

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSIA MASYITA

Hernawan^{*1}, Mariah², Yuswari Nur³

^{*1,2,3}Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar.

e-mail: ¹hernawan@nobel.ac.id, ²mariah@stienobel-indonesia.ac.id,
³yuswari@stienobel-indonesia.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu & Anak Masyita. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pasien serta tenaga medis yang terlibat langsung dalam pelayanan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan empati dan assurance menjadi faktor dominan. Pasien merasa puas terhadap perhatian personal dan profesionalisme tenaga kesehatan, meskipun masih terdapat catatan pada aspek fasilitas fisik dan ketersediaan tenaga kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik berperan penting dalam membentuk loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit, SERVQUAL, pelayanan publik

Abstract

This study aims to analyze the quality of public service in relation to patient satisfaction at Masyita Mother and Child Hospital. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving patients and medical personnel. Thematic analysis was conducted based on the SERVQUAL model, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results indicate that all dimensions contribute to patient satisfaction, with empathy and assurance emerging as dominant factors. Patients expressed satisfaction with the personalized attention and professionalism of the healthcare staff, although some concerns were noted regarding physical facilities and staffing availability. These findings suggest that high-quality public service plays a crucial role in building patient loyalty and trust in the hospital. This study is expected to provide practical input for hospital management in enhancing service quality continuously.

Keywords : service quality, patient satisfaction, hospital, SERVQUAL, public service

PENDAHULUAN

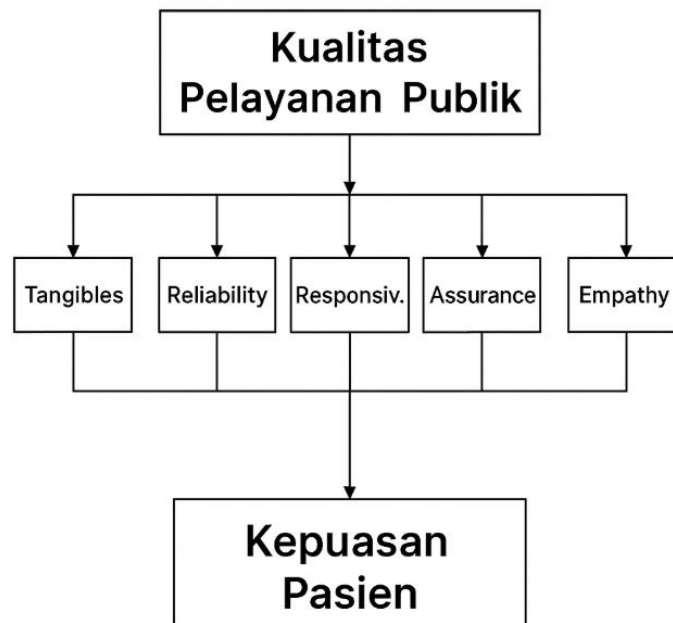
Kualitas pelayanan publik menjadi elemen krusial dalam sistem kesehatan, khususnya di rumah sakit yang berfokus pada ibu dan anak. Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga merupakan institusi publik yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan manusiawi kepada masyarakat. Dalam konteks Rumah Sakit Ibu & Anak Masyita, peran pelayanan yang berkualitas semakin vital karena menyangkut kelompok rentan, yaitu ibu hamil, ibu menyusui, dan bayi baru lahir. Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan, bahkan menurunkan partisipasi aktif dalam program kesehatan nasional (Tjiptono & Diana, 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas dapat diukur melalui berbagai dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati, dan

bukti fisik (tangibles) sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL. Dimensi ini telah digunakan secara luas untuk mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, termasuk di sektor rumah sakit. Menurut Al-Eisa & Alhemoud (2018), peningkatan dimensi-dimensi tersebut terbukti berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pengguna layanan kesehatan. Dengan kata lain, semakin baik persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap rumah sakit.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan mutu layanan publik di sektor kesehatan yang berdampak langsung terhadap keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pelayanan ibu dan anak, kualitas layanan tidak hanya memengaruhi kesehatan fisik, tetapi juga kesehatan mental dan sosial keluarga. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi buruk terhadap layanan kesehatan dapat menyebabkan pasien memilih fasilitas kesehatan alternatif atau bahkan enggan mengakses layanan sama sekali (Putra & Suryanto, 2020). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan terhadap persepsi pasien demi perbaikan sistemik dalam pelayanan.

Penelitian ini menjadi relevan untuk membantu pihak manajemen Rumah Sakit Ibu & Anak Masyita dalam mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis berbasis data dan pengalaman pasien, sebagai bagian dari upaya penguatan pelayanan publik yang efektif dan responsif di tingkat lokal. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam memperkaya literatur akademik di bidang manajemen publik dan administrasi pelayanan kesehatan, khususnya di wilayah rumah sakit spesialis ibu dan anak (Fatima et al., 2022).



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

Penjelasan bagan:

Variabel Independen (X):

Kualitas pelayanan publik yang diukur melalui lima dimensi model SERVQUAL:

- Tangibles: Fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan staf.
- Reliability: Kemampuan memberikan layanan yang andal dan akurat.
- Responsiveness: Kesigapan dalam membantu dan melayani pasien.
- Assurance: Pengetahuan dan sikap percaya diri dari staf medis.
- Empathy: Perhatian dan kepedulian individu terhadap pasien.

Variabel Dependen (Y):

- Kepuasan Pasien: Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan memahami secara mendalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Ibu & Anak Masyita. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna, pengalaman subjektif, serta dinamika yang terjadi di balik interaksi antara pasien dan penyedia layanan. Menurut Creswell (2018), pendekatan kualitatif cocok digunakan untuk memahami fenomena sosial dalam konteks alami, khususnya yang melibatkan interpretasi manusia terhadap pengalaman mereka.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interviews) kepada pasien yang sedang atau telah mendapatkan layanan di rumah sakit tersebut, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Informan dipilih secara purposive, dengan kriteria seperti usia ibu, frekuensi kunjungan, serta jenis layanan yang diterima. Selain itu, dokumentasi seperti form keluhan pasien, laporan evaluasi mutu layanan, dan standar operasional prosedur (SOP) juga dianalisis sebagai bagian dari triangulasi data. Triangulasi ini penting untuk meningkatkan validitas temuan dalam penelitian kualitatif (Miles, Huberman, & Saldaña, 2018).

Analisis data dilakukan secara tematik dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Setiap data yang terkumpul akan dikodekan, dikelompokkan dalam kategori tema, kemudian dianalisis untuk menemukan pola dan makna yang relevan terhadap tujuan penelitian. Peneliti juga melakukan member checking kepada beberapa informan untuk memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan sesuai dengan pengalaman asli mereka. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh dan kontekstual mengenai kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Tangibles

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek tangible atau bukti fisik pelayanan di RSIA Masyita memberikan kesan positif kepada pasien, khususnya dalam hal kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang perawatan, serta fasilitas pendukung seperti tempat menyusui dan ruang bermain anak. Pasien merasa lebih tenang dan nyaman saat menerima pelayanan. Namun, terdapat masukan dari beberapa informan mengenai keterbatasan ruang parkir dan fasilitas toilet umum yang belum memadai. Hal ini sejalan dengan pendapat Fatima et al. (2022) bahwa tampilan fisik yang

bersih dan ramah keluarga sangat memengaruhi persepsi awal pasien terhadap mutu layanan.

2. Reliability

Dari dimensi reliability, sebagian besar pasien mengapresiasi ketepatan waktu dalam pelayanan, baik saat pemeriksaan dokter maupun proses administrasi. Beberapa pasien mengungkapkan bahwa dokter dan tenaga kesehatan selalu memberikan informasi yang jelas dan melakukan diagnosis secara akurat. Namun, terdapat keluhan terkait keterlambatan antrean pada jam-jam sibuk dan kurangnya komunikasi saat terjadi penundaan jadwal. Temuan ini mendukung pandangan Al-Eisa & Alhemoud (2018) bahwa keandalan layanan menentukan kepercayaan pasien terhadap lembaga kesehatan.



Gambar 2. Demensi layanan dan Kepuasan Pasien

3. Responsiveness

Dimensi responsiveness menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa pasien merasa puas dengan kecepatan staf dalam merespons kebutuhan, terutama perawat yang tanggap dalam menangani pasien anak dan ibu melahirkan. Namun, dalam beberapa kasus, keterbatasan jumlah staf menyebabkan keterlambatan dalam layanan non-medis seperti pengantaran obat atau pengisian formulir administrasi. Hal ini menandakan perlunya peningkatan rasio tenaga kerja terhadap jumlah pasien agar layanan tetap optimal secara responsif.

4. Assurance

Dari sisi assurance, pasien menyatakan merasa aman dan percaya terhadap kompetensi dokter dan tenaga medis di RSIA Masyita. Informan menyampaikan bahwa sikap tenang, profesional, dan sopan dari tenaga kesehatan memberikan rasa nyaman dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan. Beberapa ibu menyatakan bahwa penjelasan medis yang diberikan oleh dokter sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan. Ini sesuai dengan pendapat Tjiptono & Diana (2019) bahwa jaminan terhadap kompetensi petugas pelayanan memengaruhi kualitas interaksi dengan pengguna jasa.

5. Empathy

Empati menjadi salah satu dimensi yang sangat diapresiasi oleh pasien. Informan menyampaikan bahwa tenaga medis di RSIA Masyita, khususnya bidan dan perawat, menunjukkan kepedulian dan perhatian personal dalam setiap interaksi. Pasien merasa tidak hanya dilayani secara profesional, tetapi juga secara manusiawi. Beberapa responden bahkan menyebut nama staf yang dirasa memiliki pendekatan sangat ramah. Namun, beberapa pasien BPJS merasa perlakuan yang diberikan sedikit berbeda dibanding pasien umum. Temuan ini memperkuat pentingnya pelayanan yang adil dan berorientasi pada kebutuhan emosional pasien.

6. Kepuasan Pasien

Secara umum, kualitas pelayanan publik yang diberikan RSIA Masyita memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kombinasi faktor fisik, profesionalisme, kecepatan layanan, serta sentuhan personal dalam pelayanan. Meskipun ada beberapa catatan terkait sarana pendukung dan distribusi staf, sebagian besar informan menyatakan akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain. Ini memperlihatkan bahwa persepsi kualitas yang tinggi dapat membangun loyalitas serta kepercayaan publik terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Pembahasan

Bagian ini berupa pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian. Seperti halnya paparan hasil, pembahasan juga ditulis dalam bentuk paragraf, tidak dalam bentuk pembagian per subbab/poin. Pembahasan mengaitkan antara hasil dengan teori serta menunjukkan posisi penelitian dengan penelitian terdahulu baik yang sejalan maupun yang berbeda dengan hasil penelitian.

KESIMPULAN

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek tangibles memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan. Fasilitas seperti kebersihan ruang rawat, kenyamanan tempat tidur, serta fasilitas pendukung seperti ruang menyusui dan area tunggu anak dianggap sudah memadai oleh sebagian besar pasien. Hal ini mendukung temuan Fatima et al. (2022) yang menyatakan bahwa tampilan fisik rumah sakit memiliki pengaruh psikologis terhadap kenyamanan dan keyakinan pasien. Namun, kritik terkait keterbatasan lahan parkir dan kondisi toilet umum yang kurang bersih mengindikasikan perlunya peningkatan berkelanjutan

dalam hal infrastruktur. Ini menunjukkan bahwa RSIA Masyita perlu melakukan evaluasi berkala terhadap aspek fisik layanan, karena hal tersebut menjadi pintu masuk utama dalam menilai mutu secara keseluruhan.

2. Reliability (Keandalan Layanan)

Dimensi reliability mencerminkan konsistensi dan ketepatan pelayanan medis. Dalam penelitian ini, pasien mengakui adanya keandalan dalam jadwal konsultasi, keakuratan diagnosis, serta konsistensi informasi medis yang diberikan oleh dokter. Meskipun demikian, antrean panjang pada jam sibuk dan kurangnya informasi saat terjadi keterlambatan menjadi catatan penting. Hal ini konsisten dengan Al-Eisa & Alhemoud (2018) yang menyatakan bahwa keandalan layanan tidak hanya mencakup hasil medis, tetapi juga kesesuaian waktu dan kejelasan prosedur pelayanan. Dengan demikian, rumah sakit perlu mengembangkan sistem antrean dan komunikasi yang lebih adaptif agar kepercayaan pasien tetap terjaga dalam berbagai situasi operasional.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness menjadi salah satu indikator penting yang dinilai oleh pasien berdasarkan kecepatan dan kesiapan staf dalam memberikan bantuan. Mayoritas responden mengapresiasi respons cepat dari perawat dan dokter, terutama pada kasus darurat atau keluhan ibu hamil. Namun, keterbatasan tenaga kerja pada waktu tertentu menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam layanan pendukung. Fenomena ini sesuai dengan temuan Putra & Suryanto (2020) yang menekankan pentingnya kecepatan pelayanan dalam menjaga kepuasan pasien di sektor publik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM atau penggunaan teknologi (misalnya, sistem antrean digital) menjadi langkah penting agar rumah sakit dapat mempertahankan kualitas daya tanggapnya.

4. Assurance (Jaminan dan Kompetensi)

Dimensi assurance dalam penelitian ini mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan integritas tenaga medis. Pasien merasa aman karena sikap profesional, ramah, serta cara komunikasi yang informatif dari para dokter dan perawat. Hal ini memperkuat pendapat Tjiptono & Diana (2019) yang menyebutkan bahwa jaminan mencakup kredibilitas, sopan santun, dan kepercayaan staf yang mampu meredakan kecemasan pasien. Di RSIA Masyita, assurance menjadi kekuatan utama yang menopang kepercayaan masyarakat, khususnya bagi ibu hamil yang membutuhkan informasi dan perhatian intensif. Namun, pelatihan komunikasi interpersonal tetap diperlukan agar semua staf memiliki standar layanan yang konsisten.

5. Empathy (Empati dan Kepedulian)

Empati menjadi dimensi yang sangat diapresiasi oleh pasien, khususnya dalam interaksi yang melibatkan kebutuhan emosional seperti kelahiran, menyusui, dan perawatan anak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan menunjukkan sikap hangat, mendengarkan keluhan pasien dengan sabar, serta memberikan perlakuan yang personal. Namun, terdapat keluhan kecil mengenai perbedaan sikap antara pasien umum dan pasien BPJS, yang dapat memengaruhi persepsi keadilan layanan. Fatima et al. (2022) menekankan bahwa perhatian

individual menjadi unsur penting dalam membangun pengalaman pasien yang positif. Oleh karena itu, pelatihan empati dan penguatan nilai pelayanan non-diskriminatif harus menjadi bagian dari manajemen mutu di rumah sakit ini.

6. Kepuasan Pasien

Akhirnya, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik di lima dimensi SERVQUAL berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasakan pelayanan yang tanggap, profesional, empatik, dan berbasis fasilitas memadai menunjukkan kecenderungan untuk memberikan penilaian positif terhadap rumah sakit dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual pelayanan (Creswell, 2018). Dalam konteks RSIA Masyita, kepuasan menjadi indikator penting yang dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan mutu secara berkelanjutan dan mendorong loyalitas pasien di masa mendatang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu & Anak Masyita memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Melalui pendekatan kualitatif dengan model SERVQUAL, ditemukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki peran masing-masing dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima.

Aspek tangibles atau bukti fisik, seperti kebersihan, kenyamanan ruang rawat, dan fasilitas pendukung dinilai cukup memadai oleh pasien, meskipun masih ada masukan terkait infrastruktur tertentu seperti toilet umum dan parkir. Keandalan layanan (reliability) tercermin dari ketepatan waktu dan akurasi informasi medis, meski perlu perbaikan dalam pengelolaan jadwal antrean. Responsiveness, atau kecepatan dan kesiapan staf, dinilai baik, namun masih terkendala keterbatasan jumlah tenaga kerja dalam jam padat.

Dimensi assurance menunjukkan bahwa kompetensi dan sikap profesional tenaga medis membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pasien. Sementara itu, empathy menjadi kekuatan penting RSIA Masyita, ditunjukkan dengan perhatian personal dari perawat dan dokter, meskipun aspek kesetaraan pelayanan terhadap pasien BPJS masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, kelima dimensi tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pasien, yang tercermin dari loyalitas, rekomendasi positif, dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Oleh karena itu, RSIA Masyita disarankan untuk mempertahankan dimensi pelayanan yang telah baik, serta melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terutama pada aspek infrastruktur pendukung, distribusi tenaga kerja, dan pemerataan pelayanan. Kesimpulan ini memberikan dasar yang kuat bagi pengambilan kebijakan mutu layanan publik di sektor kesehatan, serta memperkaya pemahaman tentang pentingnya pendekatan berbasis kepuasan pasien dalam manajemen rumah sakit.

SARAN

RSIA Masyita disarankan menggunakan hasil evaluasi kualitas pelayanan secara berkala untuk menyusun strategi peningkatan mutu layanan. Kepuasan pasien harus dijadikan indikator utama dalam pengambilan keputusan manajerial dan inovasi pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak Rumah Sakit Ibu & Anak Masyita atas izin dan dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data berlangsung. Terima kasih khusus juga disampaikan kepada seluruh informan, baik pasien maupun tenaga kesehatan, yang telah bersedia meluangkan waktu dan berbagi pengalaman secara jujur demi kelancaran penelitian ini.

Peneliti juga menyampaikan penghargaan kepada pimpinan institusi dan rekan sejawat di lingkungan akademik, atas masukan dan bimbingan ilmiah yang konstruktif selama penyusunan penelitian ini. Dukungan moral, motivasi, dan diskusi akademik yang diberikan sangat berarti dalam menyempurnakan hasil kajian ini.

Akir kata, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penelitian di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Eisa, E., & Alhemoud, A. M. (2018). Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by public hospitals in Kuwait. *International Journal of Health Planning and Management*, 33(2), e313–e326. <https://doi.org/10.1002/hpm.2494>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2022). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(3), 850–870. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2021-0016>
- Hernawan, H. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 508-535.
- Hernawan, H. (2023). Peran Komunikasi dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 385–400. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i2.675>
- Jiang, J. J., Klein, G., & Carr, C. L. (2002). Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side. *MIS quarterly*, 145-166.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

- Panda, T. K., & Das, S. (2014). The role of tangibility in service quality and its impact on external customer satisfaction: A comparative study of hospital and hospitality sectors. *IUP Journal of Marketing Management*, 13(4).
- Putra, D. K., & Suryanto, T. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas wilayah perdesaan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 45–52. <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i1.2020.45-52>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.