

Dampak Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Otanaha Kota Gorontalo

Sheishe Oktaviani Basiru¹, Hedy Vanni Alam², Irwan Yantu³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Dampak Kualitas layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Penelitian ini melibatkan 94 responden pasien yang ditentukan dengan menggunakan metode *Simple Random Sampling*, pendekatan dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner (Angket). Teknik Analisis data menggunakan Regresi Linear Sederhana dengan alat ukur bantu menggunakan *Statistical Program For Social Science (SPSS)*. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai persamaan regresi $\hat{Y} = 6,309 + 0,578X$. Hasil analisis koefisien determinasi R-square sebesar 0,850 atau 85% artinya dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dampak kualitas layanan, sedangkan 15% lainnya dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan pada hasil uji t-hitung untuk variabel Kualitas layanan sebesar $22,802 > t\text{-tabel } 1,661$, dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas layanan; Tingkat Kepuasan Pasien*

Abstract

This study aims to determine the influence impact of service quality on patient satisfaction level at RSUD Otanaha, Gorontalo City. The study involved 94 patient respondents selected using the Simple Random Sampling method. A quantitative approach was employed, and data collection was carried out using questionnaires. The data were analyzed using Simple Linear Regression with the assistance of the Statistical Program for Social Science (SPSS). The findings indicate that service quality influences has an impact on patient satisfaction levels, with the regression equation $\hat{Y} = 6,309 + 0,578X$. The coefficient of determination (R-square) is 0,850 or 85%, indicating that the patient satisfaction level variable can be explained by impact on service quality. Meanwhile, the remaining 15% is influenced by other variables not examined in this study, such as patients' psychological conditions, environment, hospital physical facilities, and communication. The t-count result for the service quality variable is $22,802 > t\text{-table } 1,661$, with a significance value of $0,001 < 0,05$, indicating that service quality has a significant influence the level of patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality; Level Patient Satisfaction*

Copyright (c) 2025 Annis

✉Corresponding author :

Email Address : sheisheoktavianibasiru@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannyayaitu kepuasan. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di instansi kesehatan. Dengan demikian bila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Dewi, 2016).

Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas medis dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas medis dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas medis dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramahatamaan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain (Machmud 2020).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketikaapa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Nuzleha and Ayu 2020).

Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah kunjungan pelayanan IGD di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo Tahun 2024 yang diperoleh dari data rekam medis rumah sakit.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien IGD pada Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	1.059
2	Februari	992
3	Maret	992
4	April	897
5	Mei	927
6	Juni	1.066
7	Juli	1.025
8	Agustus	964
9	September	936
10	Oktober	816
11	November	1.726

12	Desember	1.867
Jumlah		13.267

Sumber: RSUD Otanaha Kota Gorontalo, 2024

Dari data tabel 1. di atas, diketahui kunjungan pasien yang dirawat di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha selama tahun 2024 sejumlah 13.267 pasien. Dimana pasien terendah terjadi di bulan Oktober 2024 sebanyak 816 pasien dan tertinggi di bulan Desember 2024 sebanyak 1.867 pasien. Disamping itu diketahui jumlah kunjungan pasien setiap bulannya mengalami fluktuasi (naik turun). Penurunan jumlah kunjungan pasien lebih besar dari pada kenaikan pasien. Dengan angka yang mengalami fluktuasi setiap bulannya, maka angka kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien belum maksimal. Dari data di atas juga dapat dilihat bahwa fluktuasi yang terjadi tidak bisa dijadikan patokan untuk mengukur kualitas pelayanannya. Oleh karena itu penelitian ini akan difokuskan pada pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Keluhan pasien di Rumah Sakit Otanaha menunjukkan beberapa permasalahan dalam akses layanan kesehatan, khususnya dalam aspek ekonomi dan bahasa. Aspek ekonomi pasien mengeluhkan pelayanan yang diterima membedakan antara pasien menggunakan BPJS dengan pasien yang tidak menggunakan BPJS. Aspek bahasa pasien mengeluhkan sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah dapat menghambat komunikasi antara pasien dan petugas medis. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan akses layanan kesehatan di Rumah Sakit Otanaha agar pasien dapat memperoleh layanan yang lebih cepat dan nyaman.

Selain itu terdapat keluhan pasien di Rumah Sakit Otanaha mengindikasikan adanya permasalahan dalam mutu layanan kesehatan, khususnya dalam aspek pelayanan dan fasilitas. Aspek pelayanan pasien melaporkan bahwa pelayanan di IGD cenderung lambat, mengakibatkan waktu tunggu yang cukup panjang sebelum mendapatkan penanganan medis. Selain itu, sikap tenaga kesehatan yang kurang menunjukkan keramahan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Dari aspek fasilitas, pasien mengungkapkan bahwa kelengkapan dan kualitas sarana di ruang perawatan masih belum optimal, sehingga dapat memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Aspek administrasi pasien mengeluhkan administrasi yang susah di mengerti dan ribet. Temuan ini mengindikasikan perlunya upaya peningkatan mutu layanan di rumah sakit otanaha guna meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas perawatan yang diterima.

Dari segi proses layanan kesehatan permasalahannya sama dengan mutu layanan kesehatan yang mencakup semua tahapan atau kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit otanaha mulai dari pendaftaran hingga pasien menerima perawatan yang dibutuhkan. Jika proses pelayanan ini tidak segera diperbaiki, maka efektivitas layanan akan terus terganggu, menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama dan mengalami ketidaknyamanan selama perawatan di rumah sakit otanaha. Serta bagian administrasi yang membuat pasien bingung dan ribet.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa (Hj. Wan Suryani, 2015).

Menurut Pohan (2013) Kepuasan pasien merupakan suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan apa yang diharapkannya (Andayani 2021). Wisnton & Sommers (1999) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah dasar suatu ukuran kualitas atau mutu pelayanan

keperawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dan sah dalam menyusun perencanaan pelaksanaan dan penilaian pengelolaan fasilitas kesehatan (Th. A. Radito 2014).

Makna dari kepuasan pasien sebenarnya pada hakikatnya sama dengan kepuasan pelanggan, karena sama-sama dalam usaha memberikan rasa kepuasan kepada konsumen. Kottler (1994) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan terjadi apabila hasil (*outcome*) sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa pelanggan yang terjadi ketika persepsi kinerja (hasil) suatu produk dibandingkan dengan harapan-harapannya (Th. A. Radito 2014).

Menurut Imbalo S. Pohan dalam (Engkus 2019) indikator kepuasan pasien mencakup beberapa aspek:

1. Akses Layanan Kesehatan
2. Mutu Layanan Kesehatan
3. Proses Layanan Kesehatan
4. Sistem Layanan Kesehatan

Definisi kualitas pelayanan menurut J. Supranto adalah "sebuah kata yang bagi penyedia jasa yang harus ditanggapi dengan benar". Menurut Gronroos, pengertian pelayanan adalah "suatu jasa yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan jasa, yang ditujukan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen" (Millah and Suryana 2020). Menurut Tjiptono dkk (2008), kualitas pelayanan dapat disederhanakan sebagai produk bebas cacat. Dengan kata lain, produk memenuhi kriteria (target sasaran atau persyaratan yang dapat ditentukan, dipenuhi, dan diukur) (Dewi 2016).

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Engkus, 2019).

Zeithaml dkk dalam (Engkus 2019) menguraikan indikator variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Dalam memberikan pelayanan tentu harapannya ingin memberikan kepuasan terhadap pasien, karena kepuasan pasien itu sendiri merupakan keluaran (*outcome*) dari layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan. Jika pasien merasa puas pasien akan terus berkelanjutan melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut tetapi jika pasien merasa tidak puas pasien akan menceritakan pengalaman buruknya kepada setiap orang (Engkus, 2019).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat inferensial dalam arti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, dengan menggunakan data empiric hasil pengumpulan data melalui pengukuran (Djaali, 2020). Desain penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif, karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo (Solichah, 2017).

Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berupa angka dan dianalisis secara statistik. Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah dirawat di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Gorontalo yang berjumlah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 94 pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Dampak Kualitas Pelayanan (X)

Sub Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Tangible</i> (Berwujud) (X1)	1	0,758	0,203	Valid
	2	0,793	0,203	Valid
	3	0,688	0,203	Valid
	4	0,741	0,203	Valid
	5	0,789	0,203	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan) (X2)	1	0,857	0,203	Valid
	2	0,852	0,203	Valid
	3	0,874	0,203	Valid
	4	0,805	0,203	Valid
	5	0,852	0,203	Valid
<i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) (X3)	1	0,863	0,203	Valid
	2	0,840	0,203	Valid
	3	0,814	0,203	Valid
	4	0,778	0,203	Valid
	5	0,815	0,203	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X4)	1	0,829	0,203	Valid
	2	0,830	0,203	Valid
	3	0,810	0,203	Valid
	4	0,804	0,203	Valid
	5	0,846	0,203	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati) (X5)	1	0,828	0,203	Valid
	2	0,912	0,203	Valid
	3	0,892	0,203	Valid
	4	0,870	0,203	Valid
	5	0,870	0,203	Valid

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, semua item pernyataan variabel Dampak Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan nilai *pearson correlation* $< 0,05$ atau *r*-hitung $>$ *r*-tabel yang artinya seluruh indikator dampak kualitas pelayanan dapat dikatakan valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan pasien (Y)

Sub Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Akses Layanan Kesehatan (Y1)	1	0,807	0,203	Valid
	2	0,833	0,203	Valid
	3	0,870	0,203	Valid
	4	0,876	0,203	Valid
Akses Layanan Kesehatan (Y2)	1	0,909	0,203	Valid
	2	0,771	0,203	Valid
	3	0,723	0,203	Valid
	4	0,866	0,203	Valid
Proses Layanan Kesehatan (Y3)	1	0,835	0,203	Valid
	2	0,800	0,203	Valid
	3	0,872	0,203	Valid
	4	0,892	0,203	Valid
Sistem Layanan Kesehatan (Y4)	1	0,825	0,203	Valid
	2	0,917	0,203	Valid
	3	0,852	0,203	Valid
	4	0,911	0,203	Valid

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, semua item pernyataan variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai *pearson correlation* $<0,05$ atau *r*-hitung $>$ *r*-tabel yang artinya seluruh indikator tingkat kepuasan pasien dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengukuran uji reliabilitas ini dilakukan untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang reliabel. Kemudian kuesioner dapat dikatakan reliabel jika dasar pengambilan uji ini *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Taraf Signifikan	Item Pernyataan	Keterangan
Dampak Kualitas pelayanan	980	0,60	25	Reliabel
Tingkat Kepuasan Pasien	974	0,60	16	Reliabel

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025

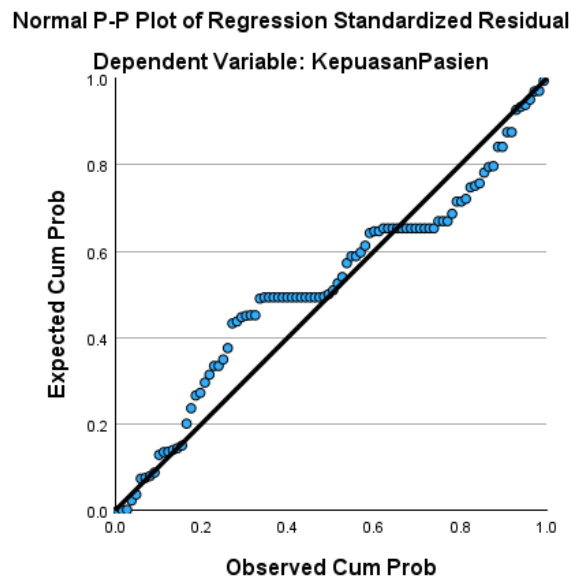
Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, semua item pernyataan pada variabel penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ yang artinya seluruh variabel dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas data menggunakan normal *probability plot* dengan ketentuan dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data [titik] pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik

menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal, maka data menunjukkan pola distribusi normal yang mengidentifikasi bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil uji normalitas penelitian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.

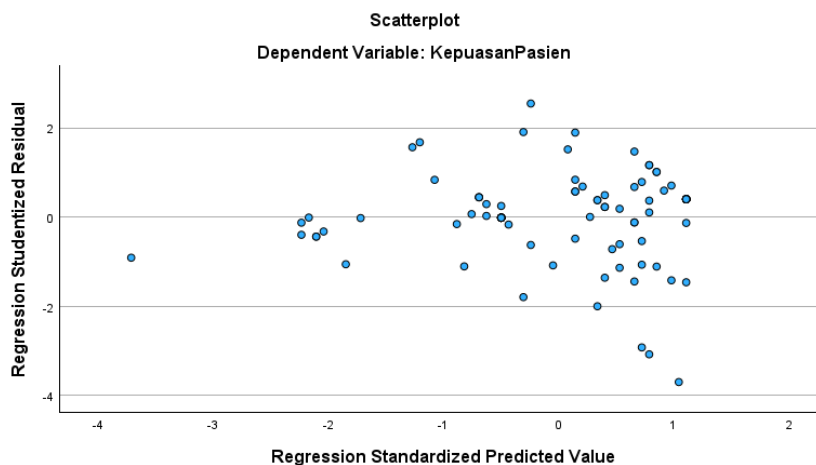


Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil Uji Normalitas pada gambar di atas menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar dan mengikuti garis arah diagonal yang artinya bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah variabel bebas mempunyai varian yang sama atau tidak. Sebuah penelitian dapat dikatakan baik jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025
Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar tidak membentuk pola yang jelas atau teratur, serta tersebar diatas dan dibawah

angka 0 pada sumbu Y, hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak pakai.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	6,309	2,757		2,288	<0,024
	0,578	0,025	0,922	22,802	0,001

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan Tabel di atas maka didapatkan persamaan regresi liner sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 6,309 + 0,578X$$

Nilai Konstanta a sebesar 6,309 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Dampak Kualitas Pelayanan (X). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan pasien tidak mengalami perubahan. Nilai koefisien regresi (X) sebesar 0,578 menunjukkan bahwa variabel Dampak Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Y) yang artinya setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayanan maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,578.

Uji t (Uji Parsial)

Uji-t dilakukan untuk menguji variabel bebas (X) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan terhadap hasil uji hipotesis adalah berdasarkan tingkat signifikan sebesar 0,05 yang merupakan profitabilitas kesalahan sebesar 5%. Apabila nilai t-hitung > dari t-tabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Nilai t-tabel pada taraf kesalahan 5% dan db = n-k, db = 94-2=92 adalah 1,661. Berikut hasil uji-t penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Uji-t (Uji Parsial)

Model		t hitung	t tabel	Sig
1	Dampak Kualitas layanan	22,802	1,661	0,001

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan hasil uji-t, menunjukkan variabel Dampak Kualitas Pelayanan nilai t-hitung sebesar 22,802 > 1,661 artinya jika nilai t-hitung > t tabel, maka ada pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat atau hipotesis diterima, dengan nilai signifikan sebesar 0,001 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan dampak kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi atau r-square ini dilakukan untuk mengetahui melihat seberapa besar kemampuan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Jika R² semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas semakin besar terhadap variabel terikat. Berikut hasil uji koefisien determinasi

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,922	0,850	0,848	3,804

Sumber: Hasil Data Olahan Peneliti 2025

Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi atau R-square, menunjukkan R= 0,922 dan R-Square= 0,850 artinya model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan bahwa variabel dampak kualitas pelayanan (X) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo sebesar 85% sedangkan 15% dipengaruhi dan di jelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y)

- **Akses Layanan Kesehatan**

Akses layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo dari segi geografis sudah baik karena lokasinya strategis dan mudah dijangkau. Secara sosial dan organisasi juga baik karena melayani tanpa diskriminasi. Namun, dari segi ekonomi dan bahasa masih kurang, sebab pasien BPJS masih sering dipersulit dan sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah menghambat komunikasi. Oleh karena itu, RSUD Otanaha perlu rutin melakukan survey kepuasan pasien untuk mengidentifikasi hambatan akses secara langsung.

- **Mutu Layanan Kesehatan**

Mutu Layanan Kesehatan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo masih perlu ditingkatkan. Pasien mengeluhkan kecepatan pelayanan yang lambat, terutama penanganan awal di IGD, sehingga menurunkan kepuasan, terutama bagi pasien yang butuh penanganan cepat meski tidak kritis. Sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah dan empati juga membuat pasien merasa kurang diperhatikan secara emosional. Dari segi fasilitas, masih ada kekurangan seperti suhu ruangan yang panas dan minimnya kipas atau AC. Peningkatan kecepatan layanan, sikap komunikatif tenaga medis, dan perbaikan fasilitas diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan RSUD Otanaha sesuai harapan pasien.

- **Proses Layanan Kesehatan**

Proses Layanan Kesehatan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo berkaitan langsung dengan mutu layanan kesehatan. Proses dari awal hingga akhir masih perlu ditingkatkan karena pelayanan cenderung lambat. Pasien juga mengeluhkan bagian administrasi yang rumit dan membingungkan. Karena itu, rumah sakit perlu memberikan pelatihan petugas dan meningkatkan kejelasan komunikasi kepada pasien.

- **Sistem Layanan Kesehatan**

Sistem Layanan Kesehatan di RSUD Otanaha Kota Gorontalo sudah baik karena memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung layanan digital. Data pasien tersimpan dengan baik sehingga dokter dan tenaga medis dapat mengakses riwayat kesehatan secara cepat dan akurat.

Penelitian ini didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Machmud, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap” Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas *reliability*, *Assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* dan *amenities* serta *security* terhadap kepuasan pasien.

Variabel Dampak Kualitas Pelayanan (X)

- **Tangible (Berwujud)**

Tangible di RSUD Otanaha Kota Gorontalo tergolong baik. Hal ini terlihat dari penampilan rapi petugas medis, kebersihan IGD, dan ketersediaan peralatan medis dasar. Lingkungan rumah sakit juga tertib dan bersih. Namun, masih ada kekurangan pada fasilitas pendukung kenyamanan, terutama suhu ruangan yang panas. Beberapa pasien mengeluhkan hal ini, sehingga perlu penambahan kipas atau AC agar pasien tetap nyaman, terutama saat IGD penuh atau cuaca panas. Dengan perbaikan, aspek *tangible* diharapkan semakin optimal dan mendukung kepuasan pasien.

- **Reliability (Kehandalan)**

Reliability di RSUD Otanaha Kota Gorontalo tergolong baik. Hal ini terlihat dari respons cepat petugas IGD, terutama untuk kasus gawat darurat. Pelayanan diberikan konsisten sesuai prosedur, sehingga tindakan medis tetap tepat meski ditangani tenaga medis berbeda. Tenaga medis juga menepati janji layanan, seperti hasil pemeriksaan yang diberikan tepat waktu. Informasi dari dokter dan perawat disampaikan jelas dan konsisten, membantu pasien dan keluarga memahami kondisi dan tindakan medis.

- **Responsiveness (Respon/Ketangapan)**

Responsiveness di RSUD Otanaha Kota Gorontalo sudah baik. Petugas medis, termasuk dokter dan perawat, tanggap terhadap kebutuhan pasien, baik dalam pelayanan medis maupun menjawab pertanyaan dan keluhan. Pasien merasa dilayani cepat dan tidak diabaikan, terutama di IGD. Tenaga kesehatan juga siap membantu dan memberi penjelasan sesuai kebutuhan, sehingga pasien merasa diperhatikan. *Responsiveness* ini meningkatkan rasa aman, puas, dan kepercayaan pasien selama di RSUD Otanaha.

- **Assurance (Jaminan)**

Assurance di RSUD Otanaha Kota Gorontalo dinilai cukup baik. Tenaga medis memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai, sehingga pasien merasa percaya kompetensi dokter dan perawat. Petugas juga bersikap sopan dan profesional, menciptakan suasana pelayanan yang aman dan meyakinkan.

- **Emphaty (Empati)**

Emphaty di RSUD Otanaha Kota Gorontalo sudah baik. Pasien merasakan perhatian dan sikap ramah tenaga medis, khususnya di IGD. Dokter dan perawat peduli pada kondisi fisik dan emosional pasien, serta melayani tanpa terburu-buru. Petugas juga sabar mendengarkan keluhan dan merespons dengan empati. Hal ini membuat pasien merasa dihargai, nyaman, dan diperlakukan dengan baik. Sikap empatik tenaga medis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka baik variabel Dampak Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y) diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun fasilitas fisik, agar pelayanan di RSUD Otanaha semakin optimal dan memenuhi harapan pasien.

SIMPULAN

Dampak Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Otanaha Kota Gorontalo. Hal ini ditunjukkan dalam indikator dampak kualitas pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dari item-item pernyataan dengan diperoleh nilai rata-rata termasuk kategori sangat baik, hal ini mencerminkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa dampak kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam meningkatkan

tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien dalam hal ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan, dan bukti fisik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Referensi :

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 15.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535-536.
- Djaali, P. D. H. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pt. Bumi Aksara.
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Tata Kelola*, 5(2), 100.
- Hj. Wan Suryani. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 828.
- Machmud, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice Of Midwifery*, 10, 944.
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6, 136.
- Nuzleha, R. R. S. B., & Ayu, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rs. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 47-48.
- Solichah Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6, 11.
- Th. A. Radito. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 15.