

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Muhammad Helmi Naufal<sup>1</sup>, Sholihul Absor<sup>2</sup>, Tjatur Prijambodo<sup>3</sup>, Eka Ari Puspita<sup>4</sup>, Achmad Sutarjo<sup>5</sup>

1) Program Studi-1 Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

2) Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

3) Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

4) Departemen Anestesi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

5) Departemen Ilmu Keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

### Abstrak

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat. Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan rumah sakit adalah dengan meningkatkan kepuasan pasien, karena kepuasan tersebut menjadi faktor penentu keberhasilan bagi rumah sakit. Namun, masih terdapat aspek kualitas pelayanan yang belum optimal. Salah satu penyebabnya adalah adanya kesenjangan dalam pelayanan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). Hal ini menyebabkan banyak pasien rawat inap BPJS merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian analitik *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 65 pasien rawat inap di RSML. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan *software* SPSS untuk melihat pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien. **Hasil:** Berdasarkan hasil uji statistik baik secara parsial maupun secara simultan didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $0,000 < 0,05$ ). **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

**Kata Kunci :** Pengaruh kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, SERVQUAL

### PENDAHULUAN

*World Health Organization* (WHO) (2015), menyatakan bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di berbagai Rumah Sakit di dunia mencapai 60,6 % dengan kunjungan pasien dalam satu tahun terakhir. Menurut data dari Badan Pusat Jasa Statistik (2020), dari total 17.280 responden di seluruh Indonesia, 81% menyatakan puas dengan layanan yang diberikan oleh BPJS. Tingkat kepuasan pasien di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau rumah sakit pemerintah tercatat sebesar 80%, sementara di rumah sakit swasta mencapai 83% (BPJS, 2014). Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (RSML) pada tahun 2019 ditemukan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam 3 tahun terakhir berkisar antara 90% - 91% dengan rincian tahun 2016 kepuasan pasien sebesar 90%, angka yang sama juga tercatat pada tahun 2017 sebesar 90%, sementara pada tahun 2018 mengalami sedikit peningkatan menjadi 91%. Namun, capaian ini masih berada di

bawah target sasaran yang ditetapkan yaitu 95% (Aminuddin, 2020). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa dari total 40 responden, mayoritas pasien (80%) atau sebanyak 32 responden merasa puas terhadap pelayanan syariah RSML. Sementara itu, sebagian kecil pasien (20%) atau sebanyak 8 responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan (Nuriyati *et al.*, 2020).

Penelitian ini memiliki tujuan umum untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RSML dan tujuan khusus untuk mengidentifikasi faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan desain penelitian analitik *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Berwujud), *Empathy* (Empati) dan *Reliability* (Kehandalan), terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSML. Sampel penelitian ini adalah pasien yang sedang mendapatkan pelayanan rawat inap di RSML minimal 3 hari, pasien pengguna BPJS dan pasien yang berusia 18-60 tahun. Namun, pasien ICU, pasien kondisi buruk, pasien anak-anak, pasien umum, pasien jiwa, pasien mendapatkan rawat inap < 3 hari dan pasien merupakan karyawan rumah sakit beserta keluarganya tidak di ikutkan serta dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah proporsional random sampling. Pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap di RSML. Dengan jumlah sampling yang sudah ditentukan oleh peneliti dengan kriteria inklusi dan eksklusi yaitu sekitar 65 responden. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis bivariat dengan melalui uji regresi linier sederhana.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Sampel penelitian ini dipilih dengan prosedur proporsional *random sampling* dan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang berjumlah 65 pasien rawat inap di Ruang Arofah, Ruang Marwah, Ruang Mentari, Ruang Roudhoh. Penggolongan responden didasarkan pada jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan lamanya perawatan.

**Tabel 1.** Karakteristik Umum Responden Penelitian

| Karakteristik Responden | Jumlah | Persentase (%) |
|-------------------------|--------|----------------|
| <b>Jenis Kelamin</b>    |        |                |
| Laki-laki               | 37     | 56,9           |
| Perempuan               | 28     | 43,1           |
| <b>Usia</b>             |        |                |
| 18 – 24 tahun           | 8      | 12,3           |
| 25 – 34 tahun           | 8      | 12,3           |
| 35 – 40 tahun           | 3      | 4,6            |
| 41 – 50 tahun           | 14     | 21,5           |

|                            |    |      |
|----------------------------|----|------|
| 51 – 60 tahun              | 32 | 49,2 |
| <b>Pendidikan Terakhir</b> |    |      |
| SD                         | 25 | 38,5 |
| SLTP                       | 16 | 24,6 |
| SLTA                       | 21 | 32,3 |
| Sl                         | 3  | 4,6  |
| <b>Lamanya Perawatan</b>   |    |      |
| 3 hari                     | 17 | 26,2 |
| 4 – 5 hari                 | 46 | 70,8 |
| 7 – 15 hari                | 2  | 3,1  |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

Berdasarkan tabel 1. Menunjukkan bahwa dari 65 responden (100%), yang berjenis kelamin paling banyak adalah Laki-laki yaitu sebanyak 37 responden dengan presentase (56,9%). Mayoritas usia responden yang paling banyak yaitu berusia 51 - 60 tahun dengan jumlah 32 responden dengan presentase (49,2%). Sedangkan sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 25 responden dengan presentase (38,5%) dan dalam penelitian ini didominasi oleh pasien yang dirawat selama 4 - 6 hari yaitu sebanyak 46 responden dengan presentase (70,8%).

**Tabel 2.** Uji T (parsial) Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien

| <b>Coefficients</b>  |   |                          |                    |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| <b>Variabel</b>      | <b>Unstandardized Coefficients Beta</b> | <b>T Hitung</b>          | <b>Signifikasi</b> |
| Konstanta            | 12,674                                  | 5,491                    | 0,000              |
| Responsiveness       | 1,068                                   | 4,236                    | 0,000              |
| <b>Model Summary</b> |   |                          |                    |
| <b>R</b>             | <b>R Square</b>                         | <b>Adjusted R Square</b> |                    |
| 0,471                | 0,222                                   | 0,260                    |                    |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

**Tabel 3.** Uji T (parsial) Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan Pasien

| <b>Coefficients</b>  |   |                          |                    |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| <b>Variabel</b>      | <b>Unstandardized Coefficients Beta</b> | <b>T Hitung</b>          | <b>Signifikasi</b> |
| Konstanta            | 11,715                                  | 5,279                    | 0,000              |
| Assurance            | 1,177                                   | 4,841                    | 0,000              |
| <b>Model Summary</b> |   |                          |                    |
| <b>R</b>             | <b>R Square</b>                         | <b>Adjusted R Square</b> |                    |
| 0,521                | 0,271                                   | 0,260                    |                    |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

**Tabel 4.** Uji T (parsial) Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien

| <b>Coefficients</b>  |   |                          |                    |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| <b>Variabel</b>      | <b>Unstandardized Coefficients Beta</b> | <b>T Hitung</b>          | <b>Signifikasi</b> |
| Konstanta            | 11,950                                  | 5,595                    | 0,000              |
| Tangible             | 1,175                                   | 4,922                    | 0,000              |
| <b>Model Summary</b> |   |                          |                    |
| <b>R</b>             | <b>R Square</b>                         | <b>Adjusted R Square</b> |                    |
| 0,527                | 0,278                                   | 0,266                    |                    |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

**Tabel 5.** Uji T (parsial) Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien

| <b>Coefficients</b>  |   |                          |                    |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| <b>Variabel</b>      | <b>Unstandardized Coefficients Beta</b> | <b>T Hitung</b>          | <b>Signifikasi</b> |
| Konstanta            | 9,522                                   | 3,890                    | 0,000              |
| Empathy              | 1,381                                   | 5,284                    | 0,000              |
| <b>Model Summary</b> |   |                          |                    |
| <b>R</b>             | <b>R Square</b>                         | <b>Adjusted R Square</b> |                    |
| 0,554                | 0,307                                   | 0,296                    |                    |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

**Tabel 6.** Uji T (parsial) Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dimensi *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien

| <b>Coefficients</b>  |   |                          |                    |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| <b>Variabel</b>      | <b>Unstandardized Coefficients Beta</b> | <b>T Hitung</b>          | <b>Signifikasi</b> |
| Konstanta            | 7,293                                   | 4,020                    | 0,000              |
| Reliability          | 1,679                                   | 8,372                    | 0,000              |
| <b>Model Summary</b> |   |                          |                    |
| <b>R</b>             | <b>R Square</b>                         | <b>Adjusted R Square</b> |                    |
| 0,726                | 0,527                                   | 0,519                    |                    |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

**Tabel 7.** Uji F (simultan) Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien

| <b>ANOVA</b>         |                       |                          |                    |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------|
| <b>Model</b>         | <b>Sum of Squares</b> | <b>F Hitung</b>          | <b>Signifikasi</b> |
| Regresi              | 160,418               | 72,613                   | 0,000              |
| Residual             | 139,182               |                          |                    |
| <b>Model Summary</b> |                       |                          |                    |
| <b>R</b>             | <b>R Square</b>       | <b>Adjusted R Square</b> |                    |
| 0,732                | 0,535                 | 0,526                    |                    |

*Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (Output SPSS 26), 2024*

## DISKUSI

### Karakteristik Umum Responden Penelitian

Karakteristik pasien berperan penting dalam membentuk harapan pasien dan persepsi mereka terhadap pelayanan Rumah Sakit. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dwi *et al.*, 2024) menemukan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara persepsi jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan terhadap kualitas pelayanan. Sementara pasien dalam rentang usia 51 – 60 tahun berada dalam tahap kehidupan di mana mereka lebih rentan terhadap gangguan kesehatan kronis atau penyakit degeneratif. Oleh karena itu, pasien menginginkan pelayanan yang lebih menyeluruh serta perhatian khusus dari tenaga medis. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Azzahra *et al.*, 2023) menunjukkan bahwa perbedaan karakteristik usia akan berakibat pada persepsi yang berbeda terhadap penilaian pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang berbeda pula pada rumah sakit. Pasien dengan tingkat pendidikan rendah dapat mempengaruhi pemahaman pasien terhadap informasi medis yang diberikan. Sehingga menuntut tenaga medis untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2018) menunjukkan bahwa pendidikan pasien berhubungan dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, di mana pasien dengan tingkat pendidikan lebih rendah mungkin memiliki persepsi yang berbeda dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan lebih tinggi. Sedangkan lama perawatan dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien yang menjalani perawatan selama 4 – 6 hari memiliki lebih banyak waktu untuk mengevaluasi beberapa aspek pelayanan, termasuk berinteraksi dengan tenaga medis, kebersihan fasilitas dan kenyamanan selama perawatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hutahaean dan Nababan, 2022) menunjukkan bahwa lama perawatan berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana lama perawatan yang lebih panjang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit lebih ditentukan oleh sistem pelayanan yang diterapkan, bukan karena karakteristik pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dianggap baik apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan responden, bukan berdasarkan faktor seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, atau durasi perawatan (Sabil *et al.*, 2022). Selain itu Sabil *et al.*, (2022) menyatakan bahwa memahami cara memuaskan pasien dapat dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kebutuhan serta harapan pasien dapat dikenali melalui karakteristik masing-masing individu.

### Pengaruh kualitas pelayanan Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSML

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2. Dapat diketahui bahwa variabel *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSML. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,222 yang mengandung pengertian

bahwa pengaruh variabel bebas (Dimensi *Responsiveness*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 22,2%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kismanto dan Murtopo, 2023) tentang analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Karanganyar bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Secara umum, Rumah sakit berfungsi sebagai fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh sebab itu, penyedia pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien dengan baik. Dengan demikian tingkat *responsiveness* yang tinggi dari dari pengelola Rumah Sakit akan meningkatkan rasa kepercayaan pada pasien.

### **Pengaruh kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSML**

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3. Dapat diketahui bahwa variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSML. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,271 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Dimensi *Assurance*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 27,1%. Penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Pratiwi dan Rusminah, 2024) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Moyo Hilir. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menemukan bahwa dimensi *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Haeruddin (2021) menunjukkan bahwa kunjungan ulang pasien ke RS dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi *Assurance*. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa *Assurance* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap minat pasien rawat inap untuk kembali. Semakin baik persepsi pasien terhadap *Assurance* rumah sakit maka semakin tinggi minat kembali pasien.

Dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan pasien. Dengan demikian pasien dapat menaruh kepercayaan penuh kepada dokter dan perawat serta terhadap rumah sakit tempat mereka mendapatkan perawatan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (*Assurance*), maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Sebaliknya, jika pasien memiliki persepsi yang kurang baik terhadap jaminan (*Assurance*), maka tingkat kepuasan pasien akan semakin menurun (Pratiwi dan Susanto, 2016).

### **Pengaruh kualitas pelayanan Bukti Langsung (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien di RSML**

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4. Dapat diketahui bahwa variabel *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSML. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan variabel *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien

determinasi (R Square) sebesar 0,278 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Dimensi *Tangible*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 27,8%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Evandinnartha *et al.*, 2023) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS terhadap loyalitas pasien yang menyatakan bahwa bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi *Tangible* adalah dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada aspek fisik, seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan karyawan, serta peralatan komunikasi.

Aspek bukti fisik (*Tangible*) berperan dalam membentuk harapan pasien, dimana bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan harapan pasien yang tinggi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami kebutuhan pasien, termasuk fasilitas penunjang seperti kamar inap, ruang tunggu, kamar mandi, dan lainnya (Putra, 2016).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSML**

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5. Dapat diketahui bahwa variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSML. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,307 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Dimensi *Empathy*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 30,7%. Hasil penelitian ini sejalan yang dilakukan oleh (Kismanto dan Murtopo, 2023) tentang analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Karanganyar yang menyatakan bahwa *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi empati ini berperan dalam memperkuat hubungan antara tenaga medis dan pasien, sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien.

Parasuraman, (2016) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dimensi *Empathy* memiliki komponen yang paling menonjol sebagai alat ukur yaitu pada kemudahan dan komunikasi. Kemudahan yang dimaksud mencakup akses untuk berinteraksi dengan tenaga kesehatan dan memperoleh informasi. Kemudahan pasien dalam berkomunikasi dan bertemu dengan dokter atau perawat merupakan aspek penting yang harus dipenuhi oleh penyedia pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan ketenangan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSML**

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6. Dapat diketahui bahwa variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSML. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien

determinasi (R Square) sebesar 0,527 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Dimensi *Reliability*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 52,7%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anzar *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *Reliability* menurut Kosnan (2020) juga merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. *Reliability* merupakan kemampuan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, yaitu ketepatan dalam waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan.

Menurut Parasuraman *et al.*, (2016), kualitas pelayanan pada dimensi keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan akurat. Kinerja harus memenuhi ekspektasi pasien dengan tanpa kesalahan, termasuk proses penerimaan pasien yang cepat dan sesuai prosedur, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang tepat, serta perawatan yang efisien. Jadwal pelayanan di rumah sakit, seperti waktu visite dokter dan perawatan pasien harus dijalankan tepat waktu. Prosedur pelayanan harus sederhana dan tidak berbelit-belit, serta perawat harus memberikan bantuan dan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku ketika dibutuhkan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di RSML**

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 7. dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSML. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,535 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 53,5%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sembiring and Sinaga, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rehaman (2018), penelitian yang dilakukan pada institusi pelayanan kesehatan di pakistan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Distrik Sargodha, Pakistan.

Berdasarkan analisis uji F (Simultan) diatas menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reliability* berkontribusi secara kolektif dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Interaksi *Responsiveness* dalam meningkatkan kepuasan pasien ketika didukung oleh *Assurance* dimana pasien merasa mendapatkan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan secara akurat dan profesional. Selain itu, interaksi *Assurance* dalam memperkuat *Empathy* ketika tenaga medis memahami kekhawatiran pasien dan memberikan jaminan yang meyakinkan dalam memberikan pelayanan. Interaksi kolektif ini menunjukkan bahwa dimensi ini tidak bekerja secara independen, melainkan saling mendukung dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun pada hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien



dengan nilai (*R Square*) sebesar 0,527 (52,7%) keberhasilan *Reliability* bergantung kepada dukungan dimensi lainnya. Pengelolaan yang seimbang antar dimensi sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan memuaskan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu mengoptimalkan setiap dimensi dan memastikan interaksi yang harmonis antar dimensi tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability* baik secara terpisah maupun bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## REFERENSI

- Agra Nabilfavian Evandinnartha, Muhammad Syamsu Hidayat and Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Loyalitas Pasien: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6): 1025–1032. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i6.3256>.
- Aminuddin, Farih. 2020. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Yang Menjalani Perawatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Skripsi Thesis, Universitas Airlangga.
- Azzahra, F.P. *et al.* (2023). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan Dan Persepsi Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3): 16114–16131. Available at: <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.19274>.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Dwi, I.N. *et al.* (2024). Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Mataram The Relationship between Patient Characteristics and Perceptions of Healthcare Service Quality at Mataram City Regional Public Hospital', 5(2): 195–213.
- Haeruddin, Alwi Khidri, S. U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 4 No. 3(3): 282-288.
- Hutahaean, S. and Nababan, D. (2022). Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rs X. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 6(3): 255. Available at: <https://doi.org/10.52020/.v6i3.4899>.
- Kismanto, J. and Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*

- Kusuma Husada*, 14(1): 106–116. Available at: <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>.
- Muhammad Anzar, Nur Afni and Mohamad Afaldi (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7): 765–772. Available at: <https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855>.
- Nuriyati, Kusdiana, A. and Nurdiana, F. (2020). Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Health Care*, Vol 1, No (2).
- Parasuraman, A., & Colucio, M. (2016). Linking Service Design to Value Creation in Service Research. *Journal of Service Management*, 27(1): 21-29.
- Pratiwi, D & Rusminah. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir*. Jurnal Riset Pemasaran, Vol.3 No.2.
- Pratiwi, dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*. 2 (2): 45-56.
- Putra, Mahardhika. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016. Thesis. USU.
- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *J Hosp Med Manage*, 4(1): 1-8.
- Sabil, F.A. *et al.* (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien, 2: 280–287. Available at: <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>.
- Sembiring, E. and Sinaga, R.V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2): 183–204. Available at: <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>.
- Utami, Y.T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1): 57–65.
- WHO. *World Health Statistic Report 2015*. Geneva: World Health Organization; 2015.