

Analisis Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kualitas Kepuasan Pasien Di RSIA Kartini Padalarang

Analysis Of Hospital Health Service In Improving The Quality Of Patient Satisfaction At RSIA Kartini Padalarang

Roro Fitriany¹, Fransiska Agustina².

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Roro Fitriany¹, email: roro10121035@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 13/07/2025

Diterima: 17/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

A B S T R A K

Di era globalisasi dan persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan serta kunci dalam mempertahankan loyalitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta uji keabsahan menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian di RSIA Kartini Padalarang menunjukkan bahwa indikator daya tanggap perlu ditingkatkan melalui pelatihan petugas. Pada indikator keandalan, masih ditemukan dokter yang tidak tepat waktu. Indikator perhatian memerlukan konsistensi pelayanan berbasis empati, sedangkan indikator jaminan sudah memberikan rasa aman. Namun, indikator bukti fisik menunjukkan adanya keluhan pasien terhadap kenyamanan fasilitas. Secara keseluruhan, beberapa aspek pelayanan masih perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap RSIA Kartini Padalarang.

A B S T R A C T

In the era of globalization and increasingly fierce competition for health services, hospitals are required to continuously improve the quality of their services. Patient satisfaction is the main indicator in assessing service quality and the key to maintaining loyalty. This research uses descriptive qualitative methods through observation, interviews, and documentation, with data analysis through reduction, presentation, and conclusion drawing, and validity testing using source triangulation. The results of research at RSIA Kartini Padalarang show that the responsiveness indicator needs to be improved through officer training. In the reliability indicator, there are still doctors who are not on time. The attention indicator requires consistency in empathy-based services, while the guarantee indicator already provides a sense of security. However, the physical evidence indicator shows patient complaints about the comfort of the facility. Overall, several aspects of service still need to be improved in order to increase patient satisfaction and loyalty to RSIA Kartini Padalarang.

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital

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.v1i8>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) merupakan fasilitas kesehatan yang fokus pada layanan kebidanan, kesehatan reproduksi, dan perawatan pasca persalinan. RSIA Kartini Padalarang sebagai salah satu rumah sakit khusus ibu dan anak, terus berupaya memenuhi kebutuhan pasien melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Di era globalisasi dan persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai standar, tetapi juga mampu menjawab harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan dan efektivitas sistem kesehatan rumah sakit. Tingkat kepuasan yang tinggi akan berdampak pada loyalitas, rekomendasi, dan kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan.

Namun, meskipun telah dilakukan berbagai upaya peningkatan mutu, banyak rumah sakit di Indonesia, termasuk RSIA Kartini Padalarang, masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang benar-benar memuaskan. Keluhan terhadap fasilitas, sikap tenaga medis, dan ketidaksesuaian layanan dengan harapan pasien masih ditemukan. Berdasarkan Permenkes No. 30 Tahun 2022, pengukuran mutu pelayanan melalui indikator nasional menjadi acuan penting dalam evaluasi ini.

Sejak bertransformasi dari klinik dan rumah bersalin menjadi rumah sakit pada tahun 2015, RSIA Kartini terus berbenah dalam hal infrastruktur dan SDM. Namun, dalam rangka menjadi rumah sakit pilihan masyarakat, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien guna mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Maka rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana mutu pelayanan kesehatan di RSIA Kartini Padalarang? Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSIA Kartini Padalarang? Bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien?

Berdasarkan permasalahan dan pentingnya peningkatan mutu layanan kesehatan, peneliti memandang perlu untuk melakukan penelitian secara mendalam di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kartini Padalarang, untuk itu penelitian ini diberikan judul “Analisis Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kualitas Kepuasan Pasien Di RSIA Kartini Padalarang”.

2. Kajian Teori

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Heni (2018) rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan menyeluruh bagi individu, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat, sesuai Permenkes RI No. 4 Tahun 2018. Menurut Menteri Kesehatan RI (2018) rumah sakit berperan utama dalam memberikan pelayanan medis sekunder dan tersier melalui unit instalasi sebagai penyelenggara layanan. Instalasi berfungsi sebagai unit operasional yang mengelola dan menghasilkan pelayanan medis utama di rumah sakit. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan medis yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan, terutama bagi masyarakat di wilayah cakupan pelayanannya.

Menurut Tjiptono (2004) kualitas merupakan kondisi dinamis yang mencerminkan upaya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui pengelolaan proses, layanan, dan produk. Inti dari kualitas layanan terletak pada kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat.

B. Pelayanan Publik

Menurut Birokrasi (2016) pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau layanan administratif sesuai ketentuan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009). Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk berfokus pada penyediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan publik.

C. Pelayanan Kesehatan

Menurut Moenir dalam Hariyako et al. (2021) pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan sistematis yang dilakukan untuk memenuhi hak dan kepentingan masyarakat melalui prosedur dan teknik tertentu. Sebagai suatu proses, pelayanan bersifat berkelanjutan dan mencakup berbagai aspek kehidupan sosial. Menurut

Rachmayani (2015) pelayanan merupakan bentuk interaksi, baik antarindividu maupun dengan mesin, yang memberikan pilihan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Melayani berarti membantu menyediakan apa yang dibutuhkan oleh pihak lain. Pelayanan kesehatan menurut Allen (2003) merupakan suatu bentuk upaya terorganisir yang bertujuan dan mengobati penyakit pada individu maupun masyarakat.

Agar pelayanan kesehatan mencapai tujuannya, diperlukan pemenuhan berbagai syarat seperti tersedianya sarana dan prasarana, hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas, serta mutu pelayanan (Andayani, 2021). Mengacu pada Parasuraman (2012) dalam (Andyani 2021) kualitas pelayanan mencakup lima aspek utama, yaitu:

1. Bukti Fisik (penampilan staf dan fasilitas)
2. Keandalan (konsistensi dan ketepatan layanan)
3. Ketanggapan (kecepatan dan kejelasan informasi)
4. Jaminan (kompetensi dan sikap profesional staf)
5. Empati (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan individu)

D. Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2017) kepuasan pasien dapat dinilai melalui tiga indikator utama, sebagai berikut:

1. Akses layanan kesehatan, yang mencakup kemudahan menjangkau layanan saat dibutuhkan, baik dalam situasi normal maupun darurat, serta pemahaman pasien terhadap sistem layanan yang tersedia.
2. Mutu layanan, yang dinilai dari kompetensi tenaga medis dan dampak positif layanan terhadap kondisi kesehatan pasien.
3. Hubungan interpersonal dalam layanan, meliputi persepsi terhadap ketersediaan layanan, perhatian tenaga medis, kepercayaan terhadap dokter, pemahaman atas kondisi kesehatan, serta kemudahan komunikasi mengenai pengobatan.

Indikator Utama

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) indikator kualitas layanan yaitu:

1. Keandalan (Reliability)
2. Daya Tanggap (Responsiveness)
3. Jaminan (Assurance)
4. Empati (Empathy)
5. Bukti Fisik (Tangibles)

Menurut Pohan (2017) indikator kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia
4. Kepuasan terhadap sistem layanan

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi pelayanan kesehatan di RSIA Kartini Padalarang dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pasien. Data dikumpulkan secara langsung melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga bersumber dari kondisi nyata di lapangan (Sugiyono 2018). Pendekatan kualitatif ini bersifat deskriptif-naratif, memungkinkan peneliti untuk menganalisis secara kontekstual bagaimana sistem pelayanan dijalankan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Menurut (Sugiyono 2018) pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses sistematis untuk mengelola, memahami, dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan. Patton menjelaskan bahwa analisis data bertujuan untuk mengelompokkan informasi ke dalam unit-unit deskriptif, pola, dan kategori tertentu. Sementara itu, Boddan dan Biklen (1982) dalam (Moleong 2007) mendefinisikan analisis kualitatif sebagai proses pengorganisasian

data, pemecahannya menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola, penyusunan ulang, hingga identifikasi pola dan temuan yang bermakna untuk kemudian disampaikan secara ilmiah.

Menurut Miles dan Huberman (1992) analisis data kualitatif terdiri atas tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi data (menyaring dan memfokuskan data penting)
2. Penyajian data (menyusun informasi secara sistematis agar mudah dipahami)
3. Penarikan kesimpulan (merumuskan temuan yang valid berdasarkan pola dan hubungan yang muncul selama proses analisis)

4. Hasil Dan Pembahasan

Mutu pelayanan kesehatan di RSIA Kartini Padalarang

Pengelolaan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA Kartini Padalarang dilakukan melalui pendekatan sistematis berbasis dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman (1988), yaitu: daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Rumah sakit berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, penguatan sistem administrasi (termasuk pendaftaran online via Mobile JKN), dan pelatihan tenaga medis agar lebih responsif terhadap keluhan pasien. Penyesuaian juga dilakukan terhadap ruang tunggu, fasilitas rawat inap, serta peningkatan alat-alat medis yang terverifikasi oleh Kementerian Kesehatan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa RSIA Kartini terus melakukan perbaikan pelayanan berbasis kebutuhan pasien, baik dari sisi teknis (fasilitas dan peralatan) maupun non-teknis (komunikasi dan empati), sebagai bagian dari strategi pengelolaan mutu layanan kesehatan.

Faktor yang membentuk kepuasan pasien di RSIA Kartini Padalarang

Perawat dan tenaga medis di RSIA Kartini melaksanakan pelayanan dengan menekankan dimensi responsiveness, reliability, dan empathy. Mereka menunjukkan sikap tanggap, ramah, serta menyampaikan informasi medis secara jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Bidan, perawat, dan staf administrasi menunjukkan profesionalisme dalam menjawab pertanyaan pasien, menangani keluhan, serta memberikan bantuan selama proses pemeriksaan atau pengobatan. Empati yang ditunjukkan oleh tenaga medis juga memperkuat hubungan pasien dan penyedia layanan, seperti terlihat dari perhatian personal yang diberikan kepada setiap pasien.

Namun, kendala yang masih muncul seperti ketidaktepatan waktu kedatangan dokter dan kurangnya informasi teknis terkait proses pendaftaran menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek pelayanan langsung yang diberikan oleh perawat dan staf medis.

Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien

Kepuasan pasien di RSIA Kartini dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dari sisi komunikasi medis, kesigapan perawat, serta kemudahan prosedur administrasi. Namun, beberapa pasien masih mengeluhkan keterbatasan ruang tunggu dan fasilitas rawat inap, serta kurangnya pemahaman terhadap proses registrasi online.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kepuasan pasien tinggi, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek fisik pelayanan dan literasi digital pelayanan kesehatan. Penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya (Rosa, 2019; Arfan, 2022) bahwa kualitas layanan yang baik yang mencakup aspek teknis, komunikasi, dan empati berkontribusi langsung terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien di fasilitas Kesehatan.

5. Penutup

Berdasarkan hasil analisis terhadap lima dimensi pelayanan menurut konsep SERVQUAL (daya tanggap, keandalan, perhatian, jaminan, dan bukti fisik) dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan kesehatan di RSIA Kartini Padalarang telah menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu layanan, namun masih memerlukan beberapa perbaikan.

1. Pengelolaan pelayanan rumah sakit, sistem pendaftaran yang sudah berbasis online efektif dalam mengurangi waktu tunggu, namun belum sepenuhnya ramah bagi pasien lanjut usia. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian dalam penyampaian prosedur serta peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.
2. Segi pelayanan perawat terhadap pasien, aspek empati dan komunikasi interpersonal menunjukkan hasil yang positif. Perawat menunjukkan kepedulian terhadap keluhan pasien, dan pelatihan yang rutin bagi tenaga baru menjadi bagian dari upaya rumah sakit dalam menjaga konsistensi kualitas layanan yang manusiawi dan empatik
3. Tingkat kepuasan pasien, secara umum pasien merasa aman dan dihargai dalam proses pelayanan medis yang diberikan. Namun, beberapa aspek fisik seperti kenyamanan ruang inap dan ruang tunggu yang masih menjadi catatan, meskipun telah ada inisiatif renovasi sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan pasien. Ketepatan waktu dokter juga menjadi salah satu faktor yang perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Saran yang direkomendasikan oleh peneliti, sebagai berikut:

1. Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dokter dengan merancang mekanisme yang lebih efektif, seperti penjadwalan yang disiplin, sistem pengingat, atau pemberian insentif bagi dokter yang konsisten hadir tepat waktu. Hal ini penting untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan medis
2. Perlu dilakukan penyederhanaan prosedur pendaftaran, terutama bagi pasien lanjut usia atau mereka yang belum familiar dengan teknologi digital. Penyediaan formulir yang lebih ringkas, petunjuk visual yang jelas, serta bantuan langsung dari petugas akan sangat membantu proses ini. Penggunaan media panduan seperti video atau infografis juga dapat dipertimbangkan untuk memudahkan pemahaman.
3. Segi kenyamanan fasilitas, disarankan agar RSIA Kartini dapat mempertimbangkan pemasangan pendingin ruangan (AC) di ruang inap serta perluasan area ruang tunggu. Langkah ini penting untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan ramah bagi pasien serta keluarga yang mendampingi.

6. Ucapan Terimakasih

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada:

1. Almarhum Ayahanda tercinta, Hedin, atas segala kasih sayang, nasihat, dan inspirasi yang terus hidup dalam setiap langkah saya.
2. Ibunda tercinta, Imas Hanifah, atas doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada henti dalam mendampingi perjalanan hidup dan studi saya.
3. Seluruh keluarga tercinta, atas dukungan moral, materi, dan doa yang menjadi kekuatan utama selama proses ini.
4. Fauzan Al Ajhar, atas cinta, kesabaran, dan dukungan yang tak ternilai selama proses penyusunan karya ini.

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal yang diridhai oleh Allah SWT.

7. Referensi

- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, 17(2), 169–178.
- Rachmayani, A. N. (2015). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Perilaku Penggunaan Kontrasepsi Pada Wanita Usia Subur (WUS) di Provinsi Sumatera Utara*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UIP.
- Andayani, T. B. N., & Hirawati, H. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Cabang Kota Magelang. *JIMU (JURNAL ILMIAH MANAJEMEN UBHARA)*, 3(2).

- Allen, J. E. (2003). *Nursing Home Administration: Fourth Edition*. Springer Publishing Company
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Andi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Organisasi Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan RI.
- Ramadhan, I. H., Sandi, D., & Suprajang, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 138–148.
- Rosa, V. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*