



## ANALISIS KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. HI. ZAINAL UMAR SIDIKI KABUPATEN GORONTALO UTARA PENDEKATAN KUALITATIF DESKRIPTIF

Erich Talarima<sup>1</sup>, Arifin Tahir<sup>2</sup>, Titin Dunggio<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Program Pascasarjana Universitas Bina Mandiri Gorontalo, Indonesia

<sup>2,3</sup> Universitas Bina Mandiri Gorontalo, Indonesia

erich.talarima@gmail.com; arifin\_tahir@ung.ac.id; titin.dunggio@ubmg.ac.id

### Abstrak

Kualitas layanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, serta telaah dokumentasi. Responden penelitian meliputi pasien rawat jalan dan rawat inap yang pernah memperoleh layanan kesehatan di rumah sakit ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan, khususnya assurance (jaminan) dan empathy (empati), menjadi faktor dominan yang memberikan kepuasan pasien, seperti keramahan tenaga medis, sikap profesional, serta komunikasi interpersonal yang baik. Namun, masih terdapat kelemahan pada dimensi responsiveness (daya tanggap) dan tangibles (bukti fisik), terutama terkait lamanya waktu tunggu, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan pada jam sibuk, serta kurang memadainya fasilitas ruang tunggu. Secara keseluruhan, pasien menilai bahwa layanan kesehatan sudah baik, namun masih membutuhkan peningkatan di aspek manajemen pelayanan dan fasilitas pendukung. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan harus diimbangi dengan perbaikan manajemen pelayanan serta sarana prasarana rumah sakit guna menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih optimal bagi pasien.

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan; Kepuasan Pasien; Rumah Sakit; Pelayanan Kesehatan; Kualitatif Deskriptif*

### Abstract

The quality of healthcare services is one of the main factors influencing patient satisfaction levels in receiving hospital services. This study aims to analyze the quality of healthcare services on patient satisfaction levels at Dr. Hai. Zainal Umar Sidiki Regional General Hospital in North Gorontalo Regency. The study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation review. The study respondents included outpatients and inpatients who had received healthcare services at this hospital. The results showed that the dimensions of service quality, especially assurance and empathy, were the dominant factors contributing to patient satisfaction, such as the compassion of medical personnel, professionalism, and good interpersonal communication. However, there were still weaknesses in the dimensions of responsiveness and tangibles, particularly related to long waiting times, limited number of healthcare personnel during peak hours, and inadequate waiting room facilities. Overall, patients assessed that healthcare services were good, but still needed improvement in aspects of service management and supporting facilities. This study emphasized that improving healthcare service quality must be balanced with improvements in service management and hospital infrastructure to create a more optimal service experience for patients.

**Keywords:** *Service Quality; Patient Satisfaction; Hospital; Health Services; Descriptive Qualitative*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

\* Corresponding author :

Address : Gorontalo, Indonesia

Email : titin.dunggio@ubmg.ac.id

## PENDAHULUAN

Mutu layanan kesehatan adalah salah satu indikator paling krusial dalam menilai kinerja rumah sakit, dan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan pasien. Penilaian mutu layanan tidak hanya mencakup aspek teknis, seperti keahlian medis dan teknologi yang digunakan, tetapi juga aspek non-teknis yang meliputi komunikasi, empati, dan kenyamanan lingkungan. Penelitian menunjukkan bahwa kombinasi kedua aspek ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima (Ferreira D et al., 2023).

Kajian sistematis mengenai mutu layanan kesehatan mengungkapkan bahwa kualitas layanan yang baik sering kali berfungsi sebagai prediktor yang kuat untuk kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung memiliki hasil klinis yang lebih baik dan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi terhadap fasilitas kesehatan. Hal ini menciptakan hubungan timbal balik yang positif, di mana rumah sakit yang berfokus pada peningkatan mutu layanan akan menarik lebih banyak pasien dan meningkatkan reputasi mereka di masyarakat (Sitepu & Kosasih, 2024).

Peningkatan mutu layanan kesehatan dapat diupayakan melalui berbagai strategi, seperti pelatihan staf, penerapan standar operasional prosedur yang ketat, serta pengumpulan dan analisis umpan balik dari pasien. Dengan demikian, pengelolaan mutu layanan kesehatan yang efektif tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pasien, tetapi juga pada keberlanjutan dan keberhasilan institusi kesehatan secara keseluruhan (Kartono & Wirawan, 2025).

Dalam konteks penelitian layanan kesehatan, model SERVQUAL telah menjadi alat yang sangat berharga untuk mengukur persepsi pasien mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Setiap dimensi ini memberikan wawasan mendalam tentang aspek-aspek yang berkontribusi pada pengalaman pasien. Misalnya, bukti fisik mencakup kondisi fasilitas dan peralatan, sementara keandalan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten (Singh & Sidhu, 2023).

Studi-studi yang telah dilakukan untuk memvalidasi dan mengaplikasikan instrumen kualitas layanan dalam konteks rumah sakit menunjukkan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL sangat relevan untuk menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan pasien (Rahayuningsih et al., 2025). Penelitian ini menegaskan bahwa masing-masing dimensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pasien, yang pada gilirannya dapat memengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan jasa layanan kesehatan. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam mengenai dimensi-dimensi ini dapat membantu manajemen rumah sakit dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Dalam konteks Indonesia, hasil-hasil penelitian mengenai kepuasan pasien menunjukkan konsistensi yang menarik. Beberapa studi yang dilakukan di rumah sakit publik Indonesia mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti waktu tunggu, perilaku staf, ketersediaan obat, dan kualitas fasilitas fisik memiliki kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Aspek-aspek ini menjadi indikator penting bagi pasien dalam menilai pengalaman mereka selama menerima layanan kesehatan, di mana ketidakpuasan pada salah satu faktor dapat berdampak negatif pada persepsi keseluruhan terhadap rumah sakit (Anjaryani, 2019).

Penelitian-penelitian terbaru, termasuk yang dilakukan di beberapa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), menegaskan pentingnya pendekatan yang mempertimbangkan konteks lokal. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti sistem jaminan kesehatan nasional (BPJS/JKN), karakteristik pelayanan di daerah, serta kapasitas sumber daya yang tersedia (Thaha, 2021). Pendekatan yang kontekstual ini sangat diperlukan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pasien secara lebih akurat, sehingga memungkinkan rumah sakit untuk merespons kebutuhan dan harapan pasien dengan lebih baik.

Meskipun terdapat banyak literatur kuantitatif mengenai layanan kesehatan, analisis terhadap tren penelitian di Indonesia mengungkapkan kurangnya jumlah studi kualitatif deskriptif yang secara mendalam mengeksplorasi pengalaman dan interpretasi pasien terhadap kualitas layanan di rumah sakit daerah. Penelitian kuantitatif sering kali mengandalkan data numerik dan statistik, yang mungkin tidak sepenuhnya menggambarkan kompleksitas pengalaman pasien. Dalam banyak kasus, narasi dan konteks lokal tidak mendapatkan perhatian yang cukup, sehingga mengakibatkan pemahaman yang dangkal tentang bagaimana berbagai aspek kualitas layanan berkontribusi pada kepuasan pasien (Doni & Andi, 2025).

Keterbatasan ini menunjukkan pentingnya penelitian kualitatif deskriptif, yang dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman pasien. Dengan menggali cerita dan pandangan pasien, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin diabaikan dalam pendekatan kuantitatif. Misalnya, bagaimana interaksi dengan staf medis, kondisi fasilitas, dan kebijakan kesehatan lokal mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima (Nisaa et al., 2025). Dengan memahami konteks ini, rumah sakit dapat merancang intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan kesehatan dan pengaruh berbagai aspeknya terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki, Kabupaten Gorontalo Utara. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan menggali secara mendalam pengalaman dan persepsi pasien serta staf, di samping menilai bukti fisik dari pelayanan yang diberikan.

Pendekatan kualitatif deskriptif ini sangat efektif dalam mengeksplorasi nuansa dan konteks yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap layanan kesehatan. Melalui metode ini, penelitian akan menghasilkan pemahaman yang lebih kontekstual dan mendalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit untuk merancang intervensi yang dapat meningkatkan mutu layanan, disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan lokal masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfungsi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, tetapi juga untuk mengembangkan strategi yang lebih responsif dan efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien di rumah sakit. Melalui pemahaman yang mendalam tentang dinamika layanan kesehatan, rumah sakit dapat berupaya menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi pasien.

## METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai kualitas layanan kesehatan dan hubungan antara kualitas tersebut dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki, Kabupaten Gorontalo Utara. Pemilihan pendekatan ini sangat strategis, karena memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan interpretasi pasien secara langsung dalam konteks layanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menangkap kompleksitas dan nuansa yang mungkin tidak terungkap melalui metode kuantitatif (Laila, 2024).

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti dapat mengakses pandangan dan perasaan pasien mengenai layanan yang mereka terima. Ini mencakup aspek-aspek seperti interaksi dengan staf medis, kondisi fasilitas, serta ketersediaan sumber daya. Dengan menggali data dari pengalaman langsung pasien, penelitian ini berupaya menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien (Tamara & Paramatra, 2024). Hal ini sangat penting, karena kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis layanan, tetapi juga oleh dimensi emosional dan sosial yang sering kali diabaikan dalam penelitian kuantitatif.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki, Kabupaten Gorontalo Utara, pada bulan Juni hingga Juli 2025. Pemilihan rumah sakit ini sebagai lokasi penelitian didasarkan pada statusnya sebagai pusat pelayanan kesehatan rujukan utama di wilayah Gorontalo Utara. Sebagai rumah sakit yang melayani berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat di daerah tersebut, RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki menghadapi berbagai tantangan dalam upaya untuk meningkatkan mutu layanan serta kepuasan pasien. Tantangan ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan sumber daya, kualitas interaksi antara staf dan pasien, serta kondisi fisik fasilitas yang disediakan (Wulandari et al., 2025). Dengan melakukan penelitian di rumah sakit ini, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang

mempengaruhi pengalaman pasien dan memberikan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan layanan yang lebih baik.

Subjek penelitian ini terdiri dari pasien rawat jalan dan rawat inap yang sedang atau pernah menerima layanan kesehatan di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki. Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yang bertujuan untuk memilih individu yang memenuhi kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian (Asrulla et al., 2023). Kriteria yang ditetapkan untuk menjadi informan adalah sebagai berikut : pertama, pasien harus berusia minimal 18 tahun, yang memastikan bahwa mereka memiliki kapasitas untuk memberikan informasi secara mandiri. Kedua, mereka harus telah menerima layanan kesehatan setidaknya satu kali dalam tiga bulan terakhir, agar informasi yang diberikan masih relevan dan mencerminkan pengalaman terkini. Ketiga, pasien harus bersedia untuk menjadi informan dan mampu memberikan informasi dengan cara yang komunikatif, sehingga data yang dikumpulkan dapat lebih akurat dan mendalam.

Penelitian ini mengacu pada teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, (2018) Model ini terdiri dari lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yaitu: pertama, Tangibles (bukti fisik), yang mencakup kondisi sarana dan prasarana, penampilan tenaga kesehatan, serta kebersihan lingkungan rumah sakit. Kedua, Reliability (keandalan), yang merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Ketiga, Responsiveness (daya tanggap), yang menunjukkan kesediaan dan kecepatan tenaga kesehatan dalam membantu pasien. Keempat, Assurance (jaminan), yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan rasa aman kepada pasien. Terakhir, Empathy (empati), yang menggambarkan perhatian individual yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien.

Keputusan pasien dalam studi ini diukur dari kesesuaian antara harapan pasien terhadap layanan yang diterima dan kenyataan pelayanan di RSUD. Kotler, P., & Keller, (2018) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan menggunakan kerangka SERVQUAL, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana setiap dimensi kualitas layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman mereka dalam menerima layanan kesehatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki merupakan rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Gorontalo Utara yang memiliki status sebagai rumah sakit daerah. Sebagai institusi kesehatan yang berperan vital, rumah sakit ini menawarkan berbagai layanan kesehatan untuk pasien, baik yang dirawat di rumah sakit maupun yang hanya membutuhkan perawatan rawat jalan. Tenaga



kesehatan di rumah sakit ini terdiri dari dokter umum, dokter spesialis, perawat, serta tenaga pendukung lainnya yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Fasilitas yang disediakan mencakup ruang rawat inap yang nyaman, instalasi gawat darurat yang siap siaga, laboratorium untuk pemeriksaan diagnostik, farmasi yang menyediakan obat-obatan, dan poliklinik spesialis yang menangani berbagai kebutuhan medis.

Meskipun rumah sakit telah dilengkapi dengan fasilitas dasar yang penting, hasil observasi menunjukkan adanya beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu masalah yang teridentifikasi adalah kapasitas ruang tunggu yang masih terbatas, yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan keluarga yang menunggu. Selain itu, sistem antrian yang ada belum sepenuhnya dikelola secara digital, sehingga dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi pasien yang ingin mendapatkan layanan. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa meskipun RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki telah berupaya memberikan layanan kesehatan yang memadai, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal fasilitas dan sistem manajemen layanan.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan pasien mengungkapkan beragam pengalaman yang mereka alami saat menerima layanan kesehatan di rumah sakit. Beberapa pasien mengungkapkan kepuasan terhadap keramahan tenaga kesehatan, serta keterbukaan dalam memberikan informasi medis, terutama dari perawat yang dinilai sangat komunikatif. Keramahan dan informasi yang jelas ini dianggap sangat penting oleh pasien, karena dapat membantu mereka merasa lebih nyaman dan terinformasi mengenai kondisi kesehatan mereka.

Di sisi lain, sejumlah pasien mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama, baik di instalasi rawat jalan maupun di laboratorium. Keterlambatan ini menjadi sumber frustrasi, terutama bagi mereka yang menghadapi masalah kesehatan mendesak. Selain itu, beberapa pasien juga menyoroti keterbatasan jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk, yang seringkali menyebabkan antrean panjang dan memperpanjang waktu tunggu mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang baik, tantangan dalam manajemen sumber daya tetap ada.

Secara keseluruhan, meskipun pasien menghargai usaha tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, mereka juga berharap adanya perbaikan dalam efisiensi dan kecepatan layanan. Peningkatan dalam hal ini akan sangat berkontribusi terhadap keseluruhan pengalaman pasien, membuat mereka merasa lebih dihargai dan diprioritaskan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertimbangkan masukan ini saat merencanakan strategi peningkatan layanan, sehingga dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis tematik yang menggunakan indikator SERVQUAL, diperoleh beberapa temuan penting mengenai pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan.

Pertama, dalam dimensi *Reliability* (Keandalan), pasien umumnya menilai bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan diagnosis dan tindakan medis sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, muncul keluhan mengenai keterlambatan dalam penyediaan obat di apotek rumah sakit, yang kadang-kadang mengganggu proses perawatan.

Dalam dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), sebagian besar pasien merasa bahwa perawat cukup tanggap dalam merespons keluhan mereka. Meskipun demikian, ada beberapa keluhan terkait keterlambatan pelayanan dokter pada jam praktik tertentu, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pasien yang membutuhkan perhatian segera.

Dalam hal *Assurance* (Jaminan), pasien merasa cukup percaya diri terhadap kompetensi tenaga medis, terutama dokter spesialis, yang mereka anggap profesional dalam memberikan pelayanan. Kepercayaan ini sangat penting, karena menciptakan rasa aman bagi pasien saat menjalani perawatan medis.

Dari segi *Empathy* (Empati), banyak pasien mengapresiasi perhatian personal yang diberikan oleh tenaga kesehatan, terutama dalam hal mendengarkan keluhan mereka dengan sabar. Namun, pada saat kondisi rumah sakit ramai, interaksi ini cenderung berkurang, yang dapat mempengaruhi kualitas pengalaman pasien.

Dalam dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), kondisi ruangan, kebersihan, dan peralatan medis dinilai cukup memadai oleh pasien. Meskipun demikian, ruang tunggu dan toilet pasien masih dianggap kurang nyaman, menandakan adanya kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas fisik demi kenyamanan pasien. Secara keseluruhan, analisis ini memberikan wawasan berharga tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Secara khusus, pasien mengungkapkan kepuasan mereka terhadap keramahan tenaga kesehatan, sikap profesional dokter, serta kebersihan ruang perawatan. Ketiga aspek ini memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan menenangkan saat menerima layanan kesehatan. Keramahan dan sikap proaktif tenaga kesehatan membantu pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai, sementara kebersihan yang terjaga di ruang perawatan menciptakan suasana yang nyaman dan aman.

Temuan juga menunjukkan adanya beberapa area yang perlu diperbaiki. Lamanya waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan menjadi keluhan utama, di samping keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang dapat mengurangi kenyamanan pasien. Selain itu, pasien juga mencatat kurangnya jumlah tenaga medis pada jam-jam tertentu, yang seringkali menyebabkan antrean panjang dan menambah waktu tunggu.

## Pembahasan

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki telah berjalan dengan baik dalam beberapa aspek kunci. Salah satu dimensi yang menonjol adalah sikap ramah tenaga kesehatan. Pasien

merasakan keramahan dan perhatian yang diberikan oleh staf medis, yang menciptakan suasana yang lebih nyaman dan positif ketika mereka menerima layanan kesehatan. Selain komunikasi yang terbuka antara pasien dan tenaga medis juga menjadi faktor penting yang mendukung kepuasan pasien (Prihatini, 2024). Tenaga kesehatan yang mampu menjelaskan proses perawatan dan memberikan informasi yang jelas membantu pasien merasa lebih terlibat dan memahami kondisi mereka.

Meskipun ada pencapaian positif dalam dimensi-dimensi tersebut, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Salah satu masalah utama adalah waktu tunggu yang cukup lama, baik di instalasi rawat jalan maupun dalam mendapatkan pelayanan dari dokter (Laeliyah & Subekti, 2018). Lamanya waktu tunggu ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien, terutama bagi mereka yang membutuhkan penanganan segera.

Keterbatasan jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk juga menjadi sorotan. Ketika permintaan pelayanan meningkat, kurangnya tenaga medis dapat menyebabkan antrean panjang dan memperpanjang waktu tunggu, yang akhirnya mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan (David et al., 2024).

Fasilitas fisik di rumah sakit juga mencerminkan area yang perlu ditingkatkan. Meskipun kondisi ruangan dan kebersihan sudah cukup memadai, fasilitas tunggu dan ruang perawatan tertentu belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien akan kenyamanan. Ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman dapat menambah tingkat stres bagi pasien dan keluarga yang menunggu, sementara fasilitas yang lebih baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan (Nanda, 2024).

Secara keseluruhan, meskipun RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam hal sikap dan komunikasi tenaga kesehatan, masih terdapat peluang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan fasilitas fisik. Dengan melakukan perbaikan di area-area ini, rumah sakit dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan pengalaman mereka dalam menerima layanan kesehatan (Karunia et al., 2022).

Jika dikaitkan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 2018) kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dianalisis sebagai berikut:

1. **Reliability**, atau keandalan, tenaga kesehatan di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Mereka mampu melakukan diagnosis dan tindakan medis berdasarkan prosedur yang berlaku, memberikan rasa aman kepada pasien terkait kualitas perawatan yang mereka terima. Namun, terdapat satu kendala yang cukup signifikan yaitu lambatnya distribusi obat di apotek rumah sakit. Keterlambatan ini menjadi hambatan yang mengganggu konsistensi pelayanan, karena dapat menyebabkan pasien

menunggu lebih lama untuk mendapatkan obat yang diperlukan, yang pada gilirannya dapat mengurangi rasa puas mereka terhadap keseluruhan pengalaman perawatan. Meskipun aspek keandalan tenaga kesehatan telah terjaga, perbaikan dalam proses distribusi obat sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Alhayat et al., 2023).

2. **Responsiveness** atau daya tanggap, perawat di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki menunjukkan kinerja yang memuaskan, dengan cepat merespons keluhan dan kebutuhan pasien. Hal ini menciptakan suasana yang mendukung bagi pasien, yang merasa diperhatikan dan dihargai. Namun, meskipun responsivitas perawat cukup tinggi, terdapat kendala dalam hal keterlambatan pelayanan dokter pada waktu-waktu tertentu. Keterlambatan ini menciptakan kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan yang mereka alami, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan (Thaifur, 2024). Pasien sering kali berharap dapat segera bertemu dengan dokter untuk mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat, tetapi antrean yang panjang atau keterlambatan jadwal praktik dokter dapat merusak ekspektasi tersebut. Penting bagi rumah sakit untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini, sehingga pelayanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan pasien.
3. **Assurance** atau jaminan, pasien di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki merasa percaya diri terhadap kompetensi tenaga medis yang mereka temui. Kepercayaan ini sejalan dengan temuan penelitian Kotler, P., & Keller (2018), yang menunjukkan bahwa jaminan akan keahlian tenaga kesehatan dapat secara signifikan meningkatkan rasa aman pasien. Ketika pasien merasa yakin bahwa mereka ditangani oleh tenaga medis yang terlatih dan profesional, hal ini tidak hanya menumbuhkan kepercayaan tetapi juga memengaruhi pengalaman keseluruhan mereka dalam proses perawatan. Rasa aman yang muncul dari keyakinan ini sangat penting, terutama saat pasien menghadapi situasi kesehatan yang mungkin menegangkan. Dengan demikian, keberadaan tenaga medis yang kompeten tidak hanya berkontribusi pada kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien untuk menjalani perawatan dengan lebih tenang dan percaya diri.
4. **Empathy** atau empati, sikap perawat di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki sangat mencerminkan perhatian dan kepedulian, dengan aktif mendengarkan keluhan pasien yang mereka tangani. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Sari & Purnomo (2025), yang menyoroti betapa pentingnya aspek personal dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Ketika perawat menunjukkan empati, pasien merasa dihargai dan dipahami, yang berkontribusi pada pengalaman positif selama perawatan. Namun, tantangan muncul ketika jumlah pasien meningkat, di mana keterbatasan

tenaga medis dapat mengurangi tingkat empati yang dapat diberikan. Dalam situasi yang sibuk, perawat mungkin tidak memiliki cukup waktu untuk berinteraksi secara mendalam dengan setiap pasien, sehingga perhatian personal yang mereka tawarkan menjadi terbatas. Penting bagi rumah sakit untuk mempertimbangkan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik, agar empati yang ditunjukkan oleh perawat tetap terjaga meskipun dalam kondisi yang padat.

5. **Tangibles** atau bukti fisik, RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki menunjukkan performa yang memadai, dengan kebersihan ruangan dan ketersediaan alat medis yang relatif baik, menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien. Namun, meskipun kondisi ini positif, terdapat kekurangan yang mencolok pada fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam sarana penunjang pelayanan untuk memastikan pengalaman pasien lebih menyenangkan (Nadaa, 2018). Ruang tunggu yang tidak nyaman dapat menambah tingkat stres pasien dan keluarga yang menunggu, sehingga perlu perhatian lebih dari pihak manajemen rumah sakit untuk mendesain dan memperbaiki fasilitas tersebut. Dengan melakukan perbaikan di area ini, rumah sakit tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan pasien, tetapi juga memperkuat keseluruhan kualitas layanan yang diberikan, menciptakan suasana yang lebih positif saat pasien menanti perawatan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi sebelumnya oleh Lampus et al (2023), yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung dengan tenaga medis serta kondisi sarana dan prasarana rumah sakit. Hal ini menegaskan pentingnya tidak hanya meningkatkan aspek kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga memperhatikan faktor-faktor lain yang berkontribusi pada pengalaman pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki, perhatian harus diberikan pada penguatan sistem manajemen pelayanan yang efisien dan efektif serta perbaikan fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien. Dengan pendekatan holistik yang mencakup kedua aspek ini, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan rumah sakit harus memperhatikan keseimbangan antara aspek soft skill tenaga kesehatan, seperti keramahan, empati, dan kemampuan komunikasi, serta aspek teknis pelayanan, termasuk kecepatan, kualitas fasilitas, dan jumlah tenaga medis yang tersedia (Lesmana & Maurisni, 2024). Untuk mencapai tujuan ini, penerapan teknologi dalam sistem antrian dapat menjadi langkah yang strategis, memungkinkan pengelolaan waktu tunggu yang lebih efisien. Selain itu, mengoptimalkan jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk juga merupakan cara yang efektif untuk memastikan pasien mendapatkan perhatian yang

cepat dan tepat. Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, rumah sakit tidak hanya dapat mengurangi waktu tunggu pasien, tetapi juga meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi semua pasien.

Penelitian ini menegaskan betapa pentingnya penerapan konsep manajemen mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yang mengintegrasikan kualitas sumber daya manusia, pengelolaan waktu pelayanan, dan ketersediaan sarana serta prasarana yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi, rumah sakit harus tidak hanya fokus pada pengembangan keterampilan dan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga harus memperhatikan efisiensi dalam proses pelayanan dan memastikan bahwa fasilitas yang tersedia mendukung kebutuhan pasien. Dengan pendekatan holistik ini, diharapkan dapat tercipta sebuah sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan responsif terhadap harapan pasien, meningkatkan kepuasan mereka serta hasil kesehatan secara keseluruhan (Hasan et al., 2020).

## SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan kesehatan di RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki di Kabupaten Gorontalo Utara telah berhasil memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasien dalam beberapa aspek penting. Terutama, aspek keramahan, sikap empati, dan profesionalisme tenaga medis menjadi sorotan utama yang berkontribusi terhadap pengalaman positif pasien. Dimensi assurance dan empathy muncul sebagai faktor dominan yang mendorong kepuasan ini, di mana interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien menciptakan rasa aman dan nyaman. Namun, meskipun terdapat banyak aspek positif, penelitian ini juga menemukan beberapa kelemahan, khususnya pada dimensi responsiveness dan tangibles. Masalah seperti lamanya waktu tunggu, keterlambatan dokter pada jam praktik tertentu, serta keterbatasan fasilitas ruang tunggu dan jumlah tenaga medis selama periode puncak menjadi tantangan yang perlu segera diatasi.

Pemuan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan adalah faktor kunci dalam membentuk kepuasan pasien. Peningkatan mutu layanan tidak hanya harus terfokus pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga harus memperhatikan aspek manajemen pelayanan dan penyediaan fasilitas rumah sakit yang memadai. Dengan memahami bahwa setiap elemen dalam pelayanan kesehatan saling berhubungan, rumah sakit dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Pentingnya manajemen yang baik dalam pelayanan kesehatan menjadi semakin jelas, terutama dalam konteks peningkatan kepuasan pasien. Dalam hal ini, rumah sakit perlu mengimplementasikan sistem yang efisien untuk mengelola waktu tunggu dan memastikan ketersediaan tenaga medis yang cukup pada saat dibutuhkan. Dengan demikian, pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan responsif, yang pada



gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Perbaikan pada fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan alat medis yang memadai, juga sangat diperlukan. Menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman tidak hanya berdampak pada kenyamanan pasien, tetapi juga mencerminkan profesionalisme rumah sakit dalam memberikan layanan. Dengan mengatasi kelemahan yang ada dan memperkuat aspek-aspek positif, RSUD dr. Hi. Zainal Umar Sidiki dapat terus meningkatkan kualitas layanan, sehingga mampu memenuhi harapan pasien dan menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhayat, M. F. S., Nuryani, D. D., Yanti, D. E., & Muhani, N. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Professional Health Journal*, 5(1), 257–274.
- Anjaryani, W. D. (2019). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- David, D., Hariyanti, T., & Lestari, E. W. (2024). Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35.
- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*.
- Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, & Varela M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)* [revista en Internet] 2023 [acceso 8 de octubre de 2023]; 11(5): 1-31. *Healthcare Review*, 21(2), 693. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10001171/pdf/healthcare-11-00639.pdf>
- Hasan, S., IP, S., RS, M. M., & Murthado, M. A. (2020). *SISTEMATIKA ALUR KOMUNIKASI UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PASIEN DENGAN PENINGKATAN KUALITAS KOMUNIKASI*.
- Kartono, K., & Wirawan, P. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015. *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 3(1), 1–13.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2018). Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102–112.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Lampus, C. S. V, Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Lesmana, A., & Maurisni, P. (2024). EKSPLORASI DAMPAK KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN: SEBUAH STUDI KUALITATIF DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU. *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 106–120.
- Nadaa, Z. (2018). Pengaruh desain interior pada faktor kenyamanan pasien di ruang tunggu unit rawat jalan rumah sakit. *Narada*, 4(3), 239–257.
- Nanda, E. P. (2024). *GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA PENUNJANG PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI BAGIAN RUANG TUNGGU RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI TAHUN 2024*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH.
- Nisaa, A., Noor, A. F. B. M., & Peng, C. L. (2025). Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (MJ Health) Johor Bahru, Malaysia. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 6(2), 146–155.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihatini, R. P. (2024). Analisis kualitas komunikasi antara dokter ke pasien, kepercayaan pasien pada dokter dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit gatoel Mojokerto. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(4), 1993–2002.
- Rahayuningsih, E., Utomo, D. E., & Sugiharto, T. (2025). Peran Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) dalam Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Plataran Sehat dan Implikasinya pada Kinerja Tenaga Kesehatan. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(2), 519–534.
- Sari, A. A., & Purnomo, H. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KINERJA PEGAWAI, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KRUCIL RMA. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 4, 637–644.
- Singh, P., & Sidhu, A. S. (2023). Measuring Patient's Expectations and Realisations Using SERVQUAL: A Review of Oncology Services in Punjab, India. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*, 24(10), 3327–3334. <https://doi.org/10.31557/APJCP.2023.24.10.33>

- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058.
- Tamara, T., & Paramatra, V. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2193–2204.
- Thaha, M. (2021). *Pengaruh Customer Value Pelayanan Kesehatan Dengan IUR Biaya Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus RSUD Lasinrang, RSUD Andi Makkasau, RS, Dr. Sumantri)= The Influence Of Customer Value Health Services With IUR Costs On BPJS Patient Satisfaction (Case Study Of RSUD Lasinrang, RSUD Andi Makkasau, RS, Dr. Sumantri)*. Universitas Hasanuddin.
- Thaifur, A. Y. B. R. (2024). Analisis Penanganan Keluhan Pelayanan Kesehatan Pasien di Rumah Sakit: Literatur Review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2579–2595.
- Wulandari, M., Novriyanti, T., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2025). Pengaruh Pengorganisasian Terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit: Studi Kasus Pendekatan Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 1451–1462.