

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PANTI WILASA “DR. CIPTO” SEMARANG

Indah Setia Ningrum¹, Lisa Dwi Astuti^{2,3}, Daniel Budi Wibowo¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, ²Prodi Kebidanan

Program Studi di Luar Kampus Utama (PSDKU) STIKES Bethesda YAKKUM Semarang

³Email lisadwi@stikesbethesda.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik dapat dinilai dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti nyata.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” Semarang.

Metode Penelitian: Penelitian kuantitatif, jumlah populasi 401 orang pasien rawat inap dan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Instrumen yang digunakan yaitu berupa kuesioner.

Hasil: Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik yaitu 91.5% sedangkan 5 dimensi kualitas pelayanan 52.5% pasien memiliki persepsi baik tentang kehandalan dan jaminan, 46.5% pasien memiliki persepsi baik tentang daya tanggap, 49% pasien memiliki persepsi baik tentang perhatian, 48% pasien memiliki persepsi baik tentang bukti nyata dengan signifikansi Pvalue = 0,000 ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%. Sedangkan 51% pasien rawat inap menyatakan puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto”.

Saran: Berdasarkan pembahasan Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” meningkatkan persepsi pasien tentang perhatian pelayanan rawat inap yang ada selama ini, terutama meningkatkan keramahan perawat dengan pendekatan holistik, kolaborasi tim, evaluasi dan umpan balik.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENTS PERCEPTIONS ABOUT SERVICE QUALITY AND THE LEVEL OF SATISFACTION OF INPATIENT PATIENTS AT PANTI WILASA HOSPITAL "DR. CIPTO" SEMARANG

ABSTRACT

Background: Service quality greatly influences the satisfaction of inpatients in hospitals. Good service quality can be assessed from five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, guarantee, attention, concrete evidence.

Objective: To determine the relationship between perceptions of service quality and satisfaction of inpatients at Panti Wilasa Hospital "Dr. Cipto" Semarang.

Method: Quantitative research, total population of 401 inpatients and sample size of 200 respondents. The instrument used is a questionnaire.

Results: Patient perceptions about the quality of inpatient services at Panti Wilasa Hospital "Dr. Cipto" has a good perception, namely 91.5%, while for the 5 dimensions of service quality, 52.5% of patients have a good perception of reliability and guarantee, 46.5% of patients have a good perception of responsiveness, 49% of patients have a good perception of attention, 48% of patients have a good perception of real evidence with significance $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) error level (error) 5%. Meanwhile, 51% of inpatients expressed satisfaction with the services at Panti Wilasa Hospital "Dr. Cipto."

Suggestion: Based on the discussion at Panti Wilasa Hospital "Dr. Cipto" increases patient perceptions regarding the attention of existing inpatient services, especially increasing the friendliness of nurses with a holistic approach, team collaboration, evaluation and feedback.

Keywords: Perception of Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang sekarang ini mengalami banyak perubahan. Berdasarkan fase awal perkembangan, rumah sakit memiliki fungsi sebagai institusi sosial, namun dengan keberadaan rumah sakit swasta, maka fungsi rumah sakit beralih menjadi lebih seperti industri, walaupun tetap mematuhi kode etik profesi dan standar kedokteran. Seiring dengan kemajuan teknologi serta persaingan yang bertambah ketat, rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya selaras dengan ketetapan pada Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2023 Terkait Kesehatan yang mengatur beberapa aspek sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Undang-undang ini mencakup aspek-aspek seperti promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan medis, melindungi masyarakat dan mengatur wewenang dan tanggung jawab tenaga kesehatan⁽¹⁾.

Penyediaan pelayanan medis kepada pasien di era globalisasi merupakan prioritas utama dan isu penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien tidak akan berpindah ke tempat lainnya dalam memperoleh layanan kesehatan yang lebih baik jika mereka mendapatkan pelayanan yang cepat dan nyaman. Indikator kualitas layanan di rumah sakit mencerminkan bagaimana persepsi pasien terhadap layanan medis yang diterima. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangatlah krusial sebab berpengaruh terhadap keputusan mereka dalam mempergunakan pelayanan. Pasien dapat menggunakan persepsi ini untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai jenis jasa maupun barang yang memiliki kemampuan dalam memenuhi kebutuhan konsumen, baik yang tersembunyi ataupun yang terlihat⁽²⁾. Kualitas pelayanan dianggap sebagai aspek kritis dalam membangun kepercayaan pelanggan, dengan demikian prioritas utama rumah sakit adalah meningkatkan

standar kualitas pelayanannya. Pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti nyata (*tangible*)⁽³⁾. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat kesempurnaan dalam layanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada konsumen, sekaligus mematuhi standar dan etika profesi⁽⁴⁾, dengan demikian kualitas pelayanan rumah sakit harus berorientasi pada kepuasan pelanggan/pasien, karena kepuasan pelanggan/pasien akan menghasilkan loyalitas pasien. Menurut WHO konsep dasar kualitas merupakan layanan yang diberikan harus efisien, efektif, bisa diterima, diakses, berpusat kepada pasien, aman serta adil⁽⁵⁾.

Rumah sakit merupakan bagian dari sistem layanan kesehatan masyarakat, diharuskan guna memberi layanan publik yang baik ditinjau berdasarkan standar kualitas dan layanan yang diinginkan masyarakat. Kualitas dan kinerja rumah sakit harus diperbaiki dengan berkelanjutan oleh pihak luar yang akan menilai perkembangan mutu dengan standar penilaian yang sudah ditetapkan oleh pihak yang memiliki wewenang. Peningkatan kualitas dan kinerja harus dilakukan secara berkesinambungan melalui mekanisme akreditasi⁽⁶⁾. Layanan yang diinginkan dan layanan yang diterima adalah dua faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan. Selanjutnya, kualitas layanan dianggap buruk atau baik tidaklah bergantung pada pandangan penyedia layanan, melainkan ditentukan oleh bagaimana konsumen mempersepsikan prosesnya secara keseluruhan. Keyakinan pasien tentang pelayanan yang diterima atau pengalaman yang mereka alami mencerminkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan⁽⁷⁾.

Kepuasan yakni persyaratan yang harus dipenuhi rumah sakit supaya dapat memunculkan rasa kecewa ataupun senang individu yang timbul sesudah membandingkan diantara persepsi atas

kesan yang didapatkan pada hasil ataupun kinerja sebuah produk dan harapannya. Kepuasan konsumen adalah persyaratan yang wajib dipenuhi rumah sakit supaya berhasil mempertahankan atau menarik konsumen⁽⁸⁾. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat berkaitan dengan tingkat ketidakpuasan ataupun kepuasan pasien sesudah mempergunakan pelayanan rumah sakit. Pasien dapat mempergunakan informasi ini dalam melakukan pembaharuan persepsi mereka terkait kualitas pelayanan rumah sakit.

Data yang didapatkan berdasarkan survei pendahuluan yang dilaksanakan tanggal 02 November 2023 dengan kepala bagian marketing di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto", ditemukan bahwa dari data angket rawat inap, sebanyak 52% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut terkait dengan kebersihan ruangan dan sikap tenaga kesehatan yang dianggap kurang ramah terhadap pasien dan keluarga pasien. Hasil wawancara dengan 5 orang pasien dan keluarga pasien di ruang Delta pada tanggal 02 November 2023 menyatakan sikap ketidakpuasan pelayanan yang diterima pasien maupun keluarga pasien yaitu mengenai kebersihan ruangan terutama di bagian wc, ketidakpastian tersedianya kamar kosong, dan pelayanan rawat inap yang lama.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah populasi sebanyak 401 pasien rawat inap dan jumlah sampel 200 pasien. Variabel penelitian persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitiannya dan menggunakan uji validitas dengan rumus *Pearson Product Moment*, uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Pengolahan data menggunakan uji *chi-square* perangkat lunak IBM SPSS versi 27.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Perempuan	125	62.5
Laki – laki	75	37.5
Total	200	100.0

Tabel 1 responden dengan jenis kelamin terbanyak merupakan perempuan yaitu 125 orang (62.5%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase
18-25	120	60.0
26-35	30	15.0
36-45	18	9.0
46-55	16	8.0
56-65	16	8.0
Total	200	100.0

Tabel 2 responden dengan usia terbanyak 18-25 tahun yaitu 120 orang

Analisis Univariat

Persepsi Kualitas Pelayanan

Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi total keseluruhan variabel persepsi kualitas pelayanan dari 200 responden yang telah diteliti, mayoritas memberikan penilaian baik sebanyak 183 pasien (91.5%), dan memberikan penilaian tidak baik sebanyak 17 pasien (8.5%).

Tabel 5. Distribusi frekuensi variabel persepsi kualitas pelayanan

Skala	Frekuensi	Presentase
Baik	183	91.5
Tidak Baik	17	8.5
Total	200	100.0

Analisis Bivariat

Hubungan persepsi pasien tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden rawat inap yang merasa puas di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik tentang kehandalan pelayanan yaitu

(60%) sedangkan yang paling sedikit 46-55 tahun yaitu 16 orang (8%) dan 54-65 tahun yaitu 16 orang (8%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SMA/SMK	152	76.0
S1	48	24.0
Total	200	100.0

Tabel 3 responden dengan pendidikan terbanyak 152 orang (76%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Ibu Rumah Tangga	30	15.0
Karyawan Swasta	33	16.5
Wiraswasta	27	13.5
Pelajar	97	48.5
PNS	13	6.5
Total	200	100.0

Tabel 4 responden dengan pekerjaan mayoritas pelajar sebanyak 97 orang (48.5%) dan minoritas yaitu PNS sebanyak 13 orang (6.5%).

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi total keseluruhan variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap dari 200 responden yang telah diteliti, mayoritas puas sebanyak 183 pasien (91.5%), dan tidak puas sebanyak 17 pasien (8.5%).

Tabel 6. Distribusi frekuensi variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap

Skala	Frekuensi	Presentase
Puas	183	91.5
Tidak Puas	17	8.5
Total	200	100.0

71.2%. Dari hasil uji statistik uji diperoleh nilai $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a) diterima atau hipotesis (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 7. Hubungan persepsi pasien tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan

Kehandalan		Kepuasan		Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas		
Baik	n	99	40	139	0.000
	%	71.2%	28.8%	100.0%	
Tidak Baik	n	5	56	61	
	%	8.2%	91.8%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

Hubungan Persepsi Pasien tentang Daya Tanggap Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden rawat inap yang merasa puas di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik tentang daya tanggap pelayanan yaitu sebesar 90%. Dari hasil uji statistik uji

diperoleh nilai $Pvalue = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a) diterima atau hipotesis (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 8. Hubungan persepsi pasien tentang daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Daya Tanggap		Kepuasan		Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas		
Baik	n	90	10	100	0.000
	%	90.0%	10.0%	100.0%	
Tidak Baik	n	14	86	100	
	%	14.0%	86.0%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

Hubungan Persepsi Pasien tentang Jaminan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden rawat inap yang merasa puas di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik tentang jaminan pelayanan yaitu

sebesar 88.8%. Dari hasil uji statistik uji diperoleh nilai $Pvalue = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a) diterima atau hipotesis (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya signifikan hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 9. Hubungan persepsi pasien tentang jaminan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Jaminan		Kepuasan		Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas		
Baik	n	95	12	107	0.000
	%	88.8%	11.2%	100.0%	
Tidak Baik	n	9	84	93	
	%	9.7%	90.3%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

Hubungan Persepsi Pasien tentang Perhatian Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden rawat inap yang merasa puas di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik tentang perhatian pelayanan yaitu

sebesar 89.3%. Dari hasil uji statistik uji diperoleh nilai $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a) diterima atau hipotesis (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang perhatian dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 10. Hubungan persepsi pasien tentang perhatian dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Perhatian		Kepuasan			P-Value
		Puas	Tidak Puas	Total	
Baik	n	92	11	103	0.000
	%	89.3%	10.7%	100.0%	
Tidak Baik	n	12	85	97	
	%	12.4%	87.6%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

Jaminan		Kepuasan			P-Value
		Puas	Tidak Puas	Total	
Baik	n	95	12	107	0.000
	%	88.8%	11.2%	100.0%	
Tidak Baik	n	9	84	93	
	%	9.7%	90.3%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

Hubungan Persepsi Pasien tentang Bukti Nyata Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden rawat inap yang merasa puas di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik tentang bukti nyata pelayanan yaitu

sebesar 89%. Dari hasil uji statistik uji diperoleh nilai $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a) diterima atau hipotesis (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang bukti nyata dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 11. Hubungan persepsi pasien tentang bukti nyata dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Bukti Nyata		Kepuasan			P-Value
		Puas	Tidak Puas	Total	
Baik	n	97	12	109	0.000
	%	89.0%	11.0%	100.0%	
Tidak Baik	n	7	84	91	
	%	7.7%	92.3%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

Hubungan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel 12. diketahui bahwa responden rawat inap di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” memiliki persepsi baik

terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 91.2% menyatakan puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka

dapat disimpulkan adanya hubungan signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Tabel 12. Hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap

Kualitas Pelayanan		Kepuasan		Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas		
Baik	n	93	9	102	0.000
	%	91.2%	8.8%	100.0%	
Tidak Baik	n	11	87	98	
	%	11.2%	88.8%	100.0%	
Total	n	104	96	200	
	%	52.0%	48.0%	100.0%	

PEMBAHASAN

Persepsi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik dan memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pasien tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan perusahaan bergantung pada seberapa sesuai dan ingin mereka terima⁽⁹⁾. Didapatkan dari 200 responden dengan menjawab 110 pernyataan kuesioner dari penelitian diperoleh data hasil penelitian yaitu sebanyak 183 responden (91.5%) memberikan penilaian baik terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" sedangkan 17 responden (8.5%) lainnya memberikan penilaian tidak baik. Meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik diperlukan adanya pengukuran yang mendalam terhadap lima (5) dimensi kualitas pelayanan kesehatan, dengan memberikan pengukuran yang menyeluruh pada masing-masing aspek dimensi penilaian dapat diketahui seberapa baik suatu pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat nilai keseluruhan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" mendapat nilai sangat baik dari responden yang berjumlah 200 orang pasien. Dari data yang ada hasil

penilaian sangat baik ini juga selaras dengan kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan baik dari aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati serta fisik atau bukti nyata yang ada di pelayanan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" maka dapat dinyatakan kualitas pelayanan rawat inap berjalan dengan sangat baik baik dari segi pelayanan petugas rawat inap, kemudahan alur penerimaan pasien rawat inap, kemudahan pembayaran rawat inap, serta juga dari kenyamanan dan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Faizul Ummah dengan judul Analisis Presepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Inap 2021. Hasil penelitian yaitu, dari 150 sampel yang diambil diperoleh bahwa kualitas pelayanan terhadap aspek kenyamanan sebagian besar responden merasa puas terhadap aspek kenyamanan yaitu sebanyak 36 orang (67,8%). Dan aspek ketepatan waktu sebagian besar responden merasa baik terhadap aspek ketepatan waktu pelayanan rawat inap yaitu 34 orang (63,3%). Aspek daya tanggap sebagian besar responden merasa tidak baik terhadap aspek daya tanggap yaitu 13 orang (21,1%)⁽¹⁰⁾.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja mereka dengan harapan mereka yang dikenal sebagai kepuasan. Pasien puas bila keinginan yang didapatkan

melebihi ataupun sama dengan yang diharapkan. Jika kinerja pelayanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan, pasien tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" khususnya pada pasien rawat inap tentang kualitas pelayanan. Didapatkan dari 200 responden dengan menjawab 110 pernyataan kuesioner dari penelitian diperoleh data hasil penelitian yaitu sebanyak 183 responden (91.5%) memberikan penilaian puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" sedangkan 17 responden (8.5 %) lainnya memberikan penilaian tidak puas⁽¹¹⁾. Guna menjamin kepuasan pasien, rumah sakit haruslah bisa mengelola juga menciptakan sistem dalam menarik dan mempertahankan pasien lebih banyak⁽¹²⁾. Pasien yang keinginan juga kebutuhannya terpenuhi akan loyal pada rumah sakit. Pasien akan kembali datang dan terus berobat di rumah sakit tersebut. Namun bila pasien tidak puas dengan layanan yang diterima maka pasien tidak akan kembali lagi ke rumah sakit.

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner terhadap 200 responden dan hasil pengolahan dapat dilihat sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Panti Wilasa "Dr. Cipto" secara keseluruhan atau total setiap aspek, hal ini dapat dilihat dari aspek kenyamanan yang disediakan. Aspek hubungan petugas dengan pasien, aspek biaya, aspek kompetensi petugas mendapat penilaian bagus dari responden. Hasil penelitian ini juga sudah sejalan dengan penelitian terdahulu yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Rgb Rumah Sakit X Bogor tahun 2023 oleh Syavira Anastakim dengan hasil dari 100 sampel yang diambil diketahui pasien rawat inap tentang kenyamanan yang diberikan Ruang Rgb Rumah Sakit X Bogor sangat puas dengan kualitas pelayanan rawat inap⁽¹³⁾.

Hubungan Persepsi Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Pelayanan yang baik dan memiliki kualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang buruk

dapat menyebabkan pasien tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan perusahaan bergantung pada seberapa sesuai dan ingin mereka terima⁽⁹⁾. Data yang diperoleh dari 200 responden pasien rawat inap 91.2% (93 orang) persepsi baik dan puas tentang kualitas pelayanan. Sedangkan hasil tabulasi silang diperoleh $P\text{value} = 0.000$ ($P \leq 0.05$) taraf kesalahan (error) 5%, maka dapat disimpulkan adanya hubungan signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Faizul Ummah (2021) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien⁽⁹⁾. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit dengan mengetahui tingkat kepuasan, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Dengan demikian pengukuran tingkat kepuasan perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan⁽¹⁴⁾. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pelanggan (*customer oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*). Kualitas tercapai jika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Tentu saja, dalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan yang paling penting⁽¹⁵⁾. Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya⁽¹⁶⁾. Oleh karena itu, bisnis harus mampu mengidentifikasi harapan juga keinginan pelanggan kemudian mereka bisa menambah kepuasan konsumen dengan mengoptimalkan jumlah pengalaman yang menyenangkan atau mengurangi jumlah pengalaman yang tidak menyenangkan.

Dengan demikian, kepuasan konsumen bisa menghasilkan loyalitas konsumen pada perusahaan⁽⁹⁾. Pada suatu sistem jasa, konsumen dan penyedia jasa harus menjalin hubungan yang erat dan berpartisipasi secara aktif dalam proses pelayanan⁽¹¹⁾. Dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, indeks kepuasan konsumen akan meningkat. Indeks ini dapat diukur dalam berbagai dimensi kualitas pelayanan, misalnya *responsiveness*, *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan semuanya berdampak pada kepuasan konsumen.

Faktor-faktor yang menyebabkan penelitian bias yaitu bias seleksi terjadi ketika metode pemilihan peserta penelitian cenderung menghasilkan sampel yang tidak representative, bias *respons* terjadi ketika peserta memberikan jawaban yang tidak akurat karena pertanyaan yang menyesatkan atau menuntun ke salah satu jawaban, bias desain terjadi ketika peneliti

gagal menangkap pandangan bias yang ada di sebagian besar jenis eksperimen⁽¹⁶⁾.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto” berjalan dengan baik sesuai dengan penilaian kepuasan yang diberikan. Pelayanan yang disediakan sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap hasil yang diberikan kepada pasien, sehingga pelayanan yang dirasakan pasien dapat selaras dengan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Panti Wilasa “Dr. Cipto”. Kepuasan dan penilaian pasien terhadap pelayanan rawat inap dinilai efektif atau sesuai dengan pelayanan yang seharusnya diharapkan pasien dan berjalan dengan signifikan atau sesuai dan jelas dalam melayani pasien, serta pelayanan yang sudah berjalan secara maksimal pada aspek tingkat kepuasan pasien, serta juga terhadap dimensi kualitas pelayanan yang juga berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Republik Indonesia. Undang-undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan. 2023
2. Rasnidiati KAP. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada puskesmas di kabupaten buleleng. Jurnal ilmu manajemen publik dan kebijakan sosial. 2020. h. 1–18.
3. Musa H. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang 2022. Didapat dari: <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiip/article/view/jiip2>
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Perubahan atas peraturan menteri kesehatan nomor 21 tahun 2020 tentang rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2020-2024. 2022
5. World Health Organization. Handbook for national quality policy and strategy. 2019. Didapat dari: http://www.who.int/servicedeliverysafety/areas/qhc/nqps_handbook/en/%0Ahttp://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272357/9789241565561-eng.pdf?ua=1
6. Meilia RE. Hubungan kelulusan akreditasi rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Tamansari provinsi DKI Jakarta. Edu dharma jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat. 2021. h. 42.
7. Nuraini. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Gondang Sragen. Appl microbiol biotechnol. 2021. h. 1–9.
8. Kosanke RM. Kepuasan pelanggan. Penerbit Erlangga; Jakarta. 2019. h. 12.
9. Ummah F, Nurdiana F, Kusbiantoro D. Analisis persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien atas pelayanan rawat inap. Jurnal health care. 2021. h. 2.
10. Anastakim S, Pitaloka Z. Persepsi

- dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang rgb rumah sakit x bogor tahun 2023. h. 16–26.
11. Christiany M. Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap program studi ilmu keperawatan. Jurnal Stikes citra delima bangka belitung. 2022. h. 105–12.
 12. Firmansyah F, Haryanto R. Manajemen kualitas jasa. Jurnal manajemen. 2019. h. 1–61.
 13. Ulfah NH. Kepuasan pasien. Jurnal manajemen; 2019. h. 20.