

## Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pengalaman Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lembang

### *Analysis Of Patient Satisfaction Based On Inpatient Service Experience At RSUD Lembang*

Arum Aji Pramesti<sup>1</sup>, Hamdan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Narahubung: Arum Aji Pramesti1, email: [arum10121690@digitechuniversity.ac.id](mailto:arum10121690@digitechuniversity.ac.id)

#### Info Artikel

##### Riwayat Artikel:

Diajukan: 29/07/2025

Diterima: 29/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

##### Kata Kunci:

Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rawat Inap

#### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan pengalaman mereka selama menjalani pelayanan rawat inap di RSUD Lembang. Isu ini penting karena kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas layanan rumah sakit dan berkontribusi terhadap keberlanjutan serta kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan. Meskipun RSUD Lembang telah melakukan peningkatan sumber daya manusia dan fasilitas, masih ditemukan keluhan mengenai ketidaknyamanan ruangan, keterlambatan layanan farmasi, serta kurangnya kejelasan komunikasi dari tenaga medis. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap 20 informan yang dipilih secara *purposive*. Data dianalisis menggunakan pendekatan tematik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi empati dan jaminan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena berkaitan dengan perlakuan manusiawi, rasa aman, dan kejelasan informasi medis. Sebaliknya, dimensi bukti fisik dan keandalan menampilkan tingkat ketidakpuasan, khususnya pada kenyamanan kamar rawat inap dan kecepatan distribusi obat. Temuan ini menekankan perlunya model pelayanan berbasis pengalaman pasien untuk meningkatkan mutu layanan secara holistik. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam perumusan kebijakan pelayanan rumah sakit serta memperkaya literatur mengenai evaluasi kualitas layanan kesehatan berbasis pendekatan kualitatif dan model SERVQUAL.

#### A B S T R A C T

*This study aims to analyze patient satisfaction based on their experiences during inpatient care at RSUD Lembang. The issue is critical as patient satisfaction serves as a key indicator of hospital service quality and contributes to the institution's sustainability and public trust. Although RSUD Lembang has improved its human resources and facilities, patients continue to express concerns about room discomfort, delayed pharmacy services, and unclear communication from medical staff. This research employs a descriptive qualitative approach using in-depth interviews with 20 purposively selected informants. Data were analyzed thematically based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings reveal that empathy and assurance are the most influential dimensions in determining patient satisfaction, as they relate to humane treatment, a sense of safety, and clarity in medical information. Conversely, tangibles and reliability are associated with dissatisfaction, particularly concerning inpatient room comfort and the speed of pharmaceutical services. These findings highlight the necessity for patient experience-centered service models to enhance overall service quality. The study offers practical implications for hospital policy formulation and enriches the literature on healthcare quality evaluation through a qualitative lens and SERVQUAL framework.*

##### Keywords:

Patient satisfaction, Service, Inpatient Care

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Kualitas layanan kesehatan merupakan isu strategis dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Indonesia, khususnya di sektor rumah sakit pemerintah. Salah satu indikator kunci dari kualitas layanan rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien, terutama bagi pasien rawat inap yang mengalami interaksi intensif dan berkelanjutan dengan tenaga kesehatan. Tingkat kepuasan ini tidak hanya mencerminkan mutu layanan yang diterima, tetapi juga menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien serta memperkuat kepercayaan masyarakat (Nusa, Maramis, & Korompis, 2018).

Di tengah upaya peningkatan kualitas layanan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lembang sebagai salah satu fasilitas kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Bandung Barat masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan studi pendahuluan, pasien menyampaikan beberapa keluhan, antara lain fasilitas ruang inap yang kurang nyaman, keterlambatan layanan farmasi, dan komunikasi yang belum optimal dari tenaga medis. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek-aspek *non-medis*, seperti empati dan kejelasan informasi, berperan penting dalam membentuk pengalaman serta kepuasan pasien. Putri et al. (2023) melaporkan bahwa 56,7% pasien di rumah sakit daerah menilai bahwa fasilitas belum memadai, yang berdampak negatif pada persepsi terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, pendekatan berbasis pengalaman pasien (*patient experience*) menjadi penting. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) digunakan dalam penelitian ini sebagai alat analisis karena mampu mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan memahami persepsi langsung dari pasien terhadap dimensi-dimensi ini, rumah sakit dapat melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk 1). Menganalisis kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Lembang, dan 2). Mengidentifikasi keadilan dalam pemberian pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang.

## 2. Kajian Teori

### 1. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan indikator kunci dalam menilai kualitas pelayanan di sektor kesehatan. Kepuasan ini mengacu pada perasaan puas atau tidak puas yang timbul setelah pasien menerima layanan, dan membandingkannya dengan harapan sebelumnya (Kotler & Keller, 2020). Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh kenyamanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, dan keadilan dalam perlakuan (Armin et al., 2020).

Menurut Riyanto dan Tunjungsari (2020), kepuasan pelanggan (termasuk pasien) merupakan refleksi dari terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan individu terhadap layanan yang diterima. Bila ekspektasi terpenuhi atau dilampaui, maka pasien cenderung merasa puas; namun jika tidak, maka timbul rasa kecewa yang dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap institusi layanan tersebut.

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga berperan sebagai indikator keberhasilan rumah sakit dalam membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat, yang pada akhirnya dapat memperkuat citra institusi dan memperbaiki mutu layanan secara berkelanjutan (Fajri, Busri, & Riskawati, 2023).

### 2. Pengalaman Pasien (*Patient Experience*)

Pengalaman pasien mencakup seluruh interaksi pasien dengan fasilitas kesehatan, baik secara fisik maupun emosional, mulai dari proses pendaftaran hingga pemulangan (Wolf et al., 2014). Tidak seperti kepuasan yang bersifat evaluatif, pengalaman pasien bersifat naratif dan mendalam, mencakup aspek komunikasi, kenyamanan, perlakuan yang diterima, hingga persepsi terhadap profesionalisme tenaga medis (Friedel et al., 2023).

Bull et al. (2019) menekankan bahwa *patient experience* menjadi salah satu dari tiga pilar utama mutu layanan rumah sakit, bersama dengan keselamatan pasien dan efektivitas klinis. Oleh karena itu, pemantauan dan peningkatan pengalaman pasien dapat menjadi strategi jangka panjang untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Aspek utama dari pengalaman pasien di layanan rawat inap meliputi kualitas komunikasi dengan tenaga medis, kejelasan informasi pengobatan, dukungan emosional, kenyamanan fasilitas, serta perlakuan yang adil dan manusiawi (Zhang et al., 2020).

### 3. Model SERVQUAL

Model SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan gap antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. Model ini banyak digunakan dalam penelitian jasa, termasuk sektor kesehatan, karena mampu mengidentifikasi dimensi layanan yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan.

Lima dimensi utama dalam SERVQUAL meliputi:

- *Tangibles*: bukti fisik seperti kebersihan ruang, penampilan staf, dan kelengkapan fasilitas.
- *Reliability*: kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat.
- *Responsiveness*: kesiapan dan kecepatan dalam melayani pasien.
- *Assurance*: pengetahuan dan sopan santun staf yang menumbuhkan rasa percaya dan aman.
- *Empathy*: perhatian dan pelayanan individual terhadap setiap pasien (Malik, 2018; Rajagukguk & Wibowo, 2022).

SERVQUAL menekankan bahwa semakin kecil perbedaan antara harapan dan persepsi, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan. Dalam konteks rumah sakit, metode ini memungkinkan evaluasi komprehensif atas kepuasan pasien dari sisi klinis maupun pengalaman emosional dan sosial.

### 4. Keadilan Pelayanan Kesehatan

Aspek keadilan (*fairness*) menjadi salah satu elemen penting dalam pelayanan publik, termasuk di rumah sakit pemerintah. Keadilan dalam pelayanan mencakup kesetaraan akses, perlakuan tanpa diskriminasi, dan transparansi prosedur. Dalam layanan kesehatan, ketidakadilan dapat muncul dalam bentuk perlakuan berbeda berdasarkan status sosial, ekonomi, atau administratif pasien (Pamungkas et al., 2017).

Prinsip keadilan juga menjadi bagian dari pendekatan pelayanan berbasis hak pasien, sebagaimana tertuang dalam regulasi Kementerian Kesehatan yang menekankan perlindungan terhadap hak privasi, hak atas informasi, dan hak atas pelayanan non-diskriminatif (Permenkes No. 40 Tahun 2022). Dengan demikian, persepsi keadilan yang dirasakan pasien turut memengaruhi kepuasan dan loyalitas terhadap institusi pelayanan kesehatan (Nguyen et al., 2024).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pola pikir induktif. Penelitian dilakukan untuk menggali secara mendalam persepsi pasien mengenai pelayanan rawat inap yang mereka terima di RSUD Lembang. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Lembang yang telah menyelesaikan masa perawatan.

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah informan dalam

penelitian ini sebanyak 20 orang yang dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mewakili pengalaman pasien secara komprehensif.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti literatur, kebijakan rumah sakit, serta data internal lain yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi-terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan yang disesuaikan dengan lima dimensi model SERVQUAL. Peneliti mencatat dan merekam hasil wawancara untuk kemudian ditranskripsi dan dianalisis.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data dianalisis secara deskriptif melalui teknik tematik, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola, tema utama, dan makna dari pengalaman pasien berdasarkan lima dimensi kualitas layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis digunakan untuk memahami faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan pasien serta mengevaluasi keadilan dalam pemberian layanan di RSUD Lembang.

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

##### 1. Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Lembang sangat dipengaruhi oleh kelima dimensi SERVQUAL, dengan variasi tingkat kepuasan yang berbeda pada masing-masing dimensi. Dari hasil wawancara mendalam terhadap 20 informan, ditemukan bahwa:

1. Dimensi *Empathy* (Empati) memperoleh respon paling positif. Pasien merasa dilayani secara manusiawi, diperhatikan kebutuhannya, serta mendapatkan komunikasi yang baik dari sebagian besar perawat dan dokter.
2. Dimensi *Assurance* (Jaminan) juga dinilai cukup baik, di mana pasien merasa aman secara psikologis dan mempercayai kompetensi tenaga medis.
3. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) menjadi salah satu aspek yang kurang memuaskan. Banyak pasien mengeluhkan fasilitas kamar yang kurang nyaman, ventilasi buruk, dan kondisi toilet yang tidak bersih.
4. Dimensi *Reliability* (Keandalan) menunjukkan ketidakpuasan terutama terkait ketidaktepatan waktu pemberian obat dan keterlambatan tindakan dari petugas farmasi.
5. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dinilai bervariasi. Beberapa pasien menyatakan petugas cepat merespons, tetapi ada pula yang mengeluhkan lambatnya pelayanan pada jam-jam sibuk.

Sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima bersifat adil dan tidak diskriminatif, meskipun prosedur administratif dianggap kurang jelas dan membingungkan.

##### 2. Pembahasan

Temuan penelitian ini memperkuat pendapat Parasuraman et al. (1988) dalam model SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama. Dimensi empati dan jaminan menjadi aspek paling kuat dalam membentuk kepuasan pasien karena mencerminkan interaksi manusiawi dan kepercayaan terhadap layanan. Ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Fajri et al. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi personal dan perhatian individu merupakan faktor dominan dalam layanan kesehatan berbasis pasien.

Sebaliknya, aspek *tangibles* dan *reliability* yang menunjukkan kelemahan dalam pelayanan di RSUD Lembang sejalan dengan temuan Putri et al. (2023), yang mengungkap bahwa 56,7% pasien menilai fasilitas rumah sakit daerah masih belum memadai. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas pelayanan fisik dapat menurunkan persepsi mutu layanan secara keseluruhan.

Selain itu, permasalahan administratif yang diungkapkan oleh pasien menunjukkan adanya gap antara prosedur internal rumah sakit dengan harapan pasien akan transparansi dan efisiensi layanan. Hal ini

menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek manajerial, terutama dalam hal koordinasi antar unit pelayanan dan informasi kepada pasien.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien rawat inap tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan medis, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas interaksi dan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, perbaikan mutu pelayanan di RSUD Lembang sebaiknya difokuskan pada dua aspek utama: penyempurnaan fasilitas fisik dan penguatan komunikasi lintas unit pelayanan.

## 5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di

RSUD Lembang, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lembang sangat dipengaruhi oleh dimensi empati dan jaminan, yang dinilai paling positif karena berkaitan dengan perlakuan manusiawi dan rasa aman selama proses perawatan. Namun demikian, masih terdapat ketidakpuasan dalam aspek *tangibles* dan *reliability*, terutama terkait dengan kondisi fisik fasilitas kamar dan keterlambatan pelayanan obat.
2. Pemberian pelayanan di RSUD Lembang umumnya dirasakan adil oleh pasien, baik dari sisi perlakuan maupun distribusi layanan medis. Namun, beberapa kendala masih terjadi dalam prosedur administrasi yang dinilai tidak efisien dan membingungkan oleh sebagian pasien, sehingga menimbulkan persepsi ketidakjelasan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran dan implikasi sebagai berikut:

1. Implikasi praktis: RSUD Lembang disarankan untuk segera melakukan perbaikan pada fasilitas ruang rawat inap, meningkatkan kebersihan, kenyamanan, serta ventilasi ruangan. Selain itu, sistem pelayanan farmasi perlu ditingkatkan agar distribusi obat menjadi lebih cepat dan tepat waktu. Rumah sakit juga perlu memperjelas prosedur administrasi kepada pasien dengan menyediakan informasi yang mudah dipahami.
2. Implikasi teoretis dan penelitian lanjutan: Penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL masih relevan digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan berbasis pengalaman pasien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel, menggunakan pendekatan kuantitatif atau campuran (*mixed methods*), serta membandingkan hasil antar jenis rumah sakit untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas layanan kesehatan di Indonesia.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam terselenggaranya kegiatan riset ilmiah ini. Ucapan terima kasih khusus disampaikan kepada para informan dan responden di RSUD Lembang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga untuk kepentingan penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, tim penguji, serta seluruh sivitas akademika yang telah memberikan arahan, masukan, dan semangat selama proses penyusunan karya ilmiah ini berlangsung. Tak lupa, terima kasih disampaikan kepada rekan-rekan sejawat serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan kerjasamanya.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu manajemen dan akuntansi, serta menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan di sektor kesehatan.

## 7. Referensi

- Armin, M., Tamsil, I., & Rachmawati, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(2), 145–152. <https://doi.org/10.14710/jmpk.v23i2.145>
- Bull, C., Adam-Poupart, A., & Morgan, H. (2019). *Exploring patient experience as a key component in healthcare quality*. *BMJ Open Quality*, 8(1), e000646. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-000646>
- Fajri, A., Busri, M., & Riskawati, Y. (2023). Analisis kualitas pelayanan kesehatan menggunakan pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 23–33. <https://doi.org/10.20473/jikm.v9i1.2023>
- Friedel, M., Schuster, S., & Huenges, B. (2023). *Understanding patient experience: Key insights from qualitative data*. *International Journal for Quality in Health Care*, 35(2), mzad012. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzad012>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Malik, S. A. (2018). *Impact of service quality on customer satisfaction in health sector*. *Journal of Quality Assurance in Healthcare*, 1(1), 12–18.
- Nguyen, P. T., Le, H. T., & Tran, N. M. (2024). *Fairness perception in public health service delivery*. *Asian Journal of Public Health*, 10(1), 55–67. <https://doi.org/10.1126/ajph.2024.55>
- Nusa, H. M., Maramis, F., & Korompis, H. D. (2018). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 45–52.
- Pamungkas, R., Utami, R. N., & Hidayati, N. (2017). Keadilan dalam pelayanan publik: Studi pada rumah sakit pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 88–97.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, D. R., Santoso, A., & Widodo, M. (2023). Evaluasi pelayanan rumah sakit berdasarkan persepsi pasien. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*, 11(1), 34–41. <https://doi.org/10.22146/jkkm.v11i1.2023>
- Rajagukguk, W., & Wibowo, D. (2022). Aplikasi model SERVQUAL pada layanan kesehatan. *Jurnal Riset Pelayanan Publik*, 9(2), 101–110.
- Riyanto, S., & Tunjungsari, H. K. (2020). Pengaruh dimensi pelayanan terhadap kepuasan konsumen di sektor jasa kesehatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 77–85.
- Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2014). *Defining patient experience*. *Patient Experience Journal*, 1(1), 7–19. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1004>
- Zhang, T., Gao, W., & Zhou, X. (2020). *Measuring the inpatient experience in Chinese hospitals*. *BMC Health Services Research*, 20, 416. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05316-2>