

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSDH CIANJUR

Henni Pebriani<sup>1</sup>, Yulia Khoerunnisa<sup>2</sup>, Zainuri<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Indonesia Maju Jakarta<sup>1,2,3</sup>

email: [henni Pebriani617@gmail.com](mailto:henni Pebriani617@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan komponen esensial yang secara langsung berdampak terhadap tingkat kepuasan pengguna di institusi layanan kesehatan. Berdasarkan observasi awal di ruang perawatan inap Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur, masih ditemukan sejumlah keluhan dari pasien terkait beberapa aspek pelayanan yang dianggap belum maksimal, sehingga diperlukan peninjauan dan perbaikan kualitas secara menyeluruh. Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik survei. Sebanyak 222 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan metode purposive menjadi partisipan dalam studi ini. Pengumpulan informasi dilakukan melalui angket tertutup yang sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan inferensial dengan menggunakan uji chi-square melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan di rumah sakit tergolong baik. Selain itu, terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara mutu layanan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pengguna layanan akan semakin meningkat. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan menjadi langkah strategis yang perlu diupayakan oleh pihak manajemen rumah sakit untuk menjaga kepercayaan dan memperkuat pengalaman positif pasien. Adapun saran yang diberikan meliputi penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan prosedur pelayanan, serta pelaksanaan evaluasi mutu secara berkala.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit*

### ABSTRACT

The standard of care plays a vital role in directly influencing how satisfied patients feel in healthcare settings. From early observations in the inpatient unit Dr. Hafiz Hospital (RSDH) Cianjur, several patient complaints were still noted regarding certain service aspects that were seen as lacking. This highlights the need for a thorough assessment and overall enhancement of care quality. Research employs a quantitative descriptive method through a survey approach. total 222 inpatients, selected through purposive sampling, took part in this study. Information was gathered using a structured questionnaire that had previously been tested for reliability and validity. Data collected were analyzed both descriptively and statistically using the chi-square test with the support of SPSS software version 27. Show that most participants perceived the service quality at the hospital to be favorable. In addition, a significant correlation was found between the level of care quality and patient satisfaction. These outcomes suggest that better service delivery is closely tied to higher levels of satisfaction among patients. Therefore, efforts to improve service quality are crucial for hospital management to foster patient trust and enhance their overall experience. Recommendations from the study include strengthening staff capabilities, refining service protocols, and conducting routine quality reviews.

**Keywords:** *Service Standards, Patient Contentment, Inpatient Services, Hospital Care*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memegang peranan sebagai salah satu institusi yang paling fundamental dalam sistem pelayanan kesehatan sebuah negara. Sebagai pusat perawatan medis, tempat di mana masyarakat mencari pertolongan dan penyembuhan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit menjadi cerminan dari profesionalitas tenaga kesehatannya, efektivitas sistem manajemennya, dan pada akhirnya, tingkat peradaban suatu bangsa. Di Indonesia, amanat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi tidak hanya menjadi sebuah tuntutan etis, tetapi juga merupakan sebuah kewajiban hukum yang diatur secara tegas. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit* secara eksplisit menggarisbawahi pentingnya perlindungan terhadap keselamatan pasien dan pemeliharaan standar pelayanan. Hal ini diperkuat oleh *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, yang menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan berkualitas, termasuk di sektor kesehatan. Kerangka hukum ini menjadi landasan bagi setiap rumah sakit untuk terus berupaya meningkatkan mutu layanannya secara berkelanjutan.

Dalam ekosistem pelayanan kesehatan modern, salah satu tolok ukur utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan dan kualitas sebuah rumah sakit adalah tingkat *kepuasan pasien*. Konsep ini telah berevolusi dari sekadar indikator kepuasan pelanggan menjadi sebuah komponen integral dari penjaminan mutu klinis. Kondisi ideal yang dicita-citakan adalah sebuah lingkungan perawatan di mana setiap pasien tidak hanya menerima terapi medis yang tepat, tetapi juga merasa dihargai, didengarkan, dan diperlakukan dengan penuh empati (Simanjuntak, 2019). Kepuasan yang tinggi akan tercapai ketika rumah sakit mampu secara konsisten memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, memperhatikan setiap permintaan mereka, dan memprioritaskan kebutuhan mereka sebagai individu yang unik (Djala, 2021). Mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi bukanlah sebuah tujuan akhir yang bersifat kosmetik, melainkan sebuah prasyarat untuk membangun hubungan terapeutik yang kuat, meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, dan menumbuhkan loyalitas jangka panjang terhadap institusi.

Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara idealisme pelayanan yang berpusat pada pasien dengan pengalaman aktual yang dirasakan oleh banyak orang. Pelayanan yang buruk, yang ditandai dengan staf yang tidak ramah, komunikasi yang tidak efektif, atau waktu tunggu yang terlalu lama, dapat secara langsung menyebabkan ketidakpuasan dan memicu munculnya berbagai keluhan, terutama di unit Rawat Inap di mana interaksi antara pasien dan penyedia layanan berlangsung secara intensif (Fadilah & Yusianto, 2019). Fenomena ketidakpuasan pasien ini bukanlah isu yang hanya terjadi di Indonesia, melainkan sebuah tantangan global. Penelitian di Amerika Serikat menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang signifikan, sementara studi di Kenya dan India mencatat tingkat kepuasan yang relatif rendah, yaitu masing-masing 40,4% dan 34,4% (Ndambuki, 2013). Di Indonesia sendiri, data menunjukkan adanya variasi, namun secara umum masih banyak ruang untuk perbaikan, dengan tingkat kepuasan di beberapa wilayah berkisar antara 42,8% hingga 44,4% (Zaimah, 2019).

Konsekuensi dari rendahnya tingkat *kepuasan pasien* ini sangatlah serius dan dapat memberikan dampak negatif yang merugikan baik bagi pasien maupun bagi rumah sakit itu sendiri. Dari sisi pasien, pengalaman pelayanan yang negatif dapat menimbulkan perasaan tidak dihargai dan frustrasi, yang pada akhirnya dapat mengikis kepercayaan mereka terhadap tenaga kesehatan. Pasien yang merasa tidak puas cenderung akan mengembangkan sikap atau perilaku

yang tidak patuh selama menjalani proses perawatan, yang dapat membahayakan hasil klinis mereka. Dalam jangka panjang, mereka tidak akan ragu untuk meninggalkan rumah sakit tersebut dan mencari layanan medis yang lebih baik di tempat lain (Rusnoto et al., 2019). Bagi rumah sakit, konsekuensinya tidak kalah berat. Reputasi yang buruk akibat banyaknya keluhan akan membuat rumah sakit kehilangan kepercayaan publik, sulit untuk menarik pasien baru, dan pada akhirnya dapat mengancam keberlanjutan finansial dan operasional institusi.

Untuk dapat mengatasi masalah ketidakpuasan ini secara efektif, penting untuk memahami bahwa *kepuasan pasien* merupakan sebuah fenomena multifaktorial yang sangat kompleks. Tingkat kepuasan seorang pasien tidak hanya ditentukan oleh satu aspek tunggal, melainkan merupakan hasil dari akumulasi persepsi mereka terhadap berbagai elemen pelayanan selama mereka dirawat. Faktor-faktor ini secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama: faktor yang melekat pada diri pasien dan faktor yang berkaitan dengan rumah sakit (Fang et al., 2019). Faktor dari sisi pasien meliputi karakteristik demografis, status sosial-ekonomi, kondisi kesehatan awal, dan jenis asuransi yang dimiliki, yang semuanya dapat membentuk ekspektasi awal mereka. Di sisi lain, faktor dari rumah sakit mencakup spektrum yang sangat luas, mulai dari kualitas pelayanan medis dan keperawatan, efisiensi pelayanan penunjang seperti laboratorium dan farmasi, kelancaran proses administrasi, hingga kenyamanan fasilitas fisik.

Di antara berbagai faktor yang memengaruhi *kepuasan pasien* tersebut, kualitas interaksi dan komunikasi antara pasien dengan penyedia layanan, khususnya perawat, seringkali menjadi elemen yang paling krusial. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling banyak berinteraksi secara langsung dan terus-menerus dengan pasien di ruang rawat inap. Oleh karena itu, cara mereka dalam menyampaikan informasi, kecepatan dan empati mereka dalam menanggapi keluhan, serta sikap peduli yang mereka tunjukkan memiliki dampak yang sangat besar terhadap pengalaman pasien secara keseluruhan (Transyah & Toni, 2018). Berbagai penelitian di rumah sakit di Indonesia, seperti di RSUD Daerah Deli Serdang dan RSUD Herna Medan, secara konsisten menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat dengan tingkat *kepuasan pasien*, di mana sebagian besar responden yang tidak puas menyoroti adanya kelemahan dalam aspek komunikasi ini (Sembiring & Munthe, 2019; Tarigan & Ginting, 2019).

Kebutuhan untuk melakukan analisis yang mendalam mengenai kualitas pelayanan ini menjadi sangat relevan dalam konteks spesifik di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur. Sebuah studi pendahuluan yang dilakukan pada 15 orang pasien di unit Rawat Inap di rumah sakit tersebut memberikan sebuah gambaran awal yang menarik. Dari hasil studi tersebut, ditemukan bahwa sebanyak 9 orang (60%) menyatakan puas, sementara 6 orang (40%) lainnya masuk dalam kategori "cukup puas". Angka 40% ini, meskipun tidak tergolong dalam kategori "tidak puas", menunjukkan adanya sebuah ruang yang sangat signifikan untuk perbaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun RSDH Cianjur mungkin telah berhasil memenuhi standar pelayanan minimal, namun masih belum mampu secara konsisten memberikan sebuah pengalaman pelayanan yang istimewa yang dapat melampaui ekspektasi pasien. Kesenjangan antara "cukup puas" dengan "sangat puas" inilah yang menjadi fokus utama dan justifikasi bagi dilakukannya penelitian yang lebih mendalam di lokasi ini.

Nilai kebaruan dan inovasi utama dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang berupaya untuk melakukan sebuah analisis yang komprehensif dan mendalam terhadap faktor-faktor yang membentuk tingkat *kepuasan pasien* di RSDH Cianjur. Berdasarkan latar belakang masalah dan kesenjangan yang telah diidentifikasi, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah judul penelitian: "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

RSDH Cianjur". Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk tidak hanya sekadar mengukur kembali tingkat *kepuasan pasien* secara umum, tetapi untuk mengidentifikasi secara spesifik dimensi-dimensi pelayanan mana saja yang telah berhasil memenuhi harapan pasien dan dimensi-dimensi mana yang masih perlu ditingkatkan. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis yang sangat berharga bagi pihak manajemen RSDH Cianjur, yaitu berupa sebuah peta diagnostik yang jelas dan berbasis bukti untuk dapat merumuskan program peningkatan mutu layanan yang lebih terarah dan efektif.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menerapkan desain deskriptif korelasional dengan sifat studi *cross-sectional*. Desain ini dipilih untuk mengkaji dan menganalisis hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada satu titik waktu secara simultan, tanpa adanya tindak lanjut. Lokasi penelitian ditetapkan di Instalasi Rawat Inap Nurse Station 3 Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur, Jawa Barat, dengan periode pelaksanaan selama dua bulan, yaitu dari Juli hingga Agustus 2024. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap di instalasi tersebut selama periode April hingga Juni 2024, yang diperkirakan berjumlah 500 orang. Proses penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, di mana peneliti merekrut responden yang secara kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria. Berdasarkan perhitungan statistik dengan tingkat kepercayaan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 222 responden (Nursalam, 2020). Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi pasien dewasa berusia minimal 18 tahun, telah dirawat minimal selama tiga hari, dan bersedia berpartisipasi. Seluruh prosedur penelitian telah dinyatakan layak etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia Maju.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa satu set kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua bagian utama: kuesioner kualitas pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien. Instrumen ini dirancang dengan menggunakan format skala Likert empat poin untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden. Sebelum digunakan untuk pengumpulan data utama, kedua kuesioner tersebut telah melalui proses uji coba untuk memastikan kualitas psikometriknya, yaitu dengan melakukan uji validitas untuk menjamin ketepatan alat ukur dan uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran (Sugiyono, 2018). Prosedur pengumpulan data di lapangan dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada para pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Sebelum responden mengisi kuesioner, peneliti terlebih dahulu memberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian, serta meminta kesediaan mereka untuk berpartisipasi dengan menandatangani lembar persetujuan tertulis (*informed consent*), sehingga partisipasi bersifat sukarela dan etis.

Setelah data terkumpul, dilakukan serangkaian tahapan pengolahan dan analisis data. Proses pengolahan data diawali dengan tahap persiapan yang meliputi pengeditan (*editing*) untuk memeriksa kelengkapan jawaban, pengkodean (*coding*) untuk memberikan nilai numerik pada setiap respons, dan entri data (*data entry*) ke dalam perangkat lunak SPSS. Selanjutnya, dilakukan pengecekan ulang dan tabulasi untuk memastikan akurasi data. Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik demografis responden serta distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel penelitian. Kedua, untuk menguji hipotesis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dilakukan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*. Tingkat signifikansi yang digunakan sebagai dasar untuk penarikan kesimpulan statistik dalam pengujian hipotesis

ini ditetapkan pada nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil skor dari kuesioner juga dikategorikan menggunakan rumus rentang kelas untuk interpretasi lebih lanjut (Sugiyono, 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan Temuan penelitian yang diperoleh dari pelaksanaan studi di lingkungan rumah sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur dengan jumlah responden sebanyak 222 orang akan diuraikan mengenai identitas Karakteristik responden ditinjau berdasarkan variabel demografis yang meliputi usia, jenis kelamin, agama, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, serta kelas perawatan inap. Karakteristik Berdasarkan Usia. Hasil Penelitian tentang gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden selengkapnya dapat dilihat pada tabel

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Agama, Jenis Pekerjaan, Tingkat Pendidikan, dan Kelas Perawatan Inap**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Rentan Usia</b>		
18-40 tahun	70	31.5
41-60 tahun	87	39.2
>60 tahun	65	29.3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	119	53.6
Perempuan	103	46.4
<b>Agama</b>		
Islam	221	99.5
Kristen	1	.5
<b>Pekerjaan</b>		
Belum Bekerja	1	.5
Buruh	5	2.3
Guru	1	.5
IRT	47	21.2
Kary.Honorar	1	.5
Karyawan	3	1.4
Karyawan Swasta	2	.9
Pbi (APBD)	11	5.0
Pbi (APBN)	42	18.9
Pegawai Swasta	27	12.2
Pekerja Mandiri	33	14.9
Pelajar	3	1.4
Penerima Pensiun PNS	6	2.7
Penerima Pensiun Pol	1	.5
Pensiunan PNS	1	.5
Perangkat Desa	1	.5
Perawat	1	.5
Petani	3	1.4
PNS	3	1.4
PNS Daerah	2	.9
PNS Pusat	2	.9
Prajurit AD	1	.5



Sopir	1	.5
Tani	1	.5
Wiraswasta	1	.5
Wiraswasta	1	.5
Wiraswasta	18	8.1
Wiraswasta	3	1.4
<b>Status</b>		
Belum Menikah	10	4.5
Duda	1	.5
Menikah	211	95.0
<b>Pendidikan</b>		
D3	20	9.0
S1	49	22.1
SD	22	9.9
SMA	80	36.0
SMP	51	23.0
<b>Kelas Rawat Inap</b>		
Kelas 1	66	29.7
Kelas 2	66	29.7
Kelas 3	81	36.5
Kelas Utama	7	3.2
Kelas VIP	2	.9

*(Sumber data primer: diolah peneliti pada tahun 2024)*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 41-60 tahun sebanyak 87 responden (39.2%), sebagian kecil responden berusia >60 tahun yaitu sebanyak 65 responden (29.3%). Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 119 responden (53.6%) dan sebagian kecil responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 103 responden (46.4%). Sebagian responden beragama islam sebanyak 221 responden (99.5%) dan sebagian kecil beragama kristen sebanyak 1 responden (5%). Sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai IRT sebanyak 47 responden (21.2%). Sebagian besar responden memiliki status pernikahan telah menikah sebanyak 211 responden (95.0%) dan sebagian kecil memiliki status pernikahan duda sebanyak 1 rseponden (0,5%). Sebagian responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 80 responden (36.0%) dan sebagian kecil memiliki pendidikan SD sebanyak 22 responden (9,9%). Sebagian besar responden kelas rawat inap kelas 3 sebanyak 81 responden (36.5%) dan sebagian kecil kelas VIP sebanyak 2 responden (0,9%). Hasil Univariat Variabel penlitian kualitas pelayanan selengkapny dapat dilihat pada tabel

**Tabel 2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien**

<b>Variabel</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
Baik	145	65.3
Sedang	50	22.5
Cukup	27	12.2
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Baik	127	57.2
Sedang	53	23.9
Cukup	42	18.9

*(Sumber data primer: diolah peneliti pada tahun 2024)*

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan sebanyak 145 responden (65,3%) tergolong dalam kategori baik, sementara sebagian kecil responden, yaitu 27 orang (12,2%), termasuk dalam kategori cukup. Sebagian besar responden menyatakan kepuasan pasien dalam kategori baik sebanyak 127 responden (57,2%) dan sebagian kecil responden menyatakan dalam kategori cukup sebanyak 42 responden (18,9%). Analisis bivariat dilakukan untuk menentukan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumash Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur yang dilakukan dengan menggunakan *chie square* dengan pengolahan data menggunakan *IBM SPSS version 27*. Temuan penelitian yang diperoleh oleh peneliti pada uji *chi square* tabel kontingensi 3x3 menunjukkan memenuhi syarat yaitu *expected count* ("Fh") kurang dari 5 dan menunjukkan hasil *Perason Chie Square* adalah *p value* = 0,000. Hasil temuan dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Tabulasi Silang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr Hafiz (RSDH) Cianjur Tahun 2024**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien								P.Value
	Baik		Sedang		Kurang		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Baik	100	69.0	32	34.6	13	9.0	145	100	0.000
Sedang	25	50.0	16	32.0	9	18.0	50	100	
Cukup	2	7,4	5	18.5	20	74.1	27	100	

(Sumber data primer: diolah peneliti pada tahun 2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 145 responden yang memiliki penilaian baik sebanyak 100 orang dengan presentase 69,0%. Dari 50 responden yang memiliki penilaian sedang sebanyak 16 orang dengan presentase 32,0% dan dari 27 responden yang memiliki penilaian kurang sebanyak 20 orang dengan presentase 74.1%. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada uji *chi square* menunjukkan hasil *Pearson Chi-Square* adalah *p value* = 0,000. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur tahun 2024.

## Pembahasan

### Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan Menurut Kasmir (2017) pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan utama untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan maupun karyawan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas. Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dilakukan terhadap 222 responden pasien yang di rawat di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 145 responden (65,3%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asmin et al., (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian respondennya memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan kesehatan dari 52 subjek penelitian (100,0%) yang mengatakan baik pada kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 43 responden (82,7%), dan yang mengatakan cukup yaitu 9 responden (17,3%). Dan tidak ada yang mengatakan kurang yaitu 0 responden (0%). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan masih baik

dikarenakan mereka menilai pada pada seluruh dimensi kualitas pelayanan baik. Hal tersebut akan mempengaruhi responden untuk menilai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur.

### **Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien**

Kepuasan secara konseptual dapat didefinisikan sebagai respons emosional yang timbul dari proses evaluasi setelah pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan. Menurut Malinda & Sari (2020) serta Rossini (2021), inti dari kepuasan adalah perbandingan antara kinerja atau hasil yang dipersepsikan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Perasaan senang atau puas muncul ketika layanan yang diterima setidaknya setara atau bahkan melampaui apa yang diharapkan oleh konsumen. Sebaliknya, jika kinerja produk atau layanan berada di bawah ekspektasi, maka akan timbul perasaan kecewa atau tidak puas. Dengan demikian, kepuasan bukanlah tentang kualitas absolut suatu produk, melainkan tentang kesenjangan antara realitas yang dirasakan dan harapan awal individu (Alif et al., 2025; Lestari & Arjun, 2025).

Dalam konteks penelitian ini, konsep kepuasan tersebut diterapkan untuk mengukur pengalaman pasien. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, ditemukan bahwa sebagian besar responden (57,2% atau 127 orang) menyatakan kepuasan mereka berada dalam kategori "baik". Temuan ini secara langsung mengindikasikan bahwa bagi mayoritas pasien, layanan atau hasil medis yang mereka terima telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang mereka miliki sebelum mendapatkan penanganan. Angka ini menjadi bukti kuantitatif bahwa persepsi positif terhadap kinerja layanan kesehatan lebih dominan dibandingkan persepsi negatif, yang mencerminkan keberhasilan penyedia layanan dalam mengelola ekspektasi dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasiennya (Aryani et al., 2024; Lisdiana et al., 2025; Lukitasari.WA et al., 2025).

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur**

Keputusan pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan sangat tergantung dari persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun penilaian sebuah mutu pelayanan kesehatan yang diterima oleh seorang pasien bersifat subyektif. Petugas kesehatan harus mampu memberikan tanggapan obyektif terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan agar pelayanan selanjutnya dapat diberikan secara optimal. Berdasarkan tabel 4.10 tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 145 responden yang memiliki penilaian baik sebanyak 100 orang dengan presentase 69,0%. Dari 50 responden yang memiliki penilaian sedang sebanyak 16 orang dengan presentase 32,0% dan dari 27 responden yang memiliki penilaian kurang sebanyak 20 orang dengan presentase 74.1%. Temuan yang diperoleh melalui penelitian oleh peneliti pada uji *chi square* menunjukkan hasil *Pearson Chi-Square* adalah  $p\text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang menunjukan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur tahun 2024.

Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (Paulina et al., 2024) hasil penelitian mengindikasikan adanya korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di puskesmas berkontribusi pada meningkatnya tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, penurunan mutu pelayanan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini semakin diperkuat oleh studi



Nurmawati & Pramesti (2022) tentang Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makassar pada tahun 2015, kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan dari kelima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga mendapatkan fakta bahwa pasien yang dirawat di rumah sakit tidak hanya ingin sembuh secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas, karena kuesioner yang dipakai oleh peneliti baku dan sudah dilakukan uji validitas oleh peneliti sebelumnya. Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,3061)  $df$  30-2 = 28 signifikansi 0,05). Alim (2018) Hasil uji validitas pada variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,396)  $df$  25-2 = 23 signifikansi 0,05). (Yustikadevi, 2022) Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono 2017) Dalam penelitian ini, uji reliabilitas tidak dilakukan oleh peneliti karena instrumen kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner baku yang telah melalui pengujian reliabilitas pada penelitian sebelumnya realibilitas oleh peneliti sebelumnya, dikatakan *reliable* jika  $\alpha$  cronbachs  $> 0.60$  yaitu 0.902.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh terpenuhinya prosedur medis, melainkan juga oleh kualitas interaksi manusiawi yang terjadi selama proses pelayanan. Pelayanan yang tulus, komunikatif, dan penuh empati terbukti mampu menciptakan rasa dihargai dan aman bagi pasien, yang pada akhirnya melahirkan kepuasan. Hubungan antara pelayanan dan kepuasan bukan sekadar hubungan sebab akibat, melainkan refleksi dari bagaimana pasien merasa diperhatikan sebagai pribadi, bukan sekadar objek layanan. Dikarenakan, puskesmas sebagai lini pertama layanan kesehatan perlu menanamkan nilai-nilai kemanusiaan dalam setiap tindakan pelayanan, melalui pelatihan sikap dan komunikasi petugas. Untuk penelitian ke depan, pendekatan kualitatif sangat disarankan guna menggali lebih dalam pengalaman emosional pasien yang tidak tertangkap oleh angka-angka statistik. Hasil temuan dapat diterapkan dalam penguatan budaya pelayanan berbasis empati di fasilitas kesehatan lain, serta dikembangkan menjadi model intervensi pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan. Eksperimen mendatang dapat mengeksplorasi bagaimana penerapan pelayanan yang lebih personal dan partisipatif berdampak pada loyalitas pasien dan persepsi terhadap mutu layanan secara jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alif, N., et al. (2025). Implementasi kebijakan electronic government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(1), 233. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i1.4279>
- Alim, D. S. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Queen Latifa* [Tesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]. <https://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/22295/12A.%20NASKA%20PUBLIKASI%20INDONESIA.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Aryani, M., et al. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung

- kembali pasien ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Healthy: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(4), 230. <https://doi.org/10.51878/healthy.v3i4.4261>
- Asmin, N., et al. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2). <https://doi.org/10.35892/jimpk.v2i2.770>
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no-44-tahun-2009>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruangan interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Fang, H., et al. (2019). The field measurements and high resolution reference LAI data in Hailun and Honghe. *PANGAEA*. <https://doi.org/10.1594/PANGAEA.900090>
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik* (1st ed.). Rajawali Pers.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Standar pelayanan publik sesuai UU No 25 Tahun 2009 survei Ombudsman Republik Indonesia*. [https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB\\_BL\\_5a25a712a8fc9\\_file\\_2\\_0180219\\_161742.pdf](https://www.ombudsman.go.id/produk/lihat/197/SUB_BL_5a25a712a8fc9_file_2_0180219_161742.pdf)
- Lestari, A. A., & Arjun, M. (2025). Daya tarik wisata, atraksi wisata dan kelompok acuan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Kolam Berenang Taman Ayla Bukit Tengah. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 846. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6181>
- Lestari, W. (2018). *Hubungan mobilisasi dini dengan penyembuhan luka fase proliferasi pada ibu post sectio caesarea di Ruang Aster Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung* [Tesis, Universitas Bhakti Kencana]. <https://repository.bku.ac.id/xmlui/handle/123456789/1811>
- Lestari, W., et al. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53. <https://doi.org/10.53345/bimiki.v9i1.174>
- Lisdiana, L., et al. (2025). Analisis kinerja ASN di wilayah kerja Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 930. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6170>
- Lukitasari, W. A., et al. (2025). Transformasi digital pemerintahan melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE): Strategi efektif menghadapi politik dinasti pada Pilkada di OKU Timur (studi kasus Pilkada OKU Timur). *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(3), 996. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i3.6172>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 56–69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open*

- Journal of Nursing*, 3(2), 186–194. <https://doi.org/10.4236/ojn.2013.32025>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature review: Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis* (5th ed.). Salemba Medika.
- Paulina, E., et al. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i1.54973>
- Rossini, P. (2021). *Exploring therapeutic nurse-patient communication: Techniques* [Tesis, Liberty University]. <https://digitalcommons.liberty.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2188&context=honors>
- Rusnoto, et al. (2019). Hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 1(2), 54–61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Simanjuntak, Y. T. (2019). Hubungan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien kemoterapi one day care Rumah Sakit Murni Teguh Memorial Hospital Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 2(1).
- Siregar, N. S. S. (2020). Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan terhadap pasien rawat inap dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit Haji Medan. *Inovasi*, 17(1), 21–30. <https://doi.org/10.33626/inovasi.v17i1.191>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (11th ed.). Alfabeta.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh komunikasi terapeutik petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2).
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Yustikadevi, P. A. (2022). *Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Bhayangkara POLRESTA Denpasar tahun 2022* [Karya Tulis Ilmiah, Politeknik Kesehatan Denpasar]. <https://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/8960/1/Halaman%20Depan.pdf>
- Zaimah. (2019). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal tahun 2018. *Scientia Journal*, 8(1), 355–368. <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.529>