JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

KORELASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

(Studi pada Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang)

Khaeriah B[1*], Ruslang[2], Nuranisa Anggreni[3]
[1,2]Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalatung
**khaeriah0312@gmail.com*
[3]Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalatung

Keywords:
Quality, service, patient satisfaction

ABSTRACT

Patient satisfaction is a crucial indicator in assessing the quality of healthcare services, especially for inpatients. This study aims to analyze the correlation between healthcare service quality based on the five dimensions of the Servqual model (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and inpatient satisfaction at Hikmah Citra Medika Hospital in Sengkang. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design, involving 61 respondents selected through accidental sampling. Data were collected from December 2023 to May 2024 and analyzed using the chi-square test. The results showed that all five dimensions of service quality had a significant correlation with patient satisfaction levels ($p < 0.05$). The tangible dimension indicated that hospital facilities affect patients' perceptions of satisfaction. The reliability and responsiveness dimensions reflected the dependability and promptness of healthcare workers in providing services. The assurance dimension emphasized the importance of safety and trust in healthcare personnel, while the empathy dimension showed that personal attention and effective communication greatly influence patient satisfaction. In conclusion, there is a significant correlation between healthcare service quality and patient satisfaction. Therefore, improving all five dimensions of service quality is essential to achieving high-quality healthcare services and enhancing patient loyalty.

Kata Kunci
Kualitas, pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi pasien rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi model Servqual (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional dan melibatkan 61 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Desember 2023 hingga Mei 2024 dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi tangible menunjukkan fasilitas fisik rumah sakit berpengaruh terhadap persepsi kepuasan. Dimensi reliability dan responsiveness mencerminkan keandalan serta ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi assurance menunjukkan pentingnya rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap petugas. Dimensi empathy menunjukkan bahwa perhatian dan komunikasi yang baik memberikan dampak besar terhadap kepuasan pasien. Kesimpulannya, terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kelima dimensi mutu pelayanan sangat penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas pasien.

Korespondensi Penulis:
Khaeriah B
Universitas Puangrimaggalatung

Submitted : March 17, 2025;
Accepted : June 2, 2025;
Published : June 30, 2025

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

khaeriah0312@gmail.com

***Copyright** (c) 2024 The Author (s)*
This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapakan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang harapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan [1].

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima dapat diukur dengan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Jika pasein mengharapkan pelayanan pada tingkat tertentu dan pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya maka akan membuat pasien merasa puas. Dan apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan merasa tidak puas [2].

Data *World Health Organization (WHO)* Tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai rumah sakit negara yang terdiri dari lebih 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan dengan jumlah 25 Negara. Adapun tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu di Negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37% dan paling rendah yaitu India dengan Indeks kepuasan 34,4% [3].

Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan baik di Indonesia maupun dinegara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan [4].Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan dan berakhir Pada persepsi klien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dari klien.

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kulitas pelayanan kesehatan.

Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien yang ada didalam rumah sakit khususnya dirawat inap, terdapat lima dimensi penilaian kualitas pelayanan kesehatan sesuai derajat kepentingan relatifnya diantaranya yaitu, keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu Klien dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) mencakup kompetisi, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para klien. Bukti fisik *(tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi [5].

Hasil survei awal di Rumah sakit Hikmah Citra Medika sengkang dengan jumlah tenaga kerja di perawatan lantai 2 sejumlah 6 orang, perawatan lantai 3 sejumlah 10 orang, perawatan lantai 4 sejumlah 9 orang, perawatan lantai 5 sejumlah 3, jadi jumlah keseluruhan tenaga kerja diruang perawatan sejumlah 28 orang. Sedangkan jumlah *bed* asien di perawatan lantai 2 berjumlah 19, lantai 3 sejumlah 27, lantai 4 sejumlah 24, dan lantai 5 sejumlah 4 bed pasien. Jumlah pasien yang berada di rawat inap pada bulan september berjumlah 602 pasien, oktober berjumlah 567 pasien, november berjumlah 529 pasien.

Berdasarkan pengambilan data awal di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang diketahui jumlah perbandingan perawat dengan pasien yang kurang signifikan. Dalam perhitungan tenaga kerja perawat metode sistem akuitas, dimana jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan jumlah pasien yang ada.

Dari keseluruhan uraian tersebut maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian mengenai Hubungan kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

METODE

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu dimana dilakukan pengukuran antara variabel independen dan independen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui korelasi antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan dependen (tingkat kepuasan) diruang rawat inap Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang. Penlitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2023-Mei 2024 dengan sampel penelitian yang termasuk yaitu pasien yang dirawat di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang selama proses penelitian. Teknik sampel yang digunakan adalah metode *Non-probability*, dimana tidak semua populasi berpeluang untuk dijadikan sampel dengan terknik *accindental sampling* yang artinya pengambilan sampel pada saat periode penelitian dengan jumlah sampel yang akan diteliti sesuai kriteria yang ditentukan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kualitas pelayanan *(tangible)* dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 1
Tabel korelasi kualitas pelayanan *(Tangible)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien						Total		*p*
	Kurang		Cukup		Baik				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Cukup	1	5,3%	13	68,4%	5	26,3%	19	31,1%	0,000
Baik	2	4,8%	7	16,7%	33	78,6%	42	68,9%	
Total	3	4,9%	20	32,8%	38	62,3%	61	100%	

Pada tabel 1 menunjukkan dari hasil penelitian proporsi responden tentang kualitas pelayanan *(tangible)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tahun 2024 berjumlah 61 responden. Responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan kurang berjumlah 1 responden (5,3%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 13 responden (68,4), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan baik berjumlah 5 responden (26,3%), untuk responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan kurang berjumlah 2 responden (4,8%), responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 7 responden (16,7%), dan responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan baik berjumlah 33 responden (78,6%).

b. Kualitas pelayanan *(reliability)* dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 2
Tabel korelasi kualitas pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien						Total		*p*
	Kurang		Cukup		Baik				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang	1	100%	0	0%	0	0%	1	1,6%	
Cukup	2	6,5%	18	58,1%	11	35,5%	31	50,8%	
Baik	0	0%	2	6,9%	27	93,1%	29	47,6%	0,000
Total	3	4,9%	20	32,8%	38	62,3%	61	100%	

Pada tabel 2 menunjukkan hasil penelitian proporsi responden tentang kualitas pelayanan *(realiability)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tahun 2024 berjumlah 61 responden. Responden dengan kualitas pelayanan kurang dengan tingkat kepuasan kurang berjumlah 1 responden dan responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan kurang berjumlah 2 responden (6,5%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan cukup

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

berjumlah 18 responden (58,1), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan baik berjumlah 11 responden (35,5%), sedangakn responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 2 responden (6,9%), dan responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan baik berjumlah 27 responden (93,1%).

c. Kualitas pelayanan *(responsiveness)* dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 3
Tabel korelasi kualitas pelayanan *(responsiveness)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien						Total		*p*
	Kurang		Cukup		Baik				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Cukup	3	8,3%	17	47,2%	16	44,4%	36	59,1%	0,002
Baik	0	0%	3	12,0%	22	88,0%	25	40,9%	
Total	3	8,3%	20	32,8%	38	62,3%	61	100%	

Pada tabel 3 menunjukkan dari hasil penelitian proporsi responden tentang kualitas pelayanan *(responsiveness)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tahun 2024 berjumlah 61 responden. Responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan kurang berjumlah 3 responden (8,3%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 17 responden (47,2%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan baik berjumlah 16 responden (44,4%), sedangakn untuk responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 3 responden (12,0%), responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan baik berjumlah 22 responden (88,0%).

d. Kualitas pelayanan *(assurance)* dengan tingkat kepuasan pasien

Tabel 4
Tabel korelasi kualitas pelayanan (assurance) dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien						Total		*p*
	Kurang		Cukup		Baik				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Cukup	3	10,7%	18	64,3%	7	17,4%	28	45,9%	0,000
Baik	0	0%	2	6,1%	31	93,9%	33	50,1%	
Total	3	4,9%	20	32,7%	38	62,2%	61	100%	

Pada tabel 4 menunjukkan dari hasil penelitian proporsi responden tentang kualitas pelayanan *(assurance)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tahun 2024 berjumlah 61 responden. Responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan kurang berjumlah 3 responden (10,7%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 18 responden (64,3%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan baik berjumlah 7 responden (17,4%), sedangkan untuk responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 2 responden (6,1%), responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan baik berjumlah 31 responden (93,9%).

e. Kualitas pelayanan *(emphaty)* dengan tingkat kepuasan pasien

Pada tabel 5 menunjukkan dari hasil penelitian proporsi responden tentang kualitas pelayanan *(emphaty)* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tahun 2024 berjumlah 61 responden. Responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan kurang berjumlah 3 responden (9,4%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan cukup berjumlah 20 responden (62,5%), responden dengan kualitas pelayanan cukup pada tingkat kepuasan baik

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

berjumlah 9 responden (28,1%), sedangakn responden dengan kualitas pelayanan baik pada tingkat kepuasan baik berjumlah 29 responden (100%) dengan hasil p value 0,000.

Tabel 5
Tabel korelasi kualitas pelayanan *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien						Total		P
	Kurang		Cukup		Baik				
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Cukup	3	9,4%	20	62,5%	9	28,1%	32	52,5%	0,002
Baik	0	0%	0	0%	29	100%	29	47,5%	
Total	3	9,4%	20	62,5%	38	62,2%	61	100%	

Berdasarkan hasil korelasi antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan dependen (tingkat kepuasan) diruang rawat inap Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan mulai bulan November 2023- Mei 2024 bertempat di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang dengan 61 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non-probability*, dimana tidak semua populasi berpeluang untuk dijadikan sampel dengan terknik *accindental sampling* yang artinya pengambilan sampel pada saat periode penelitian dengan jumlah sampel yang akan diteliti sesuai kriteria yang ditentukan peneliti. Setelah data semua terkumpul maka dilakukan pemeriksaan kelengkapan kemudian data diolah dan dianalisis secara univariat dan bivariat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang Dalam pelayanan kesehatan perlu dilakukan survey kepuasan guna secara berkala untuk mengetahui hasil dari layanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien, kemudian dapat diketahui dalam indikator apa yang perlu di pertahankan dan yang perlu di tingkatkan dalam menunjang pelayanan Rumah Sakit yang baik.

Dari lima indikator mutu pelayanan semuanya perlu ditingkatkan lagi dan ditinjau ulang kembali agar kepuasan pasien meningkat dan membuat pasien menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

a. Korelasi kualitas pelayanan Bukti Fisik *(Tangible)* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi anatara kualitas pelayanan kesehatan *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan hasil (p =0,000 berarti a < 0,05). Berdasarkan analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

   Sarana prasarana di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang sudah memadai terlihat dari hasil survei dan ungkapan pasien. faslitas yang ada di Rumah Sakit sudah lengkap namun perlu ditingkatkan lagi kebersihan ruangan.

   Menurut Brady and Cronin, keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan, hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam survey kepuasan [6].

   Penelitian ini sejalan dengan yang menandakan dimensi bukti fisik belum berjalan dengan baik. Adanya perbedaan ruang tunggu hingga fasilitas yang didapat antar pasien membuktikan bahwa tidak semua pasien memiliki kesempatan yang sama dalam merasakan fasilitas maupun sarana di Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa [7].

b. Korelasi kualitas pelayanan keandalan *(realiability)* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi anatara kualitas pelayanan kesehatan keandalan (*realiability)* dengan kepuasan pasien rawat inap (p =0,002 berarti a < 0,05). Berdasarkan analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

Kualitas pelayanan kehandalan *(realibility)* dalam memberikan pelayanan perawat/ petugas akan membawa kepercayaan penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan waktu, yaitu penangganan masalah secara cepat dan tepat. Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang yang termasuk kategori bidang jasa pelayanan kesehatan membutuhkan pegawai yang memiliki keandalan dalam pelaksanaan tugasnya karena jumlah pasien yang banyak sehingga mampu memberi kepuasan kepada pasien. Keandalan dapat diukur melalui penilaian terhadap efektifitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh masyarakat terhadap Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

Penelititan ini sejalan yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah *reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan tepat waktu. Lama waktu untuk mendapatkan layanan akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, apalagi jika dalam waktu tunggu tersebut perawat melakukan interaksi dengan pasien yang sedang menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut. Dengan kondisi demikian pasien bisa saja menganggap pelayanan kesehatan kurang berkualitas dan merasa kurang puas [8].

c. Korelasi kulitas pelayanan daya taggap *(responsiveness)* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara kualitas pelayanan daya tanggap *(responsiveness)* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan hasil (p =0,000 berarti a < 0,05). Berdasarkan analisistersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

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

Berdasarkan teori kepuasan pasien yang menjelaskan pasien sangat puas, cukup puas, tidak puas adalah teori performansi yang diharapkan *(expectation-performance theory)* menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan layananan yang diterimanya. Jika pelayanan sesuai dengan harapan pasien, dia akan puas sedangkan jika pelyanan kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performasi pelayanan [9]

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Nur Rofiah yang menyatakan dimensi *Responsiveness* merupakan respon atau kesiapan pegawai dalam melayani pasien memberikan pelayanan kesehatan, dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak membuat pasien menunggu lama [10]. Korelasi kualitas pelayanan Jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara kualitas pelayanan kesehatan jaminan *(assurance)* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan hasil (p =0,000 berarti a < 0,05). Berdasarkan analisistersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

Pelayanan perawat dan dokter mampu memberi pelayanan dengan ramah ketika melakukan tindakan terhadap pasiennya, namun kurang dalam memberikan jaminan kesembuhan akan penyakit sehingga jumlah hari perawatan pasien tidak sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan asumsi peneliti yang sejalan Gunawan *et al*, pada saat melakukan penelitian bahwa Keterampilan komunikasi antara dokter, perawat dan pasien, care atau perhatian terhadap keluhan yang diutarakan pasien merupakan hal yang paling penting dalam mennentukan kepuasan pasien, hal ini dapat menimbulkan rasa aman pada pasien yang menyebabkan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan [8].

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

d. Korelasi kualitas pelayanan empati *(emphaty)* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara kualitas pelayanan kesehatan empati *(emphaty)* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan hasil (p =0,000 berarti a < 0,05). Berdasarkan analisistersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat Ha diterima ada korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Hikmah Citra Medika Sengkang.

Perhatian terhadap pasien dari perhatian perawat dalam mengatasi masalah yang dihadapi dengan menjanjikan pengobatan yang sesuai dengan harapan pasien. sebagian pasien mengeluhkan kurangnya perhatian sehingga membuat perawatan menjadi lebih lama di Rumah Sakit.

Penelitian ini sejalan dengan Badar pelayanan salah satu penilaiannya adalah sumber daya yang dimiliki. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka tidak akan dapat memberi pelayanan secara baik dan memiliki sifat empati terhadap pasien karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan aspek yang paling penting termasuk dalam mendapatkan *feedback* pada kepuasan pasien yang baik [12].

Terdapat penelitian tidak sejalan yang menunjukkan indeks kepuasan 80%, pasien yang dirawat di puskesmas sangat puas dengan perhatian yang diberikan oleh dokter, dengan perhatian tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter memberikan perhatian yang tulus terhadap pasien dan sehingga rasa cemas pasien berkurang dan hilang yang berbanding terbalik dengan hasil peneliti dapatkan dimana pasien tidak sesuai harapan mereka [8].

Hasil penelitian kelima indikator sejalan dengan Teori Parasuraman, zethmal, dan berry yang menyatakan ada hubungan yang erat antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Kualitas produk diatas sama dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan para ahli.

KESIMPULAN

Sesuai hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Hikmah Citra Medika Sengkang tahun 2024 dengan 61 responden maka dapat disimpulkan :

1. Terdapat korelasi kualitas pelayanan bukti fisik *(tangible)* dengan kepuasan pasien raat inap ditinjau lingkungan rumah sakit serta fasilitas Rumah Sakit.
2. Terdapat korelasi kualitas pelayanan keandalan *(realibility)* dengan kepuasan pasien rawat inap yang di nilai dari segi aspek pelayanan dokter dan perawat
3. Terdapat korelasi kualitas pelayanan daya tanggap *(responsiveness)* dengan kepuasan pasien raat inap dengan melibatkan proses interaksi antara perawat dengan pasien dalam pelayanan kesehatan
4. Terdapat korelasi kualitas pelayanan jaminan *(assurance)* dengan kepuasan pasien dalam memberikan jaminan kesembuhan akan penyakit
5. Terdapat korelasi kualitas pelayanan empati *(Emphaty)* dengan kepuasan pasien rawat inap untuk menciptakan kepuasan pasien secara umum, karena pelayanan yang baik sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Sihaloho, F. M. (2022) 'HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN'.
[2] Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', 6(2), pp. 116–126.
[3] Influence, T. H. E. *et al.* (2022) 'PENGARUH KEPUASAN PASIEN
[4] Wowor, M. (2019) 'Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rsu gmim pancaran kasih manado', 7, pp. 1–7.
[5] Sari, T. P. (2022) 'The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X Tri Purnama Sari STIKes Hang Tuah Pekanbaru 1 . Bukti fisik (tangibles): Merupakan daya tarik fisik sua', 3(1), pp. 53–59.

JMIAK: Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan
Vol. 8, No. 1, Bulan Juni Tahun 2025, hlm. 8 – 15
eISSN: 2622-6944
pISSN: 2621-6612
URL : https://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/

[6] Ruslang, H. & (2020) 'Ruslang 2', 12(2), pp. 14–22.
[7] Sari, I. R., Pasca, H. and Suar, N. (2023) 'Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat', (5), pp. 416–431.
[8] Gunawan, A. S., Darwis, N. and Azis, Anugerah Yanuar, R. (2021) 'Tingkat kepuasan pasien rawat inap dalam pelayanan keperawatan di puskesmas peneki kecamatan takkalalla kabupaten wajo', 3(September), pp. 211–222.
[9] Venakontesa1*, T. and , Rasmun2, A. K. (2023) 'HUBUNGAN KINERJA PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI Politenik Kesehatan Kalimantan Timur Article Information Article history : Keywords : PENDAHULUAN Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan . Pelayanan k', 2, pp. 135–144.
[10] Nur Rofiah (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah'.
[11] Badar, M. (2022) 'MANAJEMEN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATARA SIANG KABUPATEN PANGKEP', 1(1).