All Fields of Science J-LAS
Jurnal Penelitian
Availabel Online: https://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFoSJ-LAS/index

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bangkatan Binjai

The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at Bangkatan Binjai

Raden Eko Legstyanto
Program Studi Fisioterapi, Stikes Siti Hajar
Corresponding author*: elegstyanto@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bangkatan Binjai. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif, di mana populasi yang diteliti adalah pasien yang menjalani rawat inap di rumah sakit tersebut. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yang terdiri dari dimensi Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance, serta tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai mutu pelayanan baik, dengan 94,7% responden memberikan penilaian positif. Dari lima dimensi yang diuji, dimensi Assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara dimensi Reliability dan Responsiveness tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan analisis logistik ganda, Assurance terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini menyarankan agar rumah sakit lebih fokus pada peningkatan kualitas dimensi Assurance untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, sambil terus memperbaiki aspek lain seperti Responsiveness dan Reliability

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; SERVQUAL

Abstract

This study aims to analyze the impact of healthcare service quality on patient satisfaction at Bangkatan Binjai Hospital. The research is a survey-based study with a quantitative approach, where the population consists of inpatients at the hospital. Data were collected using a questionnaire that measured service quality based on the SERVQUAL model, including dimensions of Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance, as well as patient satisfaction. The results indicate that most patients rated the service quality as good, with 94.7% of respondents providing positive assessments. Among the five dimensions tested, Assurance was found to have a significant effect on patient satisfaction, while Reliability and Responsiveness did not show significant effects. Based on the multiple logistic regression analysis, Assurance was identified as the primary factor influencing patient satisfaction. This study recommends that the hospital focus on improving the Assurance dimension to enhance overall patient satisfaction, while continuing to improve other aspects such as Responsiveness and Reliability.

***Keyword**: Healthcare Service Quality; Patient Satisfaction; SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan yang diberikan oleh rumah sakit, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan reputasi rumah sakit itu sendiri. Namun, meskipun berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat tantangan dalam mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal di beberapa rumah sakit, termasuk di Rumah Sakit Bangkatan Binjai [1].

Fenomena yang muncul di Rumah Sakit Bangkatan Binjai menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan layanan medis yang diberikan tergolong baik, tingkat kepuasan pasien masih bervariasi. Hal ini memunculkan pertanyaan tentang faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pasien, baik dari segi kualitas pelayanan medis, sikap tenaga kesehatan, maupun fasilitas yang disediakan. Beberapa temuan menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien dan kenyataan yang diterima, yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka [2].

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bangkatan Binjai?" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penentu utama kepuasan pasien di rumah sakit tersebut [3].

Kajian teori yang mendasari penelitian ini meliputi konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Teori ini relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien [4].

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian oleh nurita et al dan Miftah et al, menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien, terutama terkait dengan komunikasi dokter-pasien dan kenyamanan fasilitas rumah sakit [5],[6].

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan populasi pasien yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Bangkatan Binjai, yang berjumlah 125 orang per minggu [7]. Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Pasien yang sedang menjalani rawat inap, 2) Pasien yang pernah dirawat di RS Bangkatan Binjai, dan 3) Pasien yang telah menerima perawatan minimal selama 3 hari. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al), yang mencakup lima dimensi utama: 1) Reliability (Keandalan), 2) Responsiveness (Daya Tanggap), 3) Assurance (Jaminan), 4) Empathy (Empati), dan 5) Tangibles (Bukti Fisik). Peneliti kemudian menghubungkan dimensi kualitas pelayanan ini dengan empat aspek kepuasan pasien [4].

Untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, peneliti menggunakan skala Likert dengan lima tingkat jawaban (1-5), di mana:

1. **Kuesioner Kualitas Pelayanan**: Skala 1 berarti sangat tidak setuju, skala 2 berarti tidak setuju, skala 3 berarti cukup/netral, skala 4 berarti setuju, dan skala 5 berarti sangat setuju.
2. **Kuesioner Kepuasan Pasien**: Skala 1 berarti sangat tidak puas, skala 2 berarti tidak puas, skala 3 berarti cukup, skala 4 berarti puas, dan skala 5 berarti sangat puas.

Kuesioner ini terdiri dari 25 pertanyaan yang mewakili konsep SERVQUAL. Untuk menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, skor dihitung dengan rentang nilai:

1. **Mutu Pelayanan** dikatakan baik jika skor berada pada rentang 63–125, dan kurang baik jika skor berada pada rentang 25–62.
2. **Kepuasan Pasien** dikatakan baik jika skor berada pada rentang 63–125, dan kurang baik jika skor berada pada rentang 25–62.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian dapat mengukur konsep yang dimaksud. Setiap pertanyaan yang digunakan dalam instrumen memiliki nilai **r hitung** yang lebih besar dari **r tabel** (0,3610), yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid.Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran. Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan nilai **0,9307** untuk mutu pelayanan dan **0,8455** untuk kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik demografi responden menunjukkan mayoritas adalah perempuan, dengan 62 orang (65,3%), sedangkan laki-laki berjumlah 33 orang (34,7%). Berdasarkan rentang usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 51-60 tahun, yaitu 26 orang (27,4%), diikuti oleh usia 41-50 tahun sebanyak 25 orang (26,3%). Kelompok usia 31-40 tahun berjumlah 20 orang (21,1%), usia 21-30 tahun sebanyak 16 orang (16,8%), dan usia 10-20 tahun berjumlah 8 orang (8,4%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA, yaitu 60 orang (63,2%), diikuti oleh pendidikan D3 sebanyak 28 orang (29,5%), dan S1 sebanyak 7 orang (7,4%).

Tabel.1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Demografi Responden di RS Bangkatan Binjai (n=95)

Karakteristik Responden	Jjumlah	Persen tase
Jenis Kelamin		
Perempuan	62	65,3 %
Laki-laki	33	34,7 %
Total	95	100%
Umur (tahun)		
10 - 20	8	8,4 %
21 – 30	16	16,8 %
31 - 40	20	21,1 %
41 - 50	25	26,3 %
51 - 60	26	27,4 %
Total	95	100%

Pendidikan		
SMA	60	63,2 %
D3	28	29,5 %
S1	7	7,4 %
Total	95	100%

Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan RS Bangkatan Binjai diukur berdasarkan aspek tangibles, emphaty, reliability, responsiveness dan assurance. Hasil penelitian di RS Bangkatan Binjai tentang mutu pelayanan secara umum menunjukkan kategori baik 94,7%, kategori kurang 5,3%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di RS Bangkatan (n=95)

Mutu Pelayanan	**Baik (f)**	**%**	**Kurang (f)**	**%**
Tangible	87	91,6	8	8,4
Empathy	82	86,3	13	13,7
Reliability	88	92,6	7	7,4
Responsiveness	86	90,5	9	9,5
Assurance	83	87,4	12	12,6

Hasil uji korelasi antara variabel mutu pelayanan dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan p 0.000 (< 0.05) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna. Hasil korelasi antara masing-masing komponen hanya komponen assurance yang menunjukkan adanya hubungan dengan p 0.000 (< 0.05) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna.

Hasil analisis data menunjukkan pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan analisis logistik ganda dengan metode enter. Hasil analisis menunjukkan bahwa :

1. Tabel reliability memiliki nilai 0,745 > 0,05 artinya variabel reliability tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
2. Tabel responsiveness memiliki nilai 0,413 > 0,05 artinya variabel responsiveness tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
3. Tabel assurance memiliki nilai 0,000 < 0,05 artinya variabel assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bangkatan Binjai. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit ini, dengan 94,7% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan berada dalam kategori baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan [8]. Hal ini juga konsisten dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit, yang berujung pada kepuasan yang lebih tinggi [9].

Dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance), hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Reliability dan Responsiveness memiliki pengaruh yang tidak signifikan

terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain juga menemukan bahwa dimensi Reliability, meskipun penting, tidak selalu mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung, terutama jika faktor lain seperti waktu tunggu atau komunikasi dengan tenaga medis lebih mendominasi persepsi pasien. Hal ini dapat dijelaskan dengan pengaruh faktor eksternal lain seperti tingkat ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima [10].

Sebaliknya, dimensi Assurance terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi ini berkaitan dengan kepercayaan pasien terhadap kemampuan dan kompetensi tenaga medis. Hasil ini sejalan dengan lainnya menegaskan bahwa dimensi Assurance, yang mencakup sikap profesionalisme dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh tenaga medis, berperan penting dalam menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi di rumah sakit [11]. Hal ini juga sesuai dengan penelitian lain menemukan bahwa kepercayaan terhadap dokter dan perawat dapat memperbaiki hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien [12].

Dari segi demografi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (65,3%) dan berada pada rentang usia 51-60 tahun (27,4%), serta sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA (63,2%). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit ini lebih banyak melayani pasien dari kelompok usia dewasa lanjut dan menengah yang memiliki latar belakang pendidikan tertentu. Penelitian oleh Adhikari et al. (2021) menyebutkan bahwa usia dan tingkat pendidikan pasien dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan [13]. Pasien yang lebih tua cenderung lebih memperhatikan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan medis, sedangkan pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi mungkin lebih kritis terhadap pelayanan yang diberikan [14].

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bangkatan Binjai, yang bisa jadi karena rumah sakit ini sudah cukup baik dalam memenuhi ekspektasi dasar pasien mengenai kualitas pelayanan. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, rumah sakit perlu terus berinovasi dalam memperbaiki dimensi-dimensi pelayanan yang belum sepenuhnya optimal, seperti Responsiveness dan Reliability[15].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Bangkatan Binjai, dapat disimpulkan bahwa secara umum mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit ini berada pada kategori baik, dengan 94,7% responden memberikan penilaian positif. Namun, dimensi Reliability dan Responsiveness tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara dimensi **Assurance** terbukti memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien lebih mengutamakan aspek kepercayaan dan profesionalisme tenaga medis dalam menilai kepuasan mereka. Karakteristik demografi responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah perempuan, berusia 51-60 tahun, dan memiliki pendidikan terakhir SMA, yang memberikan gambaran tentang kelompok usia dan latar belakang pendidikan yang paling banyak dilayani oleh rumah sakit ini.

Kelebihan dari penelitian ini adalah penggunaan model SERVQUAL yang relevan untuk mengukur kualitas pelayanan di rumah sakit, serta penggunaan metode statistik yang dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara mutu pelayanan

dan kepuasan pasien. Namun, penelitian ini juga memiliki keterbatasan, seperti fokus hanya pada satu rumah sakit dan sampel yang terbatas. Sebagai tindak lanjut, penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan penelitian ke rumah sakit lain dan menggunakan sampel yang lebih besar, serta memperdalam analisis mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti tingkat aksesibilitas atau biaya pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Setianingsih and A. S. Susanti, "Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit 'S,'" *Menara Med.*, vol. 4, no. 1, 2021.

[2] M. Christiany, "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap," *Citra Delima Sci. J. Citra Int. Inst.*, vol. 5, no. 2, pp. 105–112, 2022.

[3] E. Noviana and H. Wreksagung, "Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kabupaten Tangerang," *Nusant. Hasana J.*, vol. 1, no. 12, pp. 96–102, 2022.

[4] A. P. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, "SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *J. Retail.*, vol. 64, pp. 12–40, Jan. 1988.

[5] N. Nurita, A. Putri, A. Gold, and J. H. Siregar, "Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Perawat Rumah Sakit Xyz Di Tangerang Selatan," in *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*, 2023.

[6] W. Miftah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Rumah Sakit ABC." Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022.

[7] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, dan R $ D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

[8] D. C. Ferreira, I. Vieira, M. I. Pedro, P. Caldas, and M. Varela, "Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis," in *Healthcare*, MDPI, 2023, p. 639.

[9] R. Erwansyah, L. S. Siregar, M. Y. Pratama, S. Oktaria, R. Ali, and Y. G. Tarigan, "Factors that determine inpatient satisfaction on nursing care: a cross-sectional study," *Bali Med. J.*, vol. 12, no. 1, pp. 386–390, 2023.

[10] S. Sulaiman and A. Anggriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSU Siti Hajar," *J. Endur. Kaji. Ilm. Probl. Kesehat.*, vol. 4, no. 2, pp. 252–261, 2019.

[11] S. Liu, G. Li, N. Liu, and W. Hongwei, "The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust," *Inq. J. Heal. Care Organ. Provision, Financ.*, vol. 58, p. 00469580211007221, 2021.

[12] M. Alfarizi, "Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: hospital logistics management approach," *Asian Manag. Bus. Rev.*, pp. 121–138, 2022.

[13] M. Adhikari, N. R. Paudel, S. R. Mishra, A. Shrestha, and D. P. Upadhyaya, "Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 21, pp. 1–10, 2021.

[14] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci., vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi 10.24114/cess. v6i1. 21023*, 2021.

[15] L. A. S. Rahayuningsih and N. Cahyaningrum, "Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis," *Infokes J. Ilm. Rekam Medis Dan Inform. Kesehat.*, vol. 13, no. 2, pp. 122–127, 2023.