

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT : PENDEKATAN KUANTITATIF

Wynona Ramli<sup>1\*</sup>, Verena Tsania Zhohara<sup>2</sup>, Fadhila Rachma Khairana<sup>3</sup>,  
Innocentius Bernarto<sup>4</sup>

Management Rumah Sakit dan Magister Management, Universitas Pelita Harapan<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : wynona.ramli88@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan medis masyarakat. Kepuasan pasien terhadap rumah sakit mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi selama perawatan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, penting bagi rumah sakit untuk mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin, yang kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut dan menguji hipotesis yang diajukan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara individu terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien tidak signifikan secara parsial. Hasil ini memberikan wawasan penting bagi manajemen untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

**Kata kunci** : fasilitas, kualitas pelayanan, pasien, rumah sakit

### ABSTRACT

*Healthcare services are crucial for the medical needs of the community. Patient satisfaction within the hospital reflects the extent to which patients' expectations and needs are met during treatment. To enhance patient satisfaction, hospitals need to consider factors such as the quality of service and facilities provided. This study employs a quantitative approach to analyze the influence of service quality and facilities on patient satisfaction. Data were collected through a questionnaire using a 5 point likert scale, which was then statistically analyzed to identify the relationship between these variables and test the proposed hypotheses. Service quality has a significant influence both simultaneously and individually on patient satisfaction. Meanwhile, the effect of facilities on patient satisfaction is not significant partially. These results provide valuable insights for management to prioritize improving service quality to enhance overall patient satisfaction.*

**Keywords** : service quality, facility, hospital, patient

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek yang vital dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan perawatan medis. Di tengah dinamika perkembangan sistem kesehatan, kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien selama proses perawatan dan pengobatan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi, seperti kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan (Hidayah & Arfah, 2022).

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, komunikasi antara tenaga medis dan pasien, keberlanjutan

perawatan, serta keseluruhan pengalaman pasien selama berada di rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya dapat membentuk citra positif rumah sakit di mata masyarakat (Tamonsang & Apriliyanto, 2022).

Faktor lain yang turut berperan dalam memengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Fasilitas yang memadai tidak hanya mencakup infrastruktur fisik seperti bangunan, peralatan medis, dan ruang perawatan yang nyaman, tetapi juga meliputi aspek-aspek non-fisik seperti kebersihan, keamanan, serta ketersediaan layanan pendukung seperti pelayanan makanan dan parkir. Fasilitas yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien selama berada di rumah sakit, sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan (Mustika & Sari, 2019).

Meskipun pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas dalam memengaruhi kepuasan pasien telah diakui secara luas, namun masih terdapat kekurangan dalam pemahaman mengenai hubungan antara kedua faktor ini dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Studi-studi sebelumnya cenderung berfokus pada satu faktor saja, sehingga masih diperlukan penelitian yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk memberikan gambaran yang lebih akurat dan dapat diukur secara langsung mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit, sehingga dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan.

Menurut Kementerian Kesehatan (2021), Kepuasan pasien, dalam konteks pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (RS), merujuk pada evaluasi subjektif dari pasien atau pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Ini mencerminkan persepsi mereka terhadap sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi selama proses perawatan medis di rumah sakit. Kepuasan pasien diukur dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka alami selama berada di RS. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kemungkinan besar akan terjadi kepuasan pasien.

Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pasien mengenai pengalaman mereka selama berada di rumah sakit, termasuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, komunikasi dengan staf medis, waktu tunggu, serta aspek lain yang relevan. Salah satu indikator yang umum digunakan dalam survei kepuasan pasien di bidang kesehatan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM memberikan gambaran tentang sejauh mana masyarakat puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit.

Pentingnya kepuasan pasien bagi rumah sakit tidak bisa diabaikan. Selain sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan pasien juga berdampak pada citra dan reputasi rumah sakit di masyarakat. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan cenderung akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari masyarakat. Ini dapat berpengaruh pada peningkatan jumlah pasien, kerjasama dengan pihak ketiga seperti asuransi kesehatan, serta dukungan dari pemerintah dan lembaga pengawas kesehatan.

Target indikator yang telah ditetapkan untuk tingkat kepuasan pasien pada tahun 2021 adalah lebih dari 90%. Ini menandakan bahwa rumah sakit memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka demi mencapai kepuasan pasien yang tinggi. Melalui upaya-upaya perbaikan berkelanjutan, termasuk evaluasi rutin melalui survei kepuasan pasien dan tindak lanjut yang tepat terhadap temuan, diharapkan bahwa target ini dapat tercapai dan bahkan dapat dilampaui. Dalam menjaga kepuasan pasien, rumah sakit perlu terus melakukan

evaluasi dan perbaikan terhadap seluruh aspek pelayanan dan fasilitas yang mereka miliki. Hal ini termasuk peningkatan komunikasi dengan pasien, penyediaan fasilitas yang memadai, pengurangan waktu tunggu, peningkatan kebersihan dan keamanan lingkungan rumah sakit, serta peningkatan kompetensi dan empati staf medis. Dengan demikian, rumah sakit dapat memastikan bahwa pelayanan yang mereka berikan sesuai dengan harapan pasien, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan pasien dan citra rumah sakit secara keseluruhan.

Dari data yang diberikan, terlihat bahwa indeks kepuasan pasien secara keseluruhan pada semester II tahun 2019 belum mencapai target standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Standar Pelayanan Minimal No. 129 tahun 2008. Standar pelayanan minimal tersebut mensyaratkan bahwa kepuasan pasien harus mencapai lebih dari 90%. Namun, berdasarkan hasil survei, indeks kepuasan pasien berada dalam rentang 81.25% hingga 100%, dengan angka spesifik sebesar 84.638. Meskipun demikian, jika dibandingkan dengan standar yang ditetapkan dalam KEPMENPAN No. 25 tahun 2004, indeks kepuasan masyarakat telah memenuhi kriteria pelayanan baik, yang dinilai cukup memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum mencapai target standar tertinggi yang ditetapkan, pelayanan yang diberikan sudah dinilai cukup baik oleh masyarakat, sesuai dengan standar pemerintah yang berlaku. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan indeks kepuasan pasien agar dapat mencapai atau bahkan melampaui target yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal No. 129 tahun 2008. Hal ini menjadi masalah yang harus dicari penyelesaiannya seperti pelatihan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Penelitian ini penting dilakukan dikarenakan urgensi penelitian ini mengingat peran yang vital dari kepuasan pasien dalam menentukan kualitas pelayanan dan reputasi sebuah rumah sakit. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri kesehatan, kepuasan pasien menjadi faktor kunci yang membedakan sebuah rumah sakit dari yang lainnya. Dengan memahami secara lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan pasien, rumah sakit dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan layanan mereka. Penelitian ini tidak hanya relevan untuk manajemen rumah sakit, tetapi juga untuk stakeholders lain seperti pemerintah, lembaga pengawas kesehatan, serta masyarakat umum yang mengandalkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan memperkuat pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat diukur secara numerik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis atau menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tertentu. Dalam konteks penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis dan objektif, serta melakukan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien di rumah sakit. Data dikumpulkan dari pasien yang berada di rumah sakit. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sensus, di mana semua elemen populasi diselidiki secara keseluruhan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada pasien dalam rumah sakit. Kuesioner tersebut dirancang dengan menggunakan skala Likert 5 poin, di

mana responden diminta untuk menilai sejumlah pernyataan mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien. Skala ini terdiri dari lima tingkat, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju", yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan.

Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan data yang terstruktur dan dapat diukur secara numerik mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas di rumah sakit, serta tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel tersebut dan menguji hipotesis yang diajukan. Dengan demikian, pendekatan kuantitatif memberikan kerangka kerja yang kuat untuk menjelajahi dan menggambarkan fenomena yang terkait dengan kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit.

## HASIL

### Hasil Analisis Data

#### Uji Validitas

#### Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 1. Uji Variabel Kualitas Pelayanan**

		<b>TOTALKP</b>
KP1	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KP2	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KP3	Pearson Correlation	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KP4	Pearson Correlation	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KP5	Pearson Correlation	.414**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	50

Dalam analisis ini menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga menunjukkan semua data valid.

#### Variabel Fasilitas

**Tabel 2. Uji Variabel Fasilitas**

		<b>TOTALF</b>
F1	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
F2	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
F3	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
F4	Pearson Correlation	.660**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
TOTALF	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

Dalam analisis ini menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga menunjukkan semua data valid.

### Variabel Kepuasan Pasien

**Tabel 3. Uji Variabel Kepuasan Pasien**

		TOTALKPA
KPA1	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KPA2	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KPA3	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KPA4	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KPA5	Pearson Correlation	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
KPA6	Pearson Correlation	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50

Dalam analisis ini menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga menunjukkan semua data valid.

### Uji Reliabilitas

#### Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4. Uji Variabel Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.673	5

Dalam analisis menunjukkan nilai Cronbach alpha memiliki nilai diatas 0,6 maka menunjukkan data bernilai reliable.

**Tabel 5. Uji Variabel Fasilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.496	4

Dalam analisis menunjukkan nilai Cronbach alpha memiliki nilai dibawah 0,6 maka menunjukkan data bernilai tidak reliable.

### Variabel Kepuasan Pasien

**Tabel 6. Uji Variabel Kepuasan Konsumen**

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	6

Dalam analisis menunjukkan nilai Cronbach alpha memiliki nilai diatas 0,6 maka menunjukkan data bernilai reliable.

### Uji F

**Tabel 7. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.049	2	35.524	5.985	.005 <sup>b</sup>
	Residual	278.951	47	5.935		
	Total	350.000	49			

a. Dependent Variable: TOTALKPA

b. Predictors: (Constant), TOTALF, TOTALKP

Dalam uji F menunjukkan bahwa nilai sig sebesar 0.005 sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien.

### Uji T

**Tabel 8. Hasil Uji T**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.492	4.608		1.843	.072
	TOTALKP	.454	.161	.366	2.814	.007
	TOTALF	.407	.205	.258	1.982	.053

a. Dependent Variable: TOTALKPA

Dalam uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai sig 0,007 yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien sehingga H1 diterima. Pada variabel fasilitas menunjukkan nilai sig 0.053 maka menunjukkan bahwa fasilitas tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien sehingga H2 ditolak

## PEMBAHASAN

Pada analisis pembahasan, hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0.005. Nilai ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Artinya, kedua variabel tersebut secara

bersama-sama berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan harapan, karena kualitas pelayanan dan fasilitas dianggap sebagai faktor-faktor yang penting dalam menentukan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Selanjutnya, hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.007. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H1) diterima, karena kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien secara individu. Hasil ini sesuai dengan harapan dan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Namun, pada variabel fasilitas, hasil uji T menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.053. Nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H2) untuk variabel fasilitas ditolak. Meskipun fasilitas penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, hasil ini menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap kepuasan pasien tidak signifikan secara individu. Ini mungkin mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain, seperti kualitas layanan atau aspek interpersonal, memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun secara individu terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien tidak signifikan secara parsial. Hasil ini memberikan wawasan penting bagi manajemen untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Ada beberapa faktor yang dapat menjelaskan mengapa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara fasilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan: (1) Interaksi Manusia: Kualitas pelayanan sering kali berhubungan erat dengan interaksi manusia antara pasien dan staf. Pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Interaksi yang baik antara pasien dan staf juga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Sebaliknya, fasilitas fisik mungkin tidak memberikan pengalaman yang sama, dan pasien mungkin lebih memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh staf. (2) Subjektivitas Pengalaman: Pengalaman pelayanan bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menghasilkan pengalaman yang memuaskan bagi pasien, bahkan jika fasilitas fisik tidak sebaik yang diharapkan.

Pasien cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan preferensi individu mereka. (3) Konsistensi dan Fleksibilitas: Kualitas pelayanan yang konsisten dan fleksibel dapat membantu membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Ketika pasien merasa bahwa mereka diperlakukan dengan konsisten dan bahwa staf siap untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan mereka, ini dapat meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas fisik mungkin tidak selalu mampu menawarkan tingkat konsistensi dan fleksibilitas yang sama dalam memberikan pelayanan. (4) Nilai yang Ditambahkan: Kualitas pelayanan yang superior sering kali dapat menambah nilai bagi pasien di luar apa yang ditawarkan oleh fasilitas fisik. Misalnya, pelayanan yang sangat informatif atau berorientasi pada solusi dapat membantu pasien merasa lebih puas dengan pengalaman keseluruhan, bahkan jika fasilitas fisiknya sederhana. Dalam beberapa kasus, pasien mungkin lebih menghargai kualitas pelayanan daripada fasilitas fisik (Trisnayanti, 2020).

Dengan demikian, faktor-faktor seperti interaksi manusia yang positif, subjektivitas pengalaman, konsistensi dan fleksibilitas, serta nilai yang ditambahkan oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat menjelaskan mengapa kualitas pelayanan sering kali memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan fasilitas fisik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara fasilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti interaksi manusia yang positif, subjektivitas pengalaman, konsistensi dan fleksibilitas, serta nilai yang ditambahkan oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan menjadi lebih penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien daripada aspek fisik fasilitas.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, disarankan untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut: (1) Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Melakukan pelatihan reguler untuk staf dalam hal pelayanan pasien, komunikasi efektif, dan penyelesaian masalah akan membantu meningkatkan interaksi manusia yang positif antara staf dan pasien. Karyawan yang terlatih dengan baik akan lebih mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan baik dan memberikan pengalaman yang memuaskan. (2) Penyediaan Umpan Balik Pasien: Membuka saluran komunikasi yang efektif untuk menerima umpan balik dari pasien akan membantu memahami kebutuhan dan preferensi mereka secara lebih baik.

Dengan memahami harapan dan keinginan pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka sesuai dengan kebutuhan pasien. (3) Pengembangan Konsistensi Pelayanan: Memastikan konsistensi dalam memberikan pelayanan dari waktu ke waktu akan membantu membangun kepercayaan dan loyalitas pasien. Hal ini dapat dicapai melalui pembentukan prosedur dan standar operasional yang jelas, serta melalui pelatihan dan pemantauan kinerja karyawan secara teratur. (4) Inovasi dalam Pelayanan: Berinovasi dalam cara-cara baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat membantu menambah nilai bagi pasien. Rumah sakit dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien, serta menawarkan layanan tambahan yang dapat membedakan mereka dari pesaing. Dengan menerapkan saran-saran di atas dan memberikan fokus yang lebih besar pada peningkatan kualitas pelayanan, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, memperkuat hubungan dengan pasien, dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami dengan tulus ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan kontribusi berharga dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh individu dan lembaga yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang luar biasa dalam memperlancar jalannya penelitian ini. Adapun kepada semua yang telah memberikan dukungan, nasihat, dan bantuan teknis selama proses penelitian, kami ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas kontribusi yang berarti bagi kelancaran penyelesaian penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. *Mirai: Journal of Management*, 1(2), 33–57. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/231/123>
- Firman Fadilah, F. F., & Al Banin, Q. (2022). Pengaruh Pelatihan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bantarkawung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 1(2). <https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i2.5362>

- Hardianty, Y., Ernawaty, J., & Sabrian, F. (2020). HUBUNGAN PROFESIONALISME PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP UTAMA. *Jurnal Online Mahasiswa*, 1(1).
- Hidayah, N., & Arfah, A. (2022). Mutu pelayanan keselamatan pasien di rumah sakit. *FORUM EKONOMI*, 24(1), 186–194. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152. <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2950>
- Rusmawati, Y. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 889. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i1.229>
- Samsudin. (2021). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (EMBISS)*, 1(4), 397–398.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 72–80.
- Trisnayanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjomga DG. Ngalie Kabupaten Takalar. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>  
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>  
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>  
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>