

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Nastiti<sup>1</sup>, Sudalhar<sup>1</sup>, Lisa Dewi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

### ABSTRACT

**Background:** Hospitals as agencies engaged in services are required to provide the best service, the increasing public demands for the quality of health services, the function of services needs to be improved to provide satisfaction to patients. Based on the initial survey that researchers conducted at RSUD Sumberrejo by looking at secondary data from the hospital, it was found that over the past three years the public satisfaction index at RSUD Sumberrejo has fluctuated, besides that the interview results show that patients feel confused when they first come to the hospital due to the lack of directions, other patients also mentioned that the doctor's visit hours are sometimes late until the afternoon. **Purpose:** analyze the effect of service quality on patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Sumberrejo. **Methods:** The design of this study is quantitative research using the Cross Sectional approach. The sampling technique used was simple random sampling, with a sample of 96 inpatients. Data collection was carried out by questionnaires, and analyzed using ordinal logistic regression. **Results:** The results shows that Nagelkerke's value is 0.343, which means that 34.3% of patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Sumberrejo is influenced by the quality of service. **Conclusion:** There is an effect of service quality on patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Sumberrejo. Bases on this, it is expected that the hospital can maintain and improve the quality of service so that patient satisfaction is maximized.

**Key words:** Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Rumah Sakit sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan jasa di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan tersebut, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan kepada pasien. Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan di RSUD Sumberrejo dengan melihat data sekunder rumah sakit, diketahui bahwa selama tiga tahun terakhir indeks kepuasan masyarakat di RSUD Sumberrejo mengalami fluktuasi, selain itu hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien merasa bingung waktu pertama kali datang ke rumah sakit dikarenakan kurangnya petunjuk arah, pasien lain juga menyebutkan bahwa jam visite dokter terkadang telat sampai sore. **Tujuan:** Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo. **Metode:** Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*, dengan sampel yaitu pasien rawat inap sejumlah 96 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dan di analisis menggunakan regresi logistik ordinal. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan nilai Nagelkerke adalah sebesar 0,343, yang artinya 34,3% kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo. Berdasarkan hal tersebut diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien lebih maksimal.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

---

**Korespondensi:** Nastiti, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl A. Yani no 14 Kalianyar Bojonegoro Jawa Timur, E-mail : Stikesmuhbjngr.co.id

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks yang menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kesehatan melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan (*promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa memandang agama, golongan dan kedudukan. Rumah Sakit sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan jasa diuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik, semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan kepada pasien. Menurut Kotler (2003) Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan dengan hasil yang didapatkan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di RSUD Sumberrejo dengan melihat data sekunder rumah sakit, diketahui bahwa selama tiga tahun terakhir indeks kepuasan masyarakat di RSUD Sumberrejo mengalami fluktuasi dan belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Berikut indeks kepuasan masyarakat di RSUD Sumberrejo selama 3 (tiga) tahun terakhir.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Sumberrejo Tahun 2019-2021

Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat
2019	80,49%
2020	76,35%
2021	86,35%

Sumber : Laporan tahunan RSUD Sumberrejo

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 indeks kepuasan masyarakat mengalami peningkatan menjadi 86,35%, namun indeks kepuasan masyarakat tersebut masih belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah  $\geq 90\%$ . Selain itu pada wawancara awal yang peneliti lakukan pada hari Sabtu, 2 Juli 2022 kepada beberapa pasien rawat inap, didapatkan informasi yang menyatakan bahwa pasien merasa bingung waktu pertama kali datang ke RSUD Sumberrejo dikarenakan kurangnya petunjuk arah, pasien lain juga menyebutkan bahwa jam visite dokter terkadang telat sampai sore jam 17.00 WIB.

Nursalam (2001) mengatakan bahwa pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu *renew center* rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan. Meskipun nilai indeks kepuasan masyarakat yang ada di RSUD Sumberrejo sudah melampaui standart yang ditentukan rumah sakit sebagaimana tercantum pada Rencana Strategi RSUD Sumberrejo yaitu standart indeks kepuasan masyarakat adalah 85%, namun indeks kepuasan masyarakat yang ada tersebut belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah  $\geq 90\%$ . Jika hal

tersebut terus dibiarkan maka dapat menyebabkan eksistensi rumah sakit menurun, terlebih di kecamatan sumberrejo terdapat beberapa fasilitas kesehatan yang lokasinya hampir berdekatan. Kotler (2003) dalam bukunya “*Marketing Insights from A to Z*” menyebutkan bahwa perusahaan tidak boleh terpaku oleh standart yang dibuat oleh perusahaan saja, melainkan harus melihat aspek dari pesaingnya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini akan menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan kelima variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sumberrejo.

## BAHAN DAN METODE

### 1. Desain dan subjek

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei - Agustus 2022 di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo dengan jumlah sampel 96 pasien dan teknik *sampling* menggunakan *simple random sampling*. Hardani, dkk (2020) menyebutkan bahwa, penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data numerik (angka) yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai.

### 2. Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diukur menggunakan skala likert.

### 3. Analisis data

Data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan juga regresi logistik ordinal yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo.

## HASIL

### 1. Identifikasi Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Tabel 2. Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase %
Kurang Baik	2	2.1
Baik	61	63.5
Sangat Baik	33	34.4
Total	96	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil analisis jawaban dari 96 responden pada ruang rawat inap RSUD Sumberrejo tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) diketahui bahwa 2,1% responden mengatakan kualitas pelayanan pada ruang rawat inap kurang baik, 63,5% responden mengatakan kualitas pelayanan di ruang rawat inap baik, dan 34,4% responden mengatakan kualitas pelayanan di ruang rawat inap sangat baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo sudah baik, namun belum sepenuhnya optimal.

## 2. Identifikasi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Tabel 3. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase %
<b>Rendah</b>	2	2.1
<b>Sedang</b>	75	78.1
<b>Tinggi</b>	19	19.8
<b>Total</b>	96	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil analisis jawaban dari 96 responden pada ruang rawat inap RSUD Sumberrejo tentang kepuasan pasien yang terdiri dari *re-purchase*, menciptakan *word-of-mouth*, menciptakan citra merek, dan menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama diketahui bahwa 2,1% responden memiliki tingkat kepuasan rendah, 78,1% responden memiliki tingkat kepuasan sedang, dan 19,8% responden memiliki tingkat kepuasan tinggi. Dari hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dinilai belum sepenuhnya terpenuhi.

## 3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Berikut ini adalah hasil pendugaan model regresi logistik ordinal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dengan melihat besarnya nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai Cox and Snell, Nagelkerke, dan Mc Fadden.

Tabel 4. Estimasi Parameter Model Regresi Logistik Ordinal

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.238
Nagelkerke	.343
McFadden	.229

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi Cox and Snell adalah 0,238, nilai Mc Fadden adalah 0,229, dan nilai Nagelkerke adalah sebesar 0,343, yang artinya 34,3% kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 66,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## BAHASAN

### 1. Identifikasi Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) diketahui bahwa sebagian besar pasien di ruang rawat inap mengatakan kualitas pelayanan baik, namun masih terdapat 2,1% pasien mengatakan kualitas pelayanan pada ruang rawat inap kurang baik. Sehingga kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dinilai baik, namun belum sepenuhnya optimal.

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019) kualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa upaya dalam memberikan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Diketahui bahwa pernyataan kurangnya petunjuk arah yang terdapat di RSUD Sumberrejo memiliki nilai terendah, sedangkan untuk nilai tertinggi pada kualitas pelayanan adalah pada pernyataan tempat tidur di ruang rawat inap tertata rapi dan bersih. Pada indikator jaminan (*assurance*) dengan pernyataan jam visite dokter lebih dari jam 2 siang memiliki nilai rendah, yang berarti sebagian besar pasien mengatakan bahwa jam visite dokter sudah sesuai yaitu sebelum jam 2 siang, namun dalam kenyataan-Nya penulis masih menjumpai beberapa pasien yang mengeluhkan jam visite dokter terkadang telat pada ruang nifas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar kepuasan pasien terpenuhi. Jika kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi maka kualitas pelayanan yang dihasilkan akan lebih optimal.

## 2. Identifikasi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Berdasarkan hasil analisis jawaban dari 96 responden pada ruang rawat inap RSUD Sumberrejo tentang kepuasan pasien yang terdiri dari *re-purchase*, menciptakan *word-of-mouth*, menciptakan citra merek, dan menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama diketahui bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien berada di kategori sedang dan tinggi, namun masih terdapat 2,1% responden memiliki tingkat kepuasan rendah. Sehingga kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dinilai belum sepenuhnya terpenuhi.

Kotler dan Keller (2012), dalam bukunya marketing manajemen memberikan sebuah definisi bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Menurut Fatihudin dan Firmansyah dalam Halim, dkk (2021), kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dari suatu badan usaha atau "*satisfied customer are absolutely vital to business success*" yaitu bahwa perusahaan yang unggul adalah perusahaan yang berhasil memuaskan dan menyenangkan pelanggan mereka.

Berdasarkan fakta dan teori dapat disimpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu ditingkatkan. Diketahui bahwa pernyataan tidak memperhatikan citra merek rumah sakit lain selain RSUD Sumberrejo memiliki nilai terendah, yang berarti pasien

hanya akan memperhatikan citra merek RSUD Sumberrejo yaitu *smart hospital*. Namun, dalam kenyataan-nya, penulis masih menjumpai banyak pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo yang belum mengetahui dan belum memahami apa itu *smart hospital* dan kemudahan apa saja yang bisa didapatkan dari aplikasi tersebut. Sedangkan pada pernyataan memilih RSUD Sumberrejo ketika membutuhkan pelayanan kesehatan kembali memiliki nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bisa saja mempengaruhi loyalitas pasien untuk kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Sumberrejo. Kepuasan pasien yang terpenuhi, dapat membantu rumah sakit untuk bersaing dengan rumah sakit lainnya, sehingga keberhasilan rumah sakit akan lebih mudah tercapai.

### 3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sumberrejo

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik ordinal dengan melihat besarnya nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai Nagelkerke adalah sebesar 0,343, yang artinya 34,3% kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Berdasarkan studi literature dan pengalaman menjadi konsultan berbagai

perusahaan di Indonesia, Irawan dalam Daga (2017) berpendapat ada 5 (lima) driver utama kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan.

Berdasarkan fakta dan teori dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja, namun dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Irawan dalam Daga (2017) yang berpendapat bahwa terdapat 5 (lima) driver utama kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis jawaban pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo diketahui bahwa 63,5% kualitas pelayanan dikategorikan baik dan 78,1% tingkat kepuasan pasien berada di kategori sedang. Hasil analisis regresi logistik ordinal menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sumberrejo dengan melihat nilai nagelkerke yaitu 34,3% yang berarti 34,3% kepuasan pasien di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 66,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Saran bagi rumah sakit, diharapkan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan menambah fasilitas penunjang seperti petunjuk arah, sehingga pasien tidak merasa bingung waktu pertama kali datang ke rumah sakit. Contohnya menambah keterangan di lift terkait lantai 1

terdapat pelayanan apa saja, lantai 2 terdapat pelayanan apa saja, dan seterusnya. Selain itu pihak rumah sakit diharapkan untuk melakukan evaluasi kinerja kepada tenaga medis berdasarkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Saran bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah variabel dependen seperti kualitas produk, harga, faktor emosional, dan kemudahan agar diperoleh hasil yang lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daga, R. 2017. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute
- Halim, F. Ardhariksa, Z.K. Marisi, B.E. Andriasan, S. Bonaraja, P. Darwin, L. Sisca, H.M.P.S. Lalu, A.P. Vina, N. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Hardani, Nur, H.A. Helmina, A. Raushandy, A.F. Jumari, U. Evi, F.U. Dhika, J.S. Ria, R.I. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu
- Hosmer, S dan Lemeshow D.W. 2000. *Applied Logistic Regression*. New York: John Willey & Sons
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kemenkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler. 2003. *Marketing insights from A to Z*. Canada: John Willey & Sons
- Kotler dan Keller. 2016. *Marketing Management 15<sup>th</sup> Edition*. India: Pearson India Education Services Pvt. Ltd
- Kurniawan, A.W dan Zarah P. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Raihan. 2017. *Modul Metodologi Kesehatan*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta
- Rani, M. Salim, B dan Hasanudin, D. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Jurnal Tata Kelola Vol.7 No.2*
- Rosalia, K.J dan Ni Ketut, P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husada di Denpasar. *E-jurnal Manajemen Unud Vol.7 No. 5*
- Pentury, T. Salmon, N.A dan Riana, W. 2016. Analisis Regresi Logistik Ordinal. *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan Vol. 10 No.1*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumiarni, J.L.R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Uatara. *Jurnal Inovatif Vol. 3 No.2*