

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP KELAS I RUMAH SAKIT  
GRANDMED LUBUK PAKAM**

**(THE RELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND  
SATISFACTION OF CLASS 1 INPATIENTS AT GRANDMED LUBUK  
PAKAM HOSPITAL)**

**Luci Riani Br Ginting<sup>1</sup>, Adelia Kristy Br Ginting<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kecamatan Lubuk Pakam  
Kabupaten Deli Serdang  
e-mail :luci.riani@gmail.com

**Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan (pasien). Kualitas pelayanan terdiri dari nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Kepuasan pasien merupakan ukuran keberhasilan kinerja pelayanan kesehatan, hal ini dapat dilihat dari kesesuaian harapan dan kenyataan yang diterima pasien dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 1 RS Grandmed Lubuk Pakam. Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas 1 RS Grandmed Lubuk Pakam sebanyak 32 responden dengan metode *accidental sampling* menggunakan *uji chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% = 0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 1 dimana tangible  $p(0,038) < \alpha(0,05)$ , reliability  $p(0,003) < \alpha(0,05)$ , daya tanggap  $p(0,026) < \alpha(0,05)$ , jaminan  $p(0,002) < \alpha(0,05)$  dan empati  $p(0,005) < \alpha(0,05)$ . Diharapkan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan khususnya di ruang rawat inap kelas I, membersihkan kamar, menerapkan senyum, salam, kecepatan, dapat memberikan pelayanan prima dan ketepatan waktu dalam jadwal pemeriksaan pasien sehingga tercipta hubungan antara pasien dan perawat. Bagi manajemen rumah sakit, perlu dikembangkan sistem manajemen rumah sakit, perlu dikembangkan sistem manajemen informasi untuk mempermudah pelayanan dan evaluasi kebutuhan rumah sakit secara cepat.

**Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien**

## Abstract

*Service quality is a measure of how well the level of service provided is able to meet customer (patient) expectations. Service quality consists of real, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Patient satisfaction is a measure of the success of health service performance, this can be seen from the suitability of expectations and reality received by patients in service. This study aims to determine the relation between service quality and satisfaction of class 1 inpatients at GrandmedLubukPakam Hospital. This study uses an analytical survey with a cross sectional approach. The sample in this study was inpatient class 1 at the Grandmed Hospital LubukPakam as many as 32 respondents with the accidental sampling method using the chi square test with a 95% confidence level = (0.05). The results showed that there was a significant relationship between service quality and satisfaction of class 1 inpatients where tangible  $p (0.038) < \alpha (0.05)$ , reliability  $p (0.003) < \alpha (0.05)$ , responsiveness  $p (0.026) < \alpha (0.05)$ , assurance  $p (0.002) < \alpha (0.05)$  and empathy  $p (0.005) < \alpha (0.05)$ . It is expected for health workers to improve the quality of services provided, especially in class I inpatient rooms, clean the room, apply smiles, greetings, speed, can provide excellent service and punctuality in the examination schedule for patients so as to create a relationship between patients and nurses. For hospital management, it is necessary to develop an information management system to facilitate service and quick evaluation of hospital needs.*

**Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction**

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah komponen penting dari upaya untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan setiap manusia di dunia ini. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memperhatikan kebutuhan, harapan, dan kualitas masyarakat yang mememanfaatkannya. Menurut Parasuraman, dimensi pelayanan dapat diukur dengan menggunakan *Servqual Instrument* yang memiliki lima dimensi, antara lain *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* (Sutopo, 2018).

Keberhasilan suatu sistem pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kualitas kepuasan (Depkes RI, 2008). Kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh tercermin dari kepuasan pasien. Salah satu inisiatif untuk menjalin hubungan positif antara rumah sakit dan pasien

adalah kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan kesehatan maka semakin tinggi tingkat kepuasannya. (Supartiningsih, 2017).

Rawat Inap adalah jenis pelayanan kesehatan rumah sakit dimana pasien menghabiskan waktu minimal satu hari di rumah sakit. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan bagi individu yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan, dan rehabilitasi medik. Setiap pasien harus bermalam di ruang rawat inap di fasilitas kesehatan rumah sakit karena alasan medis (Sari, 2020).

Data kepuasan pasien ditunjukkan dalam temuan penelitian dari berbagai negara. Menurut Ndambuki, kepuasan pasien di Kenya adalah 40,4% pada 2013, kepuasan pasien di Bakhtapur, India adalah 34,4%, sedangkan kepuasan pasien di Indonesia adalah

42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (Riska, 2017).

Berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 menetapkan standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien lebih dari 95%. Jika suatu pelayanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, maka dianggap pelayanan yang ditawarkan tidak memenuhi kriteria minimal atau berkualitas buruk. (Kemenkes, 2016).

## 2. METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 1 Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang disebut survei analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas I Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 98 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas I yang berjumlah 32 orang yang dipilih secara acak dengan menggunakan teknik random sampling. Data primer dan sekunder digunakan dalam pengumpulan data. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan, sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian Rekam Medis Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam berupa data jumlah pasien rawat inap kelas I. Setelah itu, data diolah menggunakan uji chi square tingkat kepercayaan 95% (=5%). Dasar pengambilan keputusan dengan ketentuan jika nilai p lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

## 3. HASIL

Tabel 1 menyatakan bahwa karakteristik umur yang paling dominan adalah berusia 31-45 tahun sebanyak 19 orang (59,4%), berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat bahwa distribusi jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang (62,5%), responden dengan masa rawat inap 4-10 hari sebanyak 21 orang (65,6%), dan responden dengan tipe pasien BPJS sebanyak 26 orang (81,3%). Hasilnya dijelaskan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
<b>Usia</b>		
15-30	5	15,6
31-45	19	59,4
>45	8	25,0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	12	37,5
Perempuan	20	62,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>
<b>Waktu Rawat</b>		
<3 hari	7	21,9
4-10 hari	21	65,6
>10 hari	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>
<b>Tipe Pasien</b>		
BPJS	26	81,3
Umum	6	18,8
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 32 responden penelitian pada aspek *tangible* kurang baik dengan kategori kurang puas sebanyak 4 orang (12,5%), *tangible* baik dengan kategori kurang puas sebanyak 2 orang (6,25%), sebaliknya aspek *tangible* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 6 orang (18,75%) dan *tangible* baik dengan kategori puas sebanyak 20 orang (62,5%). Penelitian aspek *reliability* kurang baik dengan kategori kurang puas sebanyak 4 orang (13%), *reliability* baik dengan kategori kurang puas sebanyak 2 orang (6%),

sebaliknya *reliability* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 3 orang (9%) dan *reliability* baik dengan kategori puas sebanyak 23 orang (72%). Penelitian aspek *responsiveness* kurang baik dengan kategori kurang puas sebanyak 2 orang (6,25%), *responsiveness* baik dengan kategori kurang puas sebanyak 4 orang (12,5%), sebaliknya *responsiveness* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 1 orang (3,12%) dan *responsiveness* baik dengan kategori puas sebanyak 25 orang (78,13%). Penelitian aspek *assurance* kurang baik dengan kategori kurang puas sebanyak 3 orang (9,4%), *assurance* baik dengan kategori kurang puas sebanyak 3 orang (9,4%), sebaliknya *assurance* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 1 orang (3,1%) dan *assurance* baik dengan kategori puas sebanyak 25 orang (78,1%). Dan penelitian aspek *empathy* kurang baik dengan kategori kurang puas sebanyak 5 orang (15,7%), *empathy* baik dengan kategori kurang puas sebanyak 1 orang (3%), sebaliknya *empathy* kurang baik dengan kategori puas sebanyak 6 orang (18,8%) dan *empathy* baik dengan kategori puas sebanyak 20 orang (62,5%). Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai p value (<0.05) dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang artinya ada Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2022. Hasilnya dijelaskan pada tabel 1, berikut :

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I

Aspek Pelayanan	Kepuasan Pasien		Total	p.value
	Kurang Puas	Puas		
<b>Tangible</b>				
Kurang baik	4	6	10	0,038
Baik	2	20	22	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>276</b>	<b>32</b>	
<b>Reliability</b>				
Kurang baik	4	3	7	0,003
Baik	2	23	25	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	
<b>Responsiveness</b>				
Kurang baik	2	1	3	0,026
Baik	4	25	29	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	
<b>Assurance</b>				
Kurang baik	3	1	4	0,002
Baik	3	25	28	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	
<b>Empathy</b>				
Kurang baik	5	6	11	0,005
Baik	1	20	21	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 32 subjek *tangible* mempengaruhi kepuasan pasien. Responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dirasakan langsung oleh penggunaannya melalui fasilitas dan perlengkapan yang memadai. Sebagian responden mengatakan merasa puas terhadap saran dan prasarana karena kelengkapan alat dan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik. Temuan penelitian ini sependapat dengan penelitian Sutopo (2018) yang menemukan bahwa manajemen mutu dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pasien tidak puas karena kualitas pelayanan yang buruk. Administrasi rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengetahui seberapa puas pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 23 pasien (72%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan *reliability*. *Reliability* biasanya tidak terlihat secara langsung. *Reliability* berkaitan langsung dengan harapan pasien yang perlu dipenuhi. Pasien memilih suatu jasa atau barang karena percaya dengan kualitas yang ditawarkan sehingga membentuk tuntutan tersendiri bagi rumah sakit untuk memenuhinya. Hasil pada subjek penelitian *reliability* dapat diukur dengan melakukan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga kesehatan di rumah sakit, sikap profesionalisme saat menangani keluhan pasien di rumah sakit, melakukan pengobatan dan perawatan dengan sikap baik dan ramah, melaksanakan proses pelayanan berdasarkan prosedur pelaksanaan.

Hasil menunjukkan bahwa sebanyak 25 (78,13%) pasien menilai *responsiveness* atau ketanggapan dengan baik dan merasa puas pada hal itu. *Responsiveness* dapat diartikan sebagai kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pasien. Kesigapandandalammenanganimasalah keluhanpasienmerupakanindikatordari ayatanggapsuaturumah sakit, serta kecepatan merespon pada keinginan pasien. Karena kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pasien, ekspektasi pasien terhadap ketepatan waktu layanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Sikap petugas garis depan seringkali menentukan seberapa tanggap dan responsif pelayanan kesehatan terhadap kebutuhan pasien.

Hasil penelitian jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa sebanyak 25 orang (78,1%) menilai dirinya baik atau senang. Kapasitas perawat dalam hal pengetahuan, kesopanan,

penyampaian, dan kepercayaan disebut sebagai jaminan. *Assurance* atau jaminan bahwa pasien akan menerima apa yang dibutuhkannya. Pasien dan rumah sakit akan mengembangkan hubungan saling percaya sebagai hasil dari jaminan ini. Untuk meningkatkan kebahagiaan pasien, suatu pelayanan harus memiliki jaminan. Terpenuhinya persyaratan pelayanan tersebut akan membuat konsumen pelayanan atau pasien merasa aman.. Ketika pasien menggunakan layanan ini, penyedia layanan atau rumah sakit harus meyakinkan mereka bahwa mereka dapat dipercaya dan menciptakan rasa aman.

Menurut temuan penelitian empati atau *emphaty*, 20 responden (62,5%) senang dengan kemampuan rumah sakit untuk benar-benar memahami perasaan pasien. Empati terkait erat dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada setiap pasien dalam hal kepuasan pasien. Empati akan memudahkan untuk memahami kebutuhan dan keinginan individu pasien. Pelayanan, kehangatan yang sama tanpa memandang status pasien, kemampuan memperhatikan kondisi setiap pasien, dan memahami keluhan pasien merupakan indikator empati. Dimensi ini menggambarkan tingkat kekhawatiran setiap pasien. Perawat dilatih untuk memahami kebutuhan pasien dan membuat menerima layanan mereka sederhana mungkin. Untuk penyembuhan pasien, sangat penting untuk memperhatikan masalah mereka dan berkomunikasi secara efektif. Komunikasi adalah dasar dari pelayanan kesehatan yang unggul.

## 5. KESIMPULAN

Studi ini menemukan hubungan antara kepuasan pasien rawat inap kelas I di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dengan kualitas pelayanan, yang meliputi *tangible*, *realibility*,

*responsiveness, assurance, empathy.*  
Kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Depkes, RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
- Kemendes, RI (2016). Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Riska. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. Skripsi.
- Sari, TP. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Vol. 3(1) : 53-59.
- Supartiningsih, Solichah. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol 6, No. 1: 9-15.
- Sutopo, E. (2018). Pengaruh Manajemen Mutu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Karanganyar. *Edunomika*, Vol. 3, No. 1 : 159-167.