

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH

Hady Maulanza¹, Nazari², Said Aandy Saida³

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama

Email: aandysaida_fk@abulyatama.ac.id, hdymaulanzafk@abulyatama.ac.id,
ayiinaazari890@gmail.com

Diterima: 01/09/2026; Direvisi: 11/09/2026; Diterbitkan: 17/09/2026

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan rawat inap perlu dievaluasi berdasarkan persepsi pasien agar aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki dapat diidentifikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dengan 100 pasien rawat inap sebagai responden yang dipilih melalui *cluster sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL skala Likert lima poin dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan korelasi Spearman karena data tidak berdistribusi normal. Sebanyak 96% responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap. Penilaian baik tertinggi terdapat pada dimensi *assurance* (94%), sedangkan terendah pada *tangibles* (78%). Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan ($r = 0,520$; $p = 0,000$). Korelasi tertinggi terdapat pada *empathy* ($r = 0,450$), sedangkan terendah pada *tangibles* ($r = 0,343$). Kepuasan pasien berhubungan signifikan dengan kualitas pelayanan rawat inap, dengan *empathy* dan *reliability* menunjukkan keterkaitan relatif lebih kuat, sementara *tangibles* menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam peningkatan mutu pelayanan.

Kata kunci: kepuasan pasien; kualitas pelayanan; SERVQUAL; rawat inap; korelasi Spearman

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator for assessing hospital service quality. Inpatient service quality needs to be evaluated based on patients' perceptions to identify aspects that require improvement. This study aimed to analyze the relationship between patient satisfaction and inpatient service quality at Meuraxa Regional General Hospital, Banda Aceh, based on five SERVQUAL dimensions: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. A cross-sectional design was used involving 100 inpatients selected through cluster sampling. Data were collected using a five-point Likert-scale SERVQUAL questionnaire and analyzed using univariate analysis and Spearman's correlation because the data were not normally distributed. A total of 96% of respondents reported satisfaction with inpatient services. The highest proportion of positive ratings was found in the *assurance* dimension (94%), while the lowest was found in *tangibles* (78%). A significant positive relationship was found between patient satisfaction and overall service quality ($r = 0.520$; $p = 0.000$). The strongest correlation was found for *empathy* ($r = 0.450$), while the weakest was for *tangibles* ($r = 0.343$). Patient satisfaction was significantly associated with inpatient service quality, with *empathy* and *reliability* showing relatively stronger associations, while *tangibles* requires greater attention in service quality improvement.

Keywords: patient satisfaction; service quality; SERVQUAL; inpatient care; Spearman correlation

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat sehingga rumah sakit memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut mampu memberikan pelayanan secara tepat, tetapi juga perlu memperhatikan mutu pelayanan dan pengalaman pasien selama memperoleh perawatan. Mutu pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan serta mendukung keberlangsungan pelayanan yang berorientasi pada pasien (Fachrurrozi et al., 2023). Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia, peningkatan mutu juga menjadi bagian penting dalam upaya menjamin pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022a, 2022b; Republik Indonesia, 2023).

Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat keberhasilan pelayanan dari perspektif penerima layanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan menggambarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien dan menjadi bagian penting dalam evaluasi kualitas pelayanan kesehatan (Afrioza & Baidillah, 2021; Christanto et al., 2024). Kepuasan pasien juga tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan medis, tetapi dapat terbentuk dari keseluruhan pengalaman selama memperoleh pelayanan, termasuk komunikasi, kenyamanan, ketepatan pelayanan, perhatian petugas, dan kondisi fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu ditempatkan sebagai bagian dari evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan (Indriasari, 2019; Kuncara et al., 2025).

Permasalahan mutu pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan di berbagai negara, terutama berkaitan dengan akses, ketepatan, efisiensi, keselamatan, dan keterpusatan pelayanan pada pasien (Busse et al., 2019). Pada tingkat rumah sakit, mutu pelayanan yang belum optimal dapat berkaitan dengan rendahnya kepuasan pasien (Fernandes & Nurvita, 2022). Pengalaman pasien selama menjalani perawatan juga dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Setianingsih & Susanti, 2021). Dengan demikian, evaluasi pelayanan rawat inap perlu melihat bukan hanya aspek klinis, tetapi juga bagaimana pasien menilai proses pelayanan yang mereka terima.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien adalah *Service Quality* (SERVQUAL). Pendekatan ini mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas dan penampilan pelayanan, *reliability* dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, *responsiveness* dengan kesediaan dan kecepatan membantu pasien, *assurance* dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pasien. Kelima dimensi tersebut memberikan kerangka untuk melihat bagian-bagian pelayanan yang dinilai baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien. Penelitian Aliyah et al. (2023) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pada pelayanan rawat inap, Baan et al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien di RS Bahagia Makassar, sedangkan Nur'aeni et al. (2020) menemukan adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. Maryana dan Christiany (2022) juga menunjukkan adanya hubungan

antara aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Al Rajab dan Andilah (2023), Buky et al. (2024), dan Harini et al. (2023) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada berbagai konteks pelayanan kesehatan.

Hubungan tersebut dapat berbeda pada setiap dimensi pelayanan. Penelitian Bernadette dan Loisa (2025), misalnya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap, dengan dimensi *assurance* dan *empathy* menjadi aspek yang menonjol. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan tersedianya fasilitas, tetapi juga dengan kualitas interaksi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya serta memperhatikan kebutuhan pasien. Dengan demikian, pengukuran setiap dimensi SERVQUAL secara terpisah dapat memberikan informasi yang lebih spesifik dibandingkan hanya melihat kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Konteks pelayanan juga menjadi penting karena karakteristik rumah sakit, pasien, sistem pelayanan, dan wilayah dapat menghasilkan pengalaman yang berbeda. Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, penelitian Yahya et al. (2016) terhadap pasien peserta Jaminan Kesehatan Aceh di ruang rawat inap menunjukkan adanya persoalan yang dirasakan pasien, antara lain pelayanan yang lambat, keterbatasan tenaga medis dan obat-obatan, kenyamanan ruang rawat, serta perhatian petugas terhadap pasien. Meskipun penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai pelayanan pasien di RSUD Meuraxa, kondisi pelayanan dapat mengalami perubahan seiring perkembangan sistem pelayanan dan kebutuhan pasien. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi yang lebih aktual untuk mengetahui bagaimana pasien saat ini menilai kualitas pelayanan rawat inap dan hubungannya dengan kepuasan mereka.

RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan rawat inap pada berbagai kelas perawatan. Evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien menjadi penting karena pasien rawat inap berinteraksi dengan berbagai unsur pelayanan selama menjalani perawatan. Penggunaan dimensi SERVQUAL dapat membantu mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik sekaligus menunjukkan dimensi yang masih membutuhkan perhatian. Informasi tersebut dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik dan menentukan prioritas perbaikan secara lebih terarah.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kebutuhan untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien, menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan maupun pada masing-masing dimensi SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* sehingga hubungan yang diperoleh menggambarkan keterkaitan antarvariabel pada periode penelitian dan tidak dimaksudkan untuk membuktikan hubungan sebab-akibat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai aspek pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Desain ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara

kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap berdasarkan persepsi pasien pada satu periode pengamatan tanpa memberikan intervensi kepada responden (Sahir, 2022). Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap kelas I, II, dan III RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada Maret–April 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh selama periode penelitian. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien. Besar sampel ditentukan berdasarkan estimasi dua proporsi dengan tingkat kemaknaan 5% dan *power* 80%, menggunakan asumsi proporsi kualitas pelayanan baik sebesar 70% pada kelompok pasien puas dan 40% pada kelompok pasien tidak puas, kemudian mempertimbangkan kemungkinan *drop out* sebesar 10%. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *cluster sampling* berdasarkan kelas ruang rawat inap, yaitu kelas I, II, dan III, kemudian responden yang memenuhi kriteria dipilih secara acak hingga jumlah sampel terpenuhi. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 18 tahun, telah menjalani perawatan minimal 2×24 jam, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden dengan memberikan *informed consent*. Pasien dalam kondisi kritis, mengalami penurunan kesadaran atau gangguan kognitif, membutuhkan penanganan kegawatdaruratan, atau tidak bersedia berpartisipasi tidak diikutsertakan dalam penelitian.

Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner *Service Quality* (SERVQUAL) yang diadaptasi dari Ahadi dan Sudaryana (2024). Instrumen terdiri atas karakteristik responden dan 25 item pernyataan kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi terdiri atas lima item dan dinilai menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, dan 5 = sangat puas. Sebelum digunakan dalam pengumpulan data, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Skor setiap dimensi diperoleh dengan menjumlahkan skor kelima item, sedangkan skor keseluruhan diperoleh dari akumulasi seluruh item.

Variabel penelitian terdiri atas kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap. Kualitas pelayanan dianalisis secara keseluruhan serta berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden, tingkat kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan dalam bentuk frekuensi, persentase, nilai minimum, rerata, dan maksimum. Sebelum analisis bivariat dilakukan, data diuji normalitasnya. Hasil uji menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal ($p < 0,05$), sehingga hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan dianalisis menggunakan korelasi Spearman.

Korelasi Spearman digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan secara keseluruhan maupun masing-masing dimensi SERVQUAL. Nilai koefisien korelasi (ρ) berada pada rentang -1 sampai $+1$, sedangkan nilai $p < 0,05$ digunakan sebagai batas signifikansi statistik. Karena penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dan analisis korelasi, hasil penelitian diinterpretasikan sebagai hubungan antarvariabel dan tidak digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat.

Penelitian telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Sebelum pengumpulan data, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan, prosedur, manfaat, dan hak selama penelitian. Responden yang bersedia berpartisipasi memberikan persetujuan tertulis melalui *informed consent*. Identitas

responden dijaga kerahasiaannya dan data penelitian digunakan hanya untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 pasien rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh yang memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin dan usia. Data karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai subjek penelitian sebelum dilakukan analisis terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Total	100	100%

Berdasarkan Tabel 1, dari 100 responden terdapat 60 orang (60%) berjenis kelamin laki-laki dan 40 orang (40%) berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Selain jenis kelamin, usia responden dianalisis untuk mengetahui rentang usia pasien yang menjadi responden penelitian. Hasil statistik deskriptif usia disajikan bersama dengan variabel penelitian pada Tabel 3.

Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Analisis selanjutnya dilakukan untuk menggambarkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap dimensi dikategorikan berdasarkan hasil penilaian responden. Distribusi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Variabel	Baik/Puas n (%)	Tidak Baik/Tidak Puas n (%)
Kepuasan pasien	96 (96%)	4 (4%)
<i>Tangibles</i>	78 (78%)	22 (22%)
<i>Reliability</i>	93 (93%)	7 (7%)
<i>Responsiveness</i>	87 (87%)	13 (13%)
<i>Assurance</i>	94 (94%)	6 (6%)
<i>Empathy</i>	91 (91%)	9 (9%)

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 96 responden (96%) berada pada kategori puas, sedangkan 4 responden (4%) berada pada kategori tidak puas. Hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik pada seluruh dimensi SERVQUAL.

Dimensi *assurance* memperoleh persentase penilaian baik tertinggi, yaitu 94%, diikuti *reliability* sebesar 93%, *empathy* sebesar 91%, dan *responsiveness* sebesar 87%. Sementara itu, dimensi *tangibles* memperoleh persentase penilaian baik paling rendah, yaitu 78%, dengan 22% responden memberikan penilaian tidak baik. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* merupakan dimensi yang secara deskriptif masih memiliki proporsi penilaian kurang baik paling besar dibandingkan dimensi lainnya.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Untuk mengetahui gambaran distribusi skor setiap variabel secara lebih rinci, dilakukan analisis statistik deskriptif yang meliputi nilai minimum, rerata, dan maksimum. Analisis dilakukan terhadap usia responden, lima dimensi kualitas pelayanan, serta kepuasan pasien. Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Minimum	Rerata	Maksimum
Usia	18	49,11	83
<i>Tangibles</i>	5	16,00	25
<i>Reliability</i>	8	19,45	25
<i>Responsiveness</i>	5	18,61	25
<i>Assurance</i>	10	19,48	25
<i>Empathy</i>	5	18,60	25
Kepuasan pasien	8	19,26	25

Berdasarkan Tabel 3, usia responden berkisar antara 18 sampai 83 tahun dengan rerata 49,11 tahun. Pada kualitas pelayanan, dimensi *assurance* memiliki rerata skor tertinggi, yaitu 19,48, diikuti *reliability* sebesar 19,45. Selanjutnya, rerata skor *responsiveness* sebesar 18,61 dan *empathy* sebesar 18,60. Dimensi *tangibles* memiliki rerata skor paling rendah, yaitu 16,00.

Sementara itu, skor kepuasan pasien memiliki nilai minimum 8, rerata 19,26, dan maksimum 25. Rerata tersebut menunjukkan bahwa secara umum skor kepuasan pasien berada pada tingkat yang relatif tinggi, sejalan dengan hasil kategorisasi yang menunjukkan 96% responden berada pada kategori puas.

Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap. Berdasarkan hasil uji normalitas, data tidak berdistribusi normal sehingga analisis hubungan menggunakan uji korelasi Spearman. Analisis dilakukan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dan masing-masing dimensi SERVQUAL. Hasil uji korelasi Spearman disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Uji Spearman

Variabel	<i>p-value</i>	Koefisien korelasi (ρ)	Hubungan
Kualitas pelayanan keseluruhan	0,000	0,520	Sedang
<i>Tangibles</i>	0,000	0,343	Lemah
<i>Reliability</i>	0,000	0,441	Sedang
<i>Responsiveness</i>	0,000	0,413	Sedang
<i>Assurance</i>	0,000	0,423	Sedang
<i>Empathy</i>	0,000	0,450	Sedang

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap secara keseluruhan dengan nilai $\rho = 0,520$ dan *p-value* = 0,000. Karena *p-value* < 0,05, hubungan tersebut dinyatakan signifikan secara statistik. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,520 menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berada pada kategori sedang dengan arah positif.

Analisis pada masing-masing dimensi SERVQUAL juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dimensi *tangibles* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,343 dengan *p-value* = 0,000, sehingga terdapat hubungan positif yang signifikan dengan

kekuatan hubungan lemah. Dimensi *reliability* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,441 dengan $p\text{-value} = 0,000$ dan termasuk kategori hubungan sedang.

Selanjutnya, dimensi *responsiveness* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,413 dengan $p\text{-value} = 0,000$, sedangkan dimensi *assurance* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,423 dengan $p\text{-value} = 0,000$. Kedua dimensi tersebut menunjukkan hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pasien dan berada pada kategori sedang. Dimensi *empathy* memiliki koefisien korelasi sebesar 0,450 dengan $p\text{-value} = 0,000$. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan sedang. Dibandingkan dengan dimensi SERVQUAL lainnya, *empathy* memiliki koefisien korelasi paling tinggi, sedangkan *tangibles* memiliki koefisien korelasi paling rendah.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Kelima dimensi SERVQUAL juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan variasi kekuatan hubungan dari lemah hingga sedang. Hasil ini menjadi dasar untuk pembahasan lebih lanjut mengenai aspek pelayanan yang paling berkaitan dengan kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Pembahasan

Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori puas, yaitu 96% responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diterima pasien telah memenuhi harapan mereka. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena pengalaman pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan medis, tetapi juga oleh proses interaksi dan pelayanan yang diterima selama berada di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk pengalaman positif dan meningkatkan penilaian pasien terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, tingginya proporsi pasien yang puas dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai gambaran bahwa pelayanan rawat inap secara umum telah diterima dengan baik oleh pasien.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien. Aliyah et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Baan et al. (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien, sehingga peningkatan mutu pelayanan perlu memperhatikan pengalaman pasien secara menyeluruh. Dengan demikian, kepuasan yang tinggi dalam penelitian ini tidak cukup dipahami hanya dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga perlu dilihat berdasarkan aspek pelayanan yang membentuk pengalaman pasien selama menjalani rawat inap.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memperoleh penilaian baik dari sebagian besar responden. Dimensi *assurance* memperoleh persentase tertinggi, yaitu 94%, diikuti *reliability* 93%, *empathy* 91%, dan *responsiveness* 87%. Sementara itu, *tangibles* memperoleh persentase terendah, yaitu 78%. Pola tersebut menunjukkan bahwa pasien relatif memberikan penilaian positif terhadap kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, keandalan pelayanan, perhatian kepada pasien, serta kesediaan

petugas dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, aspek fisik pelayanan masih menjadi bagian yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya.

Tingginya penilaian pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa aspek pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan pasien merupakan bagian pelayanan yang dinilai baik. Dalam pelayanan rawat inap, rasa aman menjadi aspek penting karena pasien berada dalam kondisi yang membutuhkan pelayanan secara terus-menerus dan berinteraksi dengan tenaga kesehatan selama proses perawatan. Kepercayaan terhadap petugas dapat memperkuat penerimaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan Baan et al. (2020) yang menempatkan kualitas interaksi pelayanan sebagai bagian penting dalam pembentukan kepuasan pasien.

Dimensi *reliability* juga memperoleh penilaian tinggi, yaitu 93%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diberikan dapat diandalkan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dalam pelayanan rawat inap, ketepatan pelayanan menjadi penting karena pasien membutuhkan kesinambungan pelayanan selama menjalani perawatan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa konsistensi dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pasien merupakan bagian penting dari persepsi terhadap mutu pelayanan.

Dimensi *empathy* memperoleh penilaian baik sebesar 91% dan sekaligus memiliki koefisien korelasi paling tinggi dengan kepuasan pasien, yaitu $\rho = 0,450$. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pasien memiliki keterkaitan yang relatif lebih kuat dengan kepuasan dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya. Pelayanan rumah sakit tidak hanya membutuhkan ketepatan secara teknis, tetapi juga komunikasi dan perhatian terhadap kondisi individual pasien. Pasien yang merasa diperhatikan dan diperlakukan secara personal cenderung memiliki pengalaman pelayanan yang lebih positif. Maryana dan Christiany (2022) juga menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien.

Sementara itu, *responsiveness* memperoleh penilaian baik sebesar 87%. Persentase tersebut masih menunjukkan penilaian positif dari sebagian besar pasien, tetapi lebih rendah dibandingkan *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan. Pada pelayanan rawat inap, respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi penting karena pasien dapat membutuhkan bantuan sewaktu-waktu. Oleh karena itu, meskipun penilaian terhadap *responsiveness* tergolong baik, aspek ini tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

Dimensi *tangibles* memperoleh penilaian baik paling rendah, yaitu 78%, dengan 22% responden memberikan penilaian tidak baik. Rerata skor dimensi ini juga paling rendah, yaitu 16,00. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan, seperti kondisi fasilitas, kebersihan, kenyamanan, penampilan petugas, dan sarana pendukung, relatif lebih banyak mendapat perhatian dari pasien dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi fisik merupakan bagian yang langsung dapat diamati pasien sehingga dapat memengaruhi pengalaman mereka selama menjalani perawatan. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang rawat, dan sarana pendukung perlu menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rawat inap secara keseluruhan dengan nilai $\rho = 0,520$ dan $p < 0,001$. Koefisien tersebut termasuk kategori sedang, sehingga semakin baik penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kecenderungan skor kepuasan pasien. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Aliyah et al. (2023) dan Baan et al. (2020) yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Hubungan positif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh, bukan hanya berfokus pada satu aspek pelayanan. Pasien menilai pelayanan berdasarkan pengalaman yang terbentuk dari berbagai komponen, mulai dari fasilitas fisik, keandalan pelayanan, kecepatan respons, jaminan pelayanan, hingga perhatian petugas. Karena itu, kualitas pelayanan yang konsisten pada berbagai dimensi akan lebih mendukung terbentuknya pengalaman pasien yang positif. Temuan ini juga memperkuat pentingnya pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien sebagaimana dibahas dalam literatur mengenai mutu pelayanan kesehatan.

Hasil analisis per dimensi menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. *Tangibles* memiliki $\rho = 0,343$ ($p < 0,001$), *reliability* $\rho = 0,441$ ($p < 0,001$), *responsiveness* $\rho = 0,413$ ($p < 0,001$), *assurance* $\rho = 0,423$ ($p < 0,001$), dan *empathy* $\rho = 0,450$ ($p < 0,001$). Artinya, masing-masing aspek kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien, meskipun kekuatan hubungannya berbeda. *Empathy* menjadi dimensi dengan hubungan paling kuat, sedangkan *tangibles* menunjukkan hubungan paling lemah.

Kuatnya hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dimensi interpersonal menjadi bagian penting dalam pengalaman pasien selama menjalani rawat inap. Perhatian, kepedulian, komunikasi, dan kemampuan petugas memahami kebutuhan pasien dapat membuat pasien merasa dihargai dan diperhatikan. Temuan ini penting karena pelayanan kesehatan pada dasarnya berlangsung melalui interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya melalui pembenahan prosedur dan fasilitas, tetapi juga perlu memperkuat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang komunikatif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Di sisi lain, hubungan *tangibles* yang paling rendah tidak berarti bahwa aspek fisik pelayanan tidak penting. Justru, 22% responden yang memberikan penilaian tidak baik menunjukkan masih terdapat ruang perbaikan pada aspek tersebut. Fasilitas fisik, kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana merupakan bagian yang dapat langsung diamati dan dirasakan pasien. Oleh karena itu, dimensi *tangibles* perlu menjadi salah satu prioritas perbaikan agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara lebih merata.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Temuan ini tidak dimaknai sebagai bukti bahwa kualitas pelayanan secara kausal menyebabkan kepuasan pasien, karena penelitian menggunakan desain *cross-sectional*. Namun, hubungan positif yang ditemukan memberikan dasar bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek *empathy* dan *tangibles*, relevan untuk mendukung peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik sekaligus

memberikan perhatian lebih pada dimensi yang memperoleh skor dan kekuatan hubungan relatif lebih rendah.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dinilai pasien secara lebih baik cenderung disertai dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kelima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, juga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Dimensi *empathy* menjadi aspek yang perlu dipertahankan karena menunjukkan hubungan relatif paling kuat dengan kepuasan pasien, sedangkan *tangibles* memerlukan perhatian lebih karena memiliki penilaian dan kekuatan hubungan yang relatif paling rendah. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara menyeluruh dengan tetap menempatkan kebutuhan, kenyamanan, dan pengalaman pasien sebagai bagian utama dalam pelayanan rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1, 73–86. <https://medika.respati.ac.id/index.php/medika/article/view/850>
- Aliyah, F., Yudia, R. C. P., Bahktiar, R., Duma, K., & Danial, D. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidomulyo Samarinda. *Jurnal Kedokteran Mulawarman*, 10(2), 85–93. <https://doi.org/10.30872/jkm.v10i2.10545>
- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i1.33831>
- Buky, H. E., Pandie, D. B. W., & Littik, S. K. A. (2024). Pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang. *Journal of Evidence-Based Nursing and Public Health*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.61511/jevnah.v1i1.2024.37>
- Busse, R., Klazinga, N., Panteli, D., & Quentin, W. (Eds.). (2019). *Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies*. European Observatory on Health Systems and Policies. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549276/toc/>
- Christanto, Y. A., Farida, N., & Arso, S. P. (2024). Analisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(2), 366–372. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4941>
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>



- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Napoleon Tatura, S. N. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(3), 189–198. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i3.1338>
- Indriasari, M. (2019). Pemasaran dan kepuasan pelanggan (1st ed.). Unitomo Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022a). Indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022b). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022. Kementerian Kesehatan RI.
- Kuncara, E. I. N., Sulistyawati, S., & Rosyidah, R. (2025). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 959–968. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1.43418>
- Kuncara, E. I. N., Sulistyawati, S., & Rosyidah, R. (2025). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 959–968. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1.43418>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Baan, R. R. S., Nuzleha, N., & Ayu, M. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Sahir, S. H. (2022). Metodologi penelitian (T. K., Ed.; 1st ed.). KBM Indonesia.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/2318661>
- Ahadi, W. H., & Sudaryana, I. K. (2024). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi manajemen Rumah Sakit Peln dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*). *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 2(6), 284–293. <https://doi.org/10.61132/merkurius.v2i6.48>
- Trianasari, N., Sari, P. K., & Prasetyo, A. (2025). Peningkatan kualitas penelitian di bidang kesehatan melalui pelatihan penentuan teknik sampling dan besar sampel di STFI Bandung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan*, 5(1). <https://doi.org/10.59818/jpm.v5i2.1152>



- Uwumiro, F., Okpujie, V. O., Osemwota, O., Okafor, N. E., Otu, M. I., Borowa, A., Ezerioha, P., Tejere, E., Alemenzohu, H., & Bojerenu, M. M. (2023). Gender disparities in hospitalization outcomes and healthcare utilization among patients with systemic lupus erythematosus in the United States. *Cureus*, 15(7), e41254. <https://doi.org/10.7759/cureus.41254>
- Yahya, S. M., Wardiati, W., & Anwar, S. (2016). Tingkat pelayanan terhadap pasien peserta Jaminan Kesehatan Aceh di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Meuraxa Banda Aceh. *Jukema (Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh)*, 2(1), 5–9. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/1897740>