferreira et al. (2023) menunjukkan bahwa berbagai metode pengukuran kepuasan pada dasarnya menempatkan pengalaman pasien sebagai pusat evaluasi mutu pelayanan. Temuan tersebut diperkuat oleh Kassa et al. (2025), Owusu et al. (2024), dan Rishard et al. (2021) yang menjelaskan bahwa pendekatan *person-centred care* melalui komunikasi yang jelas, penghormatan terhadap pasien, pelayanan yang responsif, serta pengalaman pelayanan yang positif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien pada berbagai konteks fasilitas kesehatan.

Dalam konteks rumah sakit pemerintah, pencapaian kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi antara petugas dan pasien, tetapi juga oleh kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi fondasi proses pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan publik mencakup kepatuhan terhadap standar pelayanan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan administrasi, keterbukaan informasi, serta pemberian pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Komitmen tersebut telah ditegaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 yang mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan melakukan pengukuran indikator mutu secara berkala sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Dengan demikian, keberhasilan rumah sakit dalam membangun tata kelola pelayanan yang konsisten tidak hanya mendukung kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat karena pasien memperoleh kepastian mengenai prosedur, waktu pelayanan, serta kualitas layanan yang diterima.

Selain kinerja pelayanan publik, kualitas layanan yang dirasakan pasien merupakan determinan penting dalam pembentukan kepuasan pasien. Konsep kualitas layanan umumnya



diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang menggambarkan kualitas interaksi maupun lingkungan pelayanan yang dialami pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Penelitian Hutabarat et al. (2025) menunjukkan bahwa peningkatan keandalan dan daya tanggap petugas berhubungan signifikan dengan meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Rustendi et al. (2025) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada pasien BPJS dipengaruhi oleh kemampuan petugas memberikan pelayanan secara cepat, ramah, konsisten, serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai sehingga mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Berbagai penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Rahma dan Syah (2023) menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendorong terbentuknya *behavioral intentions* berupa niat menggunakan kembali layanan kesehatan. Temuan tersebut diperkuat oleh Ulucayli et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu membentuk perilaku positif pasien setelah menerima pelayanan, sedangkan Jannah dan Rachmat (2025) menemukan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh persepsi nilai (*perceived value*) dan persepsi biaya (*perceived price*). Keseluruhan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan fenomena multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan sehingga peningkatan mutu pelayanan tidak dapat hanya difokuskan pada satu dimensi kualitas layanan.

Meskipun hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien telah banyak diteliti, telaah terhadap penelitian terdahulu menunjukkan masih terdapat beberapa kesenjangan yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada dimensi kualitas layanan berdasarkan pendekatan *SERVQUAL* atau pengalaman pasien selama menerima pelayanan, sementara aspek kinerja pelayanan publik yang berkaitan dengan kepatuhan terhadap standar pelayanan, tata kelola administrasi, transparansi prosedur, dan ketepatan proses belum banyak dianalisis secara bersamaan dalam satu model penelitian. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya menguji masing-masing konstruk secara terpisah sehingga belum mampu menjelaskan kontribusi relatif antara kualitas interaksi pelayanan dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pembentukan kepuasan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan penelitian yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut dalam satu model konseptual agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya pada rumah sakit pemerintah daerah yang memiliki karakteristik pelayanan publik berbeda dengan rumah sakit swasta.

Kebutuhan penelitian tersebut semakin relevan apabila dikaitkan dengan kondisi empiris di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025, rumah sakit ini memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,12 dengan kategori baik, namun masih terdapat variasi capaian antarunit pelayanan, yaitu rawat inap sebesar 82,69, rawat jalan 79,82, unit khusus 83,88, dan unit penunjang 78,09. Variasi tersebut menunjukkan bahwa meskipun mutu pelayanan secara umum telah memenuhi kategori baik, pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien belum sepenuhnya seragam pada setiap unit pelayanan. Perbedaan capaian tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang

perbaikan, baik pada aspek penyelenggaraan pelayanan publik maupun kualitas layanan yang secara langsung dirasakan pasien, sehingga diperlukan kajian empiris untuk mengidentifikasi kontribusi masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) melalui pengembangan model yang mengintegrasikan kinerja pelayanan publik dan kualitas layanan dalam menjelaskan kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah daerah. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya menitikberatkan pada kualitas layanan atau pengalaman pasien, penelitian ini memisahkan secara konseptual penilaian terhadap kualitas tata kelola pelayanan publik dengan kualitas interaksi pelayanan yang diterima pasien sehingga kontribusi masing-masing variabel dapat dianalisis secara lebih jelas. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien sekaligus menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pasien, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, serta menguji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan pada pasien di RSUD Batara Siang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan eksplanatori dan desain *cross-sectional* untuk menganalisis pengaruh kinerja pelayanan publik dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Batara Siang, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Sulawesi Selatan. Penelitian dilaksanakan pada Februari hingga pertengahan Maret 2026 setelah seluruh proses perizinan penelitian selesai. Populasi penelitian berjumlah 9.946 kunjungan pasien pada Januari 2026 yang terdiri atas pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD umum, dan IGD PONEK. Jumlah sampel sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan dipilih melalui teknik *simple random sampling*. Responden memenuhi kriteria berusia minimal 17 tahun, telah memperoleh pelayanan, berada dalam kondisi sadar, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia mengikuti penelitian melalui pemberian persetujuan. Pasien yang belum menyelesaikan pelayanan, menolak berpartisipasi, atau hanya berperan sebagai pendamping tidak diikutsertakan sebagai responden.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berskala Likert lima tingkat yang disusun berdasarkan indikator setiap variabel penelitian. Variabel kinerja pelayanan publik diukur melalui indikator standar pelayanan, prosedur operasional, dan kepatuhan terhadap ketentuan pelayanan. Variabel kualitas layanan mencakup dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sedangkan variabel kepuasan pasien diukur melalui kesesuaian harapan, pemenuhan kebutuhan, kepuasan secara keseluruhan, ketepatan memilih rumah sakit, serta niat menggunakan kembali layanan. Uji coba instrumen dilakukan terhadap 45 responden menggunakan uji validitas dengan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan sebanyak 41 butir pernyataan dinyatakan valid dengan koefisien korelasi lebih dari 0,30 dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,944, sehingga instrumen dinyatakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Data penelitian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 31 melalui analisis deskriptif, uji *Chi-Square*, dan regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%. Analisis

deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi jawaban pada setiap variabel penelitian. Uji *Chi-Square* digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel kategorik, sedangkan regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan kinerja pelayanan publik dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian melalui penyampaian informasi mengenai tujuan penelitian, pemberian persetujuan secara sukarela (*informed consent*), perlindungan kerahasiaan identitas responden, serta penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik responden disajikan terlebih dahulu untuk memberikan gambaran mengenai komposisi sampel penelitian. Informasi ini meliputi usia, jenis kelamin, dan jenis pembiayaan yang digunakan oleh responden selama memperoleh pelayanan di RSUD Batara Siang. Penyajian karakteristik responden dimaksudkan sebagai deskripsi umum terhadap sampel penelitian dan tidak digunakan sebagai variabel dalam analisis pengaruh. Data lengkap karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Kategori	n	%
Usia	18–68 tahun	100	100,0
Usia terbanyak	31 tahun	8	8,0
Usia terbanyak	38 tahun	8	8,0
Jenis kelamin	Laki-laki	39	39,0
	Perempuan	61	61,0
Pembiayaan	BPJS	97	97,0
	Umum	3	3,0

Berdasarkan Tabel 1, seluruh kuesioner yang terkumpul berjumlah 100 dan seluruhnya dapat dianalisis. Rentang usia responden berada pada kisaran 18 sampai 68 tahun dengan usia yang paling banyak muncul adalah 31 tahun dan 38 tahun. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (61,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 orang (39,0%). Berdasarkan jenis pembiayaan, mayoritas responden menggunakan BPJS sebanyak 97 orang (97,0%), sedangkan pasien umum berjumlah 3 orang (3,0%).

Kualitas Instrumen

Sebelum analisis utama dilakukan, instrumen penelitian diuji untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan layak digunakan dalam proses pengumpulan data. Pengujian meliputi uji validitas dan reliabilitas terhadap seluruh item kuesioner. Hasil pengujian tersebut menjadi dasar dalam menentukan item yang digunakan pada analisis berikutnya. Ringkasan hasil uji instrumen disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Item awal	Item valid	Item tidak valid	Rentang korelasi
Kinerja pelayanan publik	15	12	3	0,030–0,755
Kualitas layanan	25	24	1	0,177–0,714
Kepuasan pasien	5	5	0	0,566–0,694
Keseluruhan instrumen	45	41	4	Cronbach's Alpha = 0,944

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 45 item pernyataan yang diuji, sebanyak 41 item memenuhi kriteria validitas dan digunakan dalam penelitian. Sebanyak empat item tidak memenuhi kriteria sehingga tidak disertakan pada analisis berikutnya. Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,944 menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen yang sangat tinggi. Dengan demikian, instrumen yang digunakan telah memenuhi persyaratan untuk analisis data selanjutnya.

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Nilai rerata dihitung untuk masing-masing variabel beserta dimensi penyusunnya. Hasil ini memberikan gambaran umum mengenai distribusi penilaian responden terhadap kinerja pelayanan publik, kualitas layanan, dan kepuasan pasien. Ringkasan hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Penilaian Variabel Penelitian

Variabel/Dimensi	Rerata	Rentang	Item Kategori
Kinerja pelayanan publik	3,91	3,71–4,03	Baik
Bukti fisik	3,77	3,66–3,98	Baik
Keandalan	3,92	3,85–3,97	Baik
Daya tanggap	3,97	3,92–3,99	Baik
Jaminan	4,00	3,97–4,02	Baik
Empati	3,98	3,97–3,99	Baik
Kepuasan pasien	3,93	3,82–3,97	Baik

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3, seluruh variabel penelitian memperoleh nilai rerata pada kategori baik. Nilai rerata tertinggi terdapat pada dimensi jaminan sebesar 4,00, sedangkan rerata terendah terdapat pada dimensi bukti fisik sebesar 3,77. Variabel kinerja pelayanan publik memperoleh rerata sebesar 3,91 dan variabel kepuasan pasien sebesar 3,93. Hasil tersebut menunjukkan distribusi penilaian responden terhadap masing-masing variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

Hubungan Antarvariabel

Setelah analisis deskriptif dilakukan, penelitian dilanjutkan dengan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara

masing-masing variabel independen dengan variabel kepuasan pasien sebelum dilakukan analisis regresi. Hasil pengujian hubungan antarvariabel disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat (*Chi-Square*)

Hubungan yang diuji	Penilaian kurang baik	Penilaian baik	<i>p-value</i>	Keputusan
Kinerja pelayanan publik dengan kepuasan pasien	33 (33,0%)	67 (67,0%)	<0,001	Signifikan
Kualitas layanan dengan kepuasan pasien	27 (27,0%)	73 (73,0%)	<0,001	Signifikan

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa kedua hubungan yang diuji memiliki nilai *p* lebih kecil dari 0,05. Hubungan antara kinerja pelayanan publik dengan kepuasan pasien memiliki nilai $p < 0,001$. Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien juga menunjukkan nilai $p < 0,001$. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Parsial dan Simultan

Analisis berikutnya dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh parsial maupun simultan dari variabel independen terhadap kepuasan pasien. Analisis ini menghasilkan nilai koefisien regresi, uji *t*, uji *F*, serta koefisien determinasi (R^2). Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Komponen	Nilai	<i>t/F</i>	<i>P-value</i>	Interpretasi Statistik
Kinerja pelayanan publik	$\beta = 0,247$	3,097	0,003	Signifikan
Kualitas layanan	$\beta = 0,633$	7,931	<0,001	Signifikan
Model simultan	$R = 0,824$	102,337	<0,001	Signifikan
Koefisien determinasi	$R^2 = 0,678$; <i>Adjusted R</i> ² = 0,672	—	—	67,8% variasi dijelaskan model

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel kinerja pelayanan publik memiliki koefisien beta sebesar 0,247 dengan nilai *p* sebesar 0,003. Variabel kualitas layanan memiliki koefisien beta sebesar 0,633 dengan nilai $p < 0,001$. Hasil uji simultan menunjukkan nilai *F* sebesar 102,337 dengan nilai $p < 0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,678 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 67,8% variasi pada variabel kepuasan pasien.

Pembahasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan pasien di RSUD Batara Siang terbentuk melalui kombinasi antara kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan rumah sakit tidak cukup diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari

kemampuan institusi menciptakan proses pelayanan yang mudah dipahami, konsisten, transparan, dan memberikan kepastian sejak pasien memasuki sistem pelayanan hingga seluruh administrasi selesai. Kondisi tersebut menjelaskan mengapa kinerja pelayanan publik tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien meskipun besarnya pengaruh masih berada di bawah kualitas layanan. Interpretasi ini sejalan dengan Ananda et al. (2023) yang menegaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkembang ketika penyelenggara mampu menghadirkan pelayanan yang transparan, responsif, dan sesuai kebutuhan pengguna.

Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur memperoleh penilaian yang tinggi, sedangkan waktu tunggu masih menjadi aspek yang paling rendah. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan prosedur yang telah berjalan baik belum selalu diikuti oleh efisiensi pelaksanaan di lapangan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, lamanya waktu tunggu lebih mencerminkan kualitas koordinasi antarunit, pengelolaan sumber daya, serta efektivitas pengaturan alur pelayanan dibandingkan sekadar lamanya pasien menunggu. Temuan ini konsisten dengan Wijayanti dan Rejeki (2024) yang menemukan bahwa pemendekan waktu tunggu pelayanan rawat jalan berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pasien. Oleh karena itu, perbaikan tidak hanya diarahkan pada penambahan sumber daya manusia, melainkan juga melalui evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanan sehingga setiap tahapan berjalan lebih efisien sesuai prinsip *continuous quality improvement* yang dikemukakan Ferreira et al. (2023).

Meskipun kinerja pelayanan publik berpengaruh signifikan, kualitas layanan terbukti menjadi faktor yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pasien. Temuan ini memperlihatkan bahwa penilaian pasien lebih banyak dibentuk oleh pengalaman yang mereka alami selama berinteraksi dengan tenaga kesehatan dibandingkan mekanisme administratif yang berlangsung di belakang proses pelayanan. Keramahan petugas, kejelasan informasi, rasa aman, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan tenaga kesehatan membangun hubungan yang positif menjadi pengalaman yang lebih mudah diingat oleh pasien. Pola tersebut sejalan dengan kajian Ferreira et al. (2023) yang memandang kepuasan pasien sebagai hasil evaluasi menyeluruh atas pengalaman pelayanan. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan Lasol et al. (2025), Arifin et al. (2023), dan Triana et al. (2025), serta didukung *systematic review* Kaur (2026) yang menegaskan bahwa dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, tetap menjadi pendekatan yang paling konsisten dalam menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

Walaupun demikian, dominannya pengaruh kualitas layanan tidak berarti seluruh dimensinya telah dipersepsikan sama baik oleh pasien. Dimensi *tangibles* justru memperoleh rerata terendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik rumah sakit masih menjadi bagian penting dari pengalaman pasien ketika menilai mutu pelayanan. Kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, keamanan lingkungan, kemudahan akses, serta kesiapan sarana pendukung membentuk kesan profesional terhadap rumah sakit bahkan sebelum pasien berinteraksi lebih jauh dengan tenaga kesehatan. Interpretasi tersebut sejalan dengan *systematic review* Zan et al. (2025) yang menjelaskan bahwa pengelolaan fasilitas kesehatan merupakan komponen penting dalam membangun persepsi mutu pelayanan karena berkaitan dengan keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas, pemeliharaan, dan keberfungsian fasilitas.

Pengalaman pasien selanjutnya dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang dibangun selama proses pelayanan berlangsung. Penjelasan yang mudah dipahami mengenai prosedur pelayanan, tindakan medis, maupun tindak lanjut pengobatan membantu mengurangi ketidakpastian sehingga pasien merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diterimanya. Suraying et al. (2025) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan signifikan dengan peningkatan kepuasan pasien karena mampu mengurangi kecemasan sekaligus meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses pelayanan. Sementara itu, Asiye (2025) menegaskan bahwa kepuasan juga dipengaruhi oleh *customer expectations*, *perceived value*, dan *patient experience*. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan rumah sakit memenuhi harapan pasien melalui komunikasi yang efektif dan pengalaman pelayanan yang bernilai.

Apabila kedua variabel dipandang secara bersamaan, terlihat bahwa kepuasan pasien merupakan hasil interaksi antara tata kelola pelayanan dan kualitas pengalaman pelayanan. Kinerja pelayanan publik menyediakan kerangka kerja yang memastikan prosedur berlangsung tertib, adil, dan konsisten, sedangkan kualitas layanan menerjemahkan sistem tersebut menjadi pengalaman nyata yang dirasakan pasien. Hubungan keduanya bersifat saling melengkapi sehingga sulit dipisahkan dalam praktik pelayanan rumah sakit. Pandangan ini mendukung Ferreira et al. (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan konstruk multidimensional, sekaligus memperluas temuan Sumarta et al. (2025) mengenai pentingnya sinergi antara keunggulan operasional dan kualitas pelayanan dalam menjaga mutu rumah sakit secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan memang menjadi determinan yang paling dominan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada penyelenggaraan pelayanan publik yang berjalan baik. Temuan tersebut memperluas hasil penelitian Arifin et al. (2023), Lasol et al. (2025), dan Triana et al. (2025) yang lebih banyak menempatkan kualitas layanan sebagai prediktor utama kepuasan pasien. Pada rumah sakit pemerintah daerah, pengalaman positif pasien tidak hanya lahir dari interaksi dengan petugas, melainkan juga dari sistem pelayanan yang mampu menghadirkan kepastian, efisiensi, dan konsistensi dalam setiap tahapan pelayanan. Implikasi praktisnya adalah strategi peningkatan mutu sebaiknya dilaksanakan secara terpadu melalui pembenahan tata kelola pelayanan, pengurangan waktu tunggu, peningkatan kualitas komunikasi, serta penguatan fasilitas pelayanan sehingga seluruh komponen tersebut bekerja sebagai satu kesatuan dalam membangun kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah daerah tidak hanya dibentuk oleh kualitas interaksi pelayanan, tetapi juga oleh kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang menjamin kepastian proses, kejelasan prosedur, dan konsistensi tata kelola. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk pengalaman pasien, sementara kinerja pelayanan publik berfungsi sebagai fondasi yang memastikan pelayanan berlangsung secara tertib, adil, dan akuntabel. Dengan demikian, kedua variabel tidak dapat dipandang sebagai dua komponen yang berdiri sendiri, melainkan sebagai sistem yang saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Kontribusi penelitian ini terletak pada pengintegrasian kinerja pelayanan publik dan kualitas layanan dalam satu model empiris pada rumah sakit

pemerintah daerah, sehingga memberikan perspektif yang lebih komprehensif terhadap evaluasi mutu pelayanan dibandingkan pendekatan yang hanya menilai dimensi *service quality*.

Implikasi penelitian menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien memerlukan strategi perbaikan yang mengintegrasikan pembenahan sistem pelayanan dengan penguatan kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen RSUD Batara Siang dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan indikator administratif, tetapi juga pada pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien secara langsung. Selain memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan rumah sakit, temuan ini juga memperkaya pengembangan kajian mengenai mutu pelayanan publik di sektor kesehatan dengan menunjukkan pentingnya keterpaduan aspek prosedural dan aspek pelayanan interpersonal. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan model yang lebih komprehensif melalui desain *longitudinal*, melibatkan beberapa rumah sakit dengan karakteristik yang berbeda, serta menguji peran variabel lain, seperti komunikasi klinis, budaya organisasi, literasi kesehatan, citra rumah sakit, maupun variabel mediasi dan moderasi sehingga mampu menghasilkan model kepuasan pasien yang lebih kuat dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Arifin, S., et al. (2023). Kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat inap RSUD Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen (JIIM)*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2240>
- Asiye, N. (2025). The effect of customer expectations, perceived value, and patient experience on BPJS patient satisfaction: The role of trust and social media usage. *Eduvest–Journal of Universal Studies*, 5(10), 12873–12886. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i10.51429>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Freijser, L. (2023). The role of hospitals in strengthening primary health care. *Health Policy and Technology*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36880058/>
- Hutabarat, A., Manurung, K., Tarigan, F. L., Nababan, D., & Sipayung, R. (2025). Evaluation of the relationship between health service quality and patient satisfaction in the outpatient department of Tarutung Regional Public Hospital in 2023. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 8(1), 480–493. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i1.781>
- Jannah, W. M., & Rachmat, B. (2025). The influence of health service quality, perceived value, and perceived price on patient loyalty and patient satisfaction. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 6(5), 4458–4468. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v6i5.5158>
- Kassa, Z. Y., Dadi, A. F., Bizuayehu, H. M., Hassen, T. A., Ahmed, K. Y., Ketema, D. B., Amsalu, E., Bore, M. G., Kibret, G. D., Alemu, A. A., Ayalew, A. A., Shifa, J. E., Bedaso, A., & Leshargie, C. T. (2025). Person-centred maternity care during childbirth:



- A systematic review in low and middle-income countries. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 25, 147. <https://doi.org/10.1186/s12884-024-07133-3>
- Kaur, S. (2026). Assessing hospital service quality: A systematic review using PRISMA and SERVQUAL to explore patient satisfaction and loyalty. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 21(1), 494–513. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/informit.T2026061900007191426247418>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *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*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/245562/permenkes-no-30-tahun-2022>
- Lasol, Y. V., Widyarani, M., & Grahadian, K. (2025). The influence of service quality on patient satisfaction at Hati Kudus Langgur Hospital. *Management and Entrepreneurship Analysis*. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5352993>
- Owusu, A. A., Boakye, K., Boateng, D., Osei-Mensah, C., & Agyei-Baffour, P. (2024). Patient satisfaction with quality of care at outpatient departments in selected health facilities in Kumasi, Ghana. *BMC Health Services Research*, 24, 1027. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11399-w>
- Rahma, A. Z., & Syah, T. Y. R. (2023). The relationship between service quality, patient satisfaction, behavioral intentions and prices in outpatient healthcare in the hospital industry. *Jurnal Ekonomi*, 12(2), 232–241. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1487>
- Rishard, M., Fahmy, F. F., Senanayake, H., Ranaweera, A. K. P., Armocida, B., Mariani, I., & Lazzerini, M. (2021). Correlation among experience of person-centered maternity care, provision of care and women's satisfaction: Cross-sectional study in Colombo, Sri Lanka. *PLOS ONE*, 16(4), e0249265. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249265>
- Rustendi, T., et al. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di RS Umum Puri Asih Jatisari. *Jurnal Sosains*, 5(5). <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i5.32176>
- Sumarta, R. I., Sudirman, I., Suteja, J., Djulius, H., & Sofyan, M. (2025). Enhancing hospital service quality through strategic and operational excellence focused on patient satisfaction. *Journal of Public Health and Pharmacy*. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/jphp/article/view/7000>
- Suraying, S., Jufriyanto, M., Hafidah, L., Amir, F., & Suprayitno, E. (2025). Komunikasi terapeutik petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 35–42. <https://doi.org/10.24929/fik.v15i1.3983>
- Triana, N., Apriani, M., & Darmansyah, M. (2025). Analysis of health service quality with BPJS Class III patient satisfaction in inpatient installations at regional general hospitals. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 12(2), 47–53. <https://doi.org/10.54816/jk.v12i2.940>
- Ulucayli, S., Cek, K., & Oniz, A. (2023). The effect of service quality on patient citizenship behaviors: Evidence from the health sector. *Healthcare*, 11(3), 370. <https://doi.org/10.3390/healthcare11030370>
- World Health Organization. (2021). *Hospitals*. <https://www.who.int/westernpacific/health-topics/hospitals>



- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), 25–30. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7\(1\).25-30](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7(1).25-30)
- Zan, R. M., Wai, C. W., Razali, F., & Amankwah, O. (2025). A systematic review of dimensions for measuring quality of healthcare facilities management services using PRISMA guidelines. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 9(10), 4989–5007. <https://doi.org/10.47772/IJRIS.2025.910000410>