



Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Teungku Fakinah Banda Aceh Tahun 2025

Muliyadi Eka Putra¹, Nanda Desreza*², Ratih Ayu Atika³

^{1,2,3}Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: nandadesreza.psik@abulyama.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 12, 2025

Revised July 20, 2025

Accepted September 03, 2025

Available online September 03, 2025

Kata Kunci:

kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Rumah sakit.

Keywords:

service quality, patient satisfaction, hospital.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan
Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap akan memberikan wawasan yang dapat digunakan untuk strategi peningkatan mutu layanan di RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh. Penelitian ini tidak dapat diabaikan mengingat pentingnya pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam rangka memperbaiki dan mengoptimalkan layanan rawat inap. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 30 Tahun 2022 tentang indikator standar kepuasan pelanggan dipelayanan rawat inap idealnya harus $\geq 90\%$. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret-April 2025. Metode penelitian ini menggunakan *deskriptik analitik* dengan pendekatan *cross-sectional study*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 90 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang termasuk kedalam kriteria. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui pengisian kuesioner pada pasien rawat inap RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh. Hasil penelitian

yang menggunakan *uji korelasi spearman* menunjukkan bahwa semua variabel (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Persentase kepuasan pasien rawat inap, responden yang merasa puas sebanyak 89 orang (98.9%) dan responden yang tidak puas sebanyak 1 orang (1.1%). Didapatkan nilai *p-value* kualitas pelayanan dimensi kehandalan $0,000 < 0,05$, dimensi daya tanggap $0,000 < 0,05$, dimensi jaminan $0,000 < 0,05$, dimensi empati $0,000 < 0,05$, dan dimensi bukti fisik $0,013 < 0,05$. Kesimpulan penelitian ini pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh dan dengan adanya penelitian ini, harapannya pihak RSUD Teungku Fakinah Banda Aceh dapat melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan dan para tenaga medis sehingga dapat meningkatkan kelima dimensi pelayanan Kesehatan serta melakukan survei kepuasan secara berkala kepada pasien agar dapat menjadi rumah sakit yang lebih berkualitas.

ABSTRACT

The relationship between service quality and inpatient satisfaction will provide insights that can be used for strategies to improve service quality at Teungku Fakinah Hospital Banda Aceh. This research cannot be ignored given the importance of a deep understanding of the factors that influence patient satisfaction in order to improve and optimize inpatient services. Based on the Minister of Health Regulation (Permenkes) Number 30 of 2022 concerning standard indicators of customer satisfaction in inpatient services, ideally it should be $\geq 90\%$. The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction and the quality of inpatient services at Teungku Fakinah Hospital Banda Aceh. This research was conducted in March-April 2025. This research method uses analytic descriptive with a cross-sectional study approach. and with this research, it is hoped that the Teungku Fakinah Banda Aceh Hospital can evaluate the quality of service and medical personnel

so that they can improve the five dimensions of health services and conduct regular satisfaction surveys to patients in order to become a higher quality hospital. The sample in this study amounted to 90 people using purposive sampling technique which included the criteria. The instrument used in this study was primary data through filling out questionnaires on inpatients of Teungku Fakinah General Hospital Banda Aceh. The results of the study using the spearman correlation test showed that all variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) had an effect on inpatient satisfaction. The percentage of inpatient satisfaction, 89 respondents who were satisfied (98.9%) and 1 respondent who was not satisfied (1.1%). The p-value of service quality in the reliability dimension is $0.000 < 0.05$, the responsiveness dimension is $0.000 < 0.05$, the guarantee dimension is $0.000 < 0.05$, the empathy dimension is $0.000 < 0.05$, and the physical evidence dimension is $0.013 < 0.05$. The conclusion of this study is that patients are satisfied with the quality of service provided by RSU Teungku Fakinah Banda Aceh and with this research, it is hoped that the RSU Teungku Fakinah Banda Aceh can evaluate the quality of service and medical personnel so that they can improve the five dimensions of health services and conduct regular satisfaction surveys to patients in order to become a higher quality hospital.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak setiap manusia dan merupakan bagian dari kesejahteraan, sesuai dengan amanat UUD 1945, pasal 28H. Masih terdapat masalah terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan, seperti kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survei kepuasan pasien yang tidak melibatkan pasien secara langsung.(Afrioza & Baidillah, 2021) Upaya kesehatan yang dilakukan baik secara individu maupun berkelompok dalam suatu organisasi bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.(Effendi, 2020) Keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh dokter dan perawat merupakan masalah umum yang dihadapi pasien di rumah sakit. Untuk mengatasi keluhan ini, perlu peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam hal komunikasi antara tenaga medis dengan pasien atau keluarganya.(Fernandes & Nurvita, 2022) Rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, adil, dan merata sesuai dengan UU No. 17 Tahun 2023, Tentang Kesehatan.(Pemerintah Pusat, 2024)

(Permenkes) Nomor 30 Tahun 2022 menjelaskan tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah. Rumah sakit menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Indikator yang merupakan standar kepuasan pelanggan di pelayanan rawat inap idealnya harus $\geq 90\%$. Rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Kegiatan di rumah sakit dapat mencakup pelayanan kesehatan secara merata dan terpadu dengan mengutamakan penyembuhan berbagai jenis penyakit serta pemulihan kesehatan pasien. Agar rumah sakit dapat terus berkembang, setiap rumah sakit menerapkan strategi pelayanan keperawatan profesional yang berfokus pada kepuasan pasien.(Kemenkes Nomor 30 Tahun, 2022)(Baan, 2020)

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ajeng Rizky Arinda pada tahun 2021 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Rawat Inap di Rumah Sakit Umum dr.GL.Tobing Tanjung Morawa” menunjukkan bahwa semua variabel (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum dr. GL. Tobing Tanjung Morawa. Persentase kepuasan pasien rawat inap, responden yang merasa puas sebanyak 54 orang (57,4%) dan responden yang tidak puas sebanyak 40 orang (42,6%).(Ajeng Riski Arinda, 2021)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nailis Zakia pada tahun 2020 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh” diketahui bahwa pasien di rumah sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh memiliki nilai kepuasan sebesar 3,81 dan nilai harapan 4,41 sehingga masih terdapat gap -0,06. Gap ini dapat terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan dari pasien dengan kualitas jasa yang diberikan oleh rumah sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Dilihat dari tingkat persentase tingkat kepuasan pasien diketahui bahwa dari 17 item terdapat 12 item sangat sesuai harapan pasien, 3 item sesuai, 2 item cukup dan kurang sesuai 1 dengan harapan pasien yang berobat di rumah sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.(Nailis Zakia, Universitas Uin Ar-raniry, 2021)

Pemahaman mendalam mengenai pengaruh hubungan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap akan memberikan wawasan yang dapat digunakan untuk strategi peningkatan mutu layanan di RS Teungku Fakinah Banda Aceh. Penelitian ini tidak dapat diabaikan mengingat pentingnya pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam rangka memperbaiki dan mengoptimalkan layanan rawat inap. Penelitian ini penting terutama dalam konteks era pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, di mana kualitas layanan menjadi salah satu penentu keberhasilan institusi kesehatan. Dalam kerangka ini, analisis yang mendetail mengenai lima dimensi mutu kualitas pelayanan kesehatan yang mewakili persepsi pasien terkait kepuasan yaitu ketanggapan, keandalan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur akademis dan praktis, serta dapat menjadi acuan bagi kebijakan peningkatan mutu pelayanan di institusi kesehatan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin meneliti hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik secara kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional study*. Variable bebas dan terikat akan diamati pada periode yang bersamaan, sehingga dapat mengetahui hubungan tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh yang dilakukan dari kelas I, II, III, dan VIP pada bulan Maret – April 2025.

Pengolahan data dilakukan dengan rumus *uji korelasi spearman* yang mana digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel ordinal atau variabel numerik yang tidak berdistribusi normal. Koefisien *korelasi Spearman*, yang dilambangkan dengan ρ (rho), memberikan nilai antara -1 hingga 1.

Pengukuran variabel penelitian ini dilakukan melalui kuisioner yang disebar kepada responden, untuk pengisian variable usia, pendidikan, dan pekerjaan dengan menggunakan tes yang berupa kuisioner, sedangkan untuk pengisian kuisioner variable kualitas pelayanan, *reliability, tangibles, responsiveness, empathy, assurance*, diukur dengan menggunakan skala likert.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS Teungku Fakinah Banda Aceh Provinsi Aceh, pada bulan Maret – April tahun 2025 pada pasien rawat inap, dengan jumlah responden 90 sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan data responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Analisis Univariat

Analisis univariat variabel independen (bebas) dan dependen (terikat) pada penelitian ini mencakup variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 90 sampel dan teknik yang digunakan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap.

Tabel 1. Distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Laki-laki	39	43.3	43.3
Perempuan	51	56.7	56.7
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 1. diketahui dari 90 reponden, yang berjenis kelamin laki-laki 39 responden (43.3%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak 51 responden (56.7%).

Tabel 2. Distribusi pasien berdasarkan usia

Usia	Frekuensi (n)	%	Total (%)
20-30 Tahun	37	41.1	41.1
31-40 Tahun	14	15.6	15.6
41-50 Tahun	13	14.4	14.4
>50 Tahun	26	28.9	28.9
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 2. diketahui dari 90 responden yang berusia 20-30 tahun sebagian besar dari 37 responden (41.1%), usia 31-40 tahun 14 responden (15.6%), usia 41-50 tahun 13 responden (14.4%), dan usia diatas 50 tahun 26 responden (28.9%).

Tabel 3. Distribusi pasien berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (n)	%	Total (%)
SD	12	13.3	13.3
SMP	6	6.7	6.7
SMA	51	56.7	56.7

S1	19	21.1	21.1
S2	1	1.1	1.1
S3	1	1.1	1.1
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 3. diketahui dari 90 responden yang mempunyai pendidikan terakhir SD sebagian kecil 12 responden (13.3%), pendidikan SMP sebagian kecil 6 responden (6.7%), pendidikan SMA hampir dari setengah 51 responden (56.7%) dan pendidikan perguruan tinggi 21 responden (23.3%).

Tabel 4. Distribusi pasien berdasarkan kehandalan

Kehandalan	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Baik	89	98.9	98.9
Tidak baik	1	1.1	1.1
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 4. hasil analisis untuk variabel kehandalan (*reliability*) diketahui dari 90 responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori baik sebanyak 89 orang (98.9%), dan responden yang menilai dengan kategori tidak baik 1 orang (1.1%).

Tabel 5. Distribusi pasien berdasarkan daya tanggap

Daya Tanggap	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Baik	84	93.3	93.3
Tidak baik	6	6.7	6.7
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 5. hasil analisis untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) diketahui bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori baik 84 responden (93.3%), dan responden yang menilai dengan kategori tidak baik sebanyak 6 responden (6.7%).

Tabel 6. Distribusi pasien berdasarkan empati

Empati	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Baik	88	97.8	97.8
Tidak baik	2	2.2	2.2
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 6. hasil analisis untuk variabel empati (*emphaty*) diketahui bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori baik 88 responden (97.8%), dan responden yang menilai dengan kategori tidak baik sebanyak 2 responden (2.2%).

Tabel 7. Distribusi pasien berdasarkan jaminan

Jaminan	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Baik	88	97.8	97.8
Tidak baik	2	2.2	2.2
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 7. hasil analisis untuk variabel jaminan (*assurance*) diketahui bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori baik 88 responden (97.8%), dan responden yang menilai dengan kategori tidak baik sebanyak 2 responden (2.2%).

Tabel 8. Distribusi pasien berdasarkan bukti fisik

Bukti Fisik	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Baik	84	93.3	93.3
Tidak baik	6	6.7	6.7
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 8. hasil analisis untuk variabel bukti fisik (*tangibles*) diketahui bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori baik 84 responden (93.3%), dan responden yang menilai dengan kategori tidak baik sebanyak 6 responden (6.7%).

Tabel 9. distribusi pasien berdasarkan kepuasan

Kepuasan	Frekuensi (n)	%	Total (%)
Puas	89	98.9	98.9
Tidak puas	1	1.1	1.1
Total	90	100%	100%

Berdasarkan tabel 9. hasil analisis untuk variabel kepuasan pasien diketahui bahwa responden yang menilai kategori puas sebanyak 89 responden (98.9%), dan responden yang menilai kualitas pelayanan rumah sakit dengan kategori tidak puas sebanyak 1 responden (1.1%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat ini menyajikan hasil analisis yang dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel independen (Kehandalan, Daya tanggap, Empati, Jaminan, dan Bukti fisik) dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Uji bivariat ini menggunakan analisis korelasi untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier antar variabel, kemudian menghitung koefisien korelasi dan signifikan (*p-value*) untuk setiap pasangan variabel independen dan variabel dependen, sedangkan nilai signifikansi digunakan untuk menentukan apakah hubungan tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 10. hasil uji korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Variabel	n	Kepuasan		
		%	Correlation Coefficient	Sig 2 tailed
Kehandalan	90	100	0.999	0.000
Daya Tanggap	90	100	0.703	0.000
Empati	90	100	0.999	0.000
Jaminan	90	100	0.999	0,000
Bukti fisik	90	100	0.262	0,013

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel 11. hasil nilai koefisien p -value atau *sig 2 tailed* dengan jumlah nilai 0.000 dan 0.013 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dari aspek kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dimana nilai p -value yaitu 0.000 dan 0.013 < 0.05.

3.2. Pembahasan

Hubungan Dimensi Kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Teungku Fakinah Banda Aceh.

Hasil analisis menunjukkan korelasi positif sempurna dan signifikansi secara statistik antara keandalan dengan kepuasan ($r = 0.999$, $p = 0.000$). Mengindikasikan bahwa peningkatan pada variabel ini sangat terkait dengan peningkatan kepuasan. Signifikansi statistik yang tinggi yang mana dimensi kehandalan memiliki nilai p -value $0.000 < 0.05$ artinya signifikan, dan nilai korelasi $r = 0.999$ yang berarti terdapat hubungan positif antara variabel independen dan dependen, menunjukkan bahwa hubungan ini sangat tidak mungkin terjadi secara kebetulan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan merupakan prediktor yang sangat kuat terhadap kepuasan. Dimensi kehandalan, nilai rata-rata tanggapan responden yang dirawat inap di Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh bernilai baik 89 (98.9%) responden dari 90 sampel, dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien yang dirawat inap terhadap kualitas pelayanan kehandalan adalah baik tentang pemberian informasi, penjelasan tentang penyakit yang diderita, dan memberitahu pasien bagaimana cara merawat penyakit pasien dirumah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ani Setianingsih tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S" tahun 2021. (Di & Sakit, 2021) Menunjukkan bahwa hasil uji verifikatif dengan nilai t hitung $2,353 > t$ tabel $1,980$ dan nilai $p = 0,021 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien, bila tingkat kehandalan tinggi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, yang mana rumah sakit telah berusaha memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, memberikan kemudahan untuk pendaftaran administrasi pasien rawat inap dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk dapat menerima pelayanan.

Konsep dari dimensi kehandalan adalah kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Kehandalan mencerminkan profesionalisme dan akurasi dalam pemberian layanan medis, ketika pelayanan dilakukan dengan benar, hal ini membentuk kepercayaan pasien dan mendorong kepuasan yang tinggi.

Penelitian ini didasarkan asumsi bahwa setiap dimensi dalam kualitas pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap, pada dimensi kehandalan, peneliti mengasumsikan bahwa tenaga medis mampu memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan standar yang dijanjikan seperti ketepatan dalam memberikan informasi, keakuratan diagnosis, pelayanan yang tidak tertunda, dan kejelasan prosedur akan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Pelayanan yang handal dipandang sebagai dasar dari kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Hubungan Dimensi Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Teungku Fakinah Banda Aceh.

Hasil analisis Daya tanggap menunjukkan korelasi positif yang kuat dan signifikan secara statistik dengan kepuasan ($r = 0,703$, $p = 0,000$). Koefisien korelasi sebesar 0.703 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan linier yang positif dan kuat antara variabel independen dan dependen. Peningkatan Daya tanggap cenderung diikuti dengan peningkatan kepuasan, meskipun hubungan ini tidak sekuat hubungan kehandalan dan kepuasan. Dimensi daya tanggap memiliki nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ menegaskan dan menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Dimensi daya tanggap, nilai rata-rata tanggapan responden yang dirawat inap bernilai baik 84 (93.3%) responden dari 90 sampel, dimana pasien masih banyak yang mengeluh lambatnya perawatan dalam menangani keluhan pasien, seperti pasien yang sudah dirawat selama beberapa hari masih belum ditangani oleh dokter, tenaga medis masih kurang tanggap terhadap pasien yang baru datang, dan kurangnya kesiapan tenaga medis terhadap keluhan pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ajeng Riski Arinda tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap RSUD dr.GL.Tobing Tanjung morawa pada tahun 2021.(Ajeng Riski Arinda, 2021) Menunjukkan bahwa hasil nilai uji chi-square *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang terdapat korelasi signifikan antara variabel kehandalan dan kepuasan pasien. Daya tanggap ini merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga rumah sakit perlu berupaya untuk meningkatkan ketanggapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memperoleh kepuasan pasien yang baik.

Konsep dimensi daya tanggap merujuk pada kecepatan dan kesiapan tenaga medis dalam merespon kebutuhan, permintaan, dan keluhan pasien. Daya tanggap yang tinggi mencerminkan sikap kepedulian terhadap pasien, ketika pasien merasa dilayani dengan cepat dan sigap, mereka akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Asumsi peneliti terhadap dimensi daya tanggap bahwa kemampuan tenaga medis dalam memberikan layanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pasien akan meningkatkan rasa dihargai dan aman, pada akhirnya dapat memperbesar tingkat kepuasan pasien. Penangan yang lambat atau kurang sigap diasumsikan dapat menimbulkan ketidakpuasan, meskipun pelayanan medis secara teknis baik.

Hubungan Dimensi Empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Teungku Fakinah Banda Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi empati menunjukkan sama seperti kehandalan yang mana dimensi empati berkorelasi positif sempurna dan signifikan secara statistik dengan kepuasan ($r = 0.999$, $p = 0.000$). Nilai korelasi sebesar 0.999 menandakan adanya hubungan yang positif sempurna antara variabel independen dan dependen, dimensi empati memiliki nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ menunjukkan terdapat korelasi signifikan antara variabel empati dan kepuasan. Dimensi empati menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang dirawat inap di Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh bernilai baik sebanyak 88 (97.8%) responden, dapat disimpulkan bahwa tanggapan pasien yang dirawat inap terhadap kualitas pelayanan empati yang diberikan pihak rumah sakit adalah baik tentang tenaga medis yang sopan, ramah, tulus dan tidak membedakan pasien.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Nailis Zakia dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Umami Rosnati Banda Aceh tahun 2021. (Nailis Zakia, Universitas Uin Ar-raniry, 2021) Menunjukkan bahwa hasil nilai uji *metode servequal* 3,58%. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan rumah sakit adalah baik.

Konsep dimensi empati adalah kemampuan petugas medis dalam memahami, mendengarkan, dan merasakan kondisi emosional pasien secara personal, ini melibatkan komunikasi yang baik, perhatian individual, dan pendekatan yang manusiawi, ketika pasien merasa dimengerti dan diperlakukan dengan empati, maka kepuasan terhadap pelayanan cenderung meningkat. Asumsi peneliti terhadap dimensi empati bahwa sikap ramah, sopan, perhatian personal, serta komunikasi yang tulus dari tenaga medis dapat memberikan kontribusi besar dalam menciptakan hubungan interpersonal yang positif sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan pasien selama masa perawatan. Pelayanan yang tidak membedakan pasien dapat menjadi elemen penting dalam membentuk kepuasan pasien yang mendalam.

Hubungan dimensi Jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Teungku Fakinah Banda Aceh.

Hasil analisis Jaminan juga memiliki korelasi positif sempurna dan signifikan secara statistik dengan kepuasan ($r = 0.999$, $p = 0.000$). Jaminan memiliki nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ yang menegaskan bahwa hubungan ini signifikan, dan nilai korelasi $r = 0.999$ menandakan adanya hubungan yang positif dan sempurna antara variabel independen dan dependen. Hasil ini serupa dengan kehandalan dan empati, yang menunjukkan bahwa jaminan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Dimensi jaminan menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata responden yang dirawat inap bernilai baik sebanyak 88 (97.8%) responden dari 90 sampel, disimpulkan bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit seperti tenaga medis memberikan pelayanan dengan keramah tamahan, pasien merasa nyaman ketika berintraksi dengan tenaga medis, dan tenaga medis juga mempunyai kemampuan dalam menjelaskan penyakit dan cara mengobatinya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Ajeng Riski Arinda dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr.GL.Tobing Tanjung Morawa tahun 2021.(Ajeng Riski Arinda, 2021) Menunjukkan bahwa nilai hasil uji chi-square *p-value* sebesar $0,005 < 0,05$ yang terdapat korelasi signifikan antara variabel jaminan dan kepuasan pasien. Dokter dan perawat harus memiliki ketrampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan pasien, sehingga pasien dapat memberikan kepercayaan penuh kepada tenaga medis serta terhadap rumah sakit.

Konsep dimensi jaminan mengacu pada rasa aman yang diberikan oleh tenaga medis melalui sikap profesional, kompetensi, dan kredibilitas. Pasien merasa tenang saat mereka ditangani oleh orang yang berpengalaman dan sopan. Kepercayaan pasien terhadap ketrampilan dan pengetahuan tenaga medis menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan. Peneliti mengasumsikan bahwa rasa aman dan percaya yang diberikan oleh tenaga medis melalui kompetensi, kejelasan informasi, pengetahuan dan sikap profesional akan memperkuat persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien merasa lebih puas ketika mereka percaya bahwa pelayanan yang diterima aman, profesional, dan berkualitas.

Hubungan dimensi Bukti Fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Teungku Fakinah Banda Aceh.

Hasil analisis bukti fisik berbeda dengan variabel-variabel yang lainnya. Bukti fisik menunjukkan korelasi positif yang lebih lemah dengan kepuasan ($r = 0.262$), namun tetap signifikan secara statistik yang mana nilai *p-value* $0.013 < 0.05$, hal ini mengindikasikan bahwa bukti fisik tetap memiliki pengaruh terhadap kepuasan, tetapi pengaruhnya tidak sebesar variabel-variabel lain seperti Keandalan, Daya Tanggap, Empati, dan Jaminan. Signifikansi statistik ($p = 0.013$) menunjukkan bahwa hubungan ini masih signifikan. Dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa interpretasi nilai rata-rata tanggapan responden yang dirawat inap di rumah sakit bernilai baik sebanyak 84 (93.3%) responden dari 90 sampel. Masih banyak pasien yang mengeluh mengenai kondisi kamar inap sudah cukup tua, toilet yang kurang bersih, jumlah tempat duduk diruang tunggu yang kurang mencukupi, dan tempat tidur yang kurang nyaman. Pasien merasa puas dengan kondisi lingkungan rumah sakit yang masih asri, sejuk, dan nyaman untuk beristirahat. Peran bukti fisik meskipun memiliki pengaruh yang kecil, bukti fisik tetap berperan dalam mempengaruhi kepuasan oleh karena itu rumah sakit perlu memberikan aspek fisik dari layanan yang diberikan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nintoro Vieira Fernandes dengan judul Hubungan Mutu Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos tahun 2022.(Fernandes & Nurvita, 2022) Menunjukkan bahwa nilai hasil uji chi-square *p-value* $0,063 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bukti fisik dan kepuasan pasien.

Konsep bukti fisik mencakup semua aspek visual pelayanan seperti kebersihan rumah sakit, kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang rawat, dan penampilan petugas. Tampilan fisik rumah sakit memberikan kesan pertama yang kuat dalam mendukung persepsi kualitas. Fasilitas yang nyaman akan menambah nilai positif bagi pengalaman pasien. Dimensi bukti fisik, diasumsikan bahwa tampilan

lingkungan rumah sakit, kelengkapan fasilitas medis, kenyamanan tempat tidur, kebersihan ruangan, dan kerapian petugas medis secara visual akan membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien merasa lebih nyaman dan puas jika rumah sakit menunjukkan citra yang bersih, tertata, dan modern.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RS Teungku Fakinah.

Berdasarkan Hasil analisis bivariat menggunakan uji korelasi spearman bahwa kualitas pelayanan (Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, dan Bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien terdapat hubungan yang signifikan. Hasil dimensi kehandalan $r = 0.999$, dimensi daya tanggap $r = 0.703$, dimensi empati $r = 0.999$, dimensi jaminan $r = 0.999$, dan dimensi bukti fisik $r = 0.262$. Variabel kehandalan, empati dan jaminan menunjukkan hubungan yang positif sempurna. Variabel daya tanggap menunjukkan hubungan positif yang kuat dan variabel bukti fisik menunjukkan hubungan positif yang lebih lemah namun tetap signifikan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pengolahan data terhadap 90 sampel mengenai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh tahun 2025 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, dengan nilai koefisien $r = 0.999$ menunjukkan hubungan yang positif sempurna.
2. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, dengan nilai koefisien $r = 0.703$ menunjukkan hubungan yang positif kuat.
3. Variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, dengan nilai koefisien $r = 0.999$ menunjukkan hubungan yang positif sempurna.
4. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$, dengan nilai koefisien $r = 0.999$ menunjukkan hubungan yang positif sempurna.
5. Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien $p\text{-value} = 0.013 < 0.05$, dengan nilai koefisien $r = 0.262$ menunjukkan hubungan yang positif lemah.
6. Variabel kualitas pelayanan dari aspek kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisis penelitian diatas sekiranya peneliti dapat menyarankan sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan dan para tenaga medis sehingga

dapat meningkatkan kelima dimensi pelayanan kesehatan agar Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh ini menjadi lebih berkualitas sehingga pasien merasa puas untuk berobat di Rumah Sakit Teungku Fakinah Banda Aceh, pihak rumah sakit harus melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan kajian, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang ada, serta penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dari pertama pasien masuk rumah sakit hingga pasien pulang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Ajeng Riski Arinda. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr.GL.Tobing. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Di, P., & Sakit, R. (2021). *Jurnal Menara Medika* <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/index> JMM 2021 p-ISSN 2622-657X, e-ISSN 2723-6862. 4(1), 22–27.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Kemenkes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Nailis Zakia, Universitas Uin Ar-raniry, B. Aceh. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh*.
- Pemerintah Pusat. (2024). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. 226975, 656.