PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.6, Oktober 2026

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Tri Budiarti
Program Studi Administrasi Kesehatan Program Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medan, Indonesia
E-mail: tribudiartimkm@gmail.com

Article History:
Received: 22 Juni 2026
Revised: 29 Juni 2026
Accepted: 30 September 2026

Keywords: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien*

Abstract: *Kepuasan terhadap pasien adalah gambaran kondisi terpenuhinya keinginan pasien yang ditentukan oleh seberapa cepat petugas merespons serta seberapa baik mutu layanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dipahami bahwa mutu pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa puas pada diri pasien sehingga dibutuhkan langkah yang lebih baik dari pihak rumah sakit. Kualitas dari pelayanan kesehatan sendiri merupakan penilaian pasien terhadap kesesuaian antara layanan yang di dapatkan dengan layanan yang semula diharapkan. Riset berikut ini disusun agar dapat mengetahui hubungan antara kualitas terhadap layanan kesehatan dan kepuasan terhadap pasien pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan dengan menerapkan gagasan cross in sectional. Sebanyak 69 responden dilibatkan melalui cara accidental sampling dan data dijaring menggunakan instrumen kuesioner. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa mutu pelayanan yang tergolong kurang baik mendominasi dengan presentasi 59,4% (41 responden) sedangkan kategori baik tercatat sebesar 40,6% (28 responden). Dari sisi kepuasan diketahui jumlah besar pasien berada pada klasifikasi tingkatan puas yaitu 64,1% (44 responden). Berdasarkan temuan tersebut, peningkatakan kualitas pelayanan kesehatan perlu terus diupayakan guna mendongkrak tingkat kepuasan terhadap pasien rawat inap pada rumah sakit tersebut.*

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu keperluan yang penting setiap orang agar dapat menjalani hidup yang layak dan produktif. Kondisi sehat, baik secara jasmani maupun rohani merupakan hak setiap individu, keluarga dan masyarakat Indonesia, sehingga negara berkewajiban memberikan perlingan terhadapnya. Rumah sakit hadir sebagai garda depan dalam emmenuhi harapan masyarakat akan layanan kesehatan. Mengacu pada PermenKes Tahun 2019 rumah sakit didefinisikan sebagai instansi fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan secara tinggi kualitas yang menyediakan pelayanan untuk pasien rawat inap, rawat secara efektif serta

emergency (Haqiqi & Purwanda, 2023) Rawat inap merupakan salah satu dari bentuk terhadap proses pengobatan yang di lakukan oleh tenaga di bidang medis yang sudah ahli dalam bidang nya terhadap pasien yang mengalami beberapa penyakit khusus dengan cara di rawat secara insentif dan tetap tinggal di rumah sakit dan di letakan di ruang rawat inap yang sesuai dengan identifikasi dan bentuk penyakit yang di alami. Pada struktur organisasi rumah sakit yang relatif kompleks, setiap aktivitas operasionalnya senantiasa membutuhkan biaya.

Aktivitas pelayanan di rumah sakit memiliki keterkaitan erat pada kualitas terhadap pelayanan, sarana yang tersedia, dan juga terhadap kepuasan yang di alami pasien. Kepuasan terhadap pasien sendiri merupakan gambaran emosional-baik terhadap rasa bahagia ataupun kecewa- yang dapat muncul ketika seseorang mengaitkan antara persepsi terhadap cara kerja atau hasil suatu produk/pelayanan dengan harapan yang telah di dapat sebelumnya. Kepuasan terhadap pasien berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan di dalam dirumah sakit. Dapat di lihat tingkat kepuasan terhadap pasien manajemen rumah sakit bisa melaksanakan perbaikan kenaikan terhadap kualitas pelayanan (Yanti et al., 2025). Akurasi dalam mengukur tingkat kepuasan menjadi sangat penting bagi upaya perbaikan mutu layanan kesehatan. Mengingat persaingan disektor layanan kesehatan kian ketat, mempelajari pengalaman pasien menjadi langkah strategis bagi praktisi untuk memahami secara lebih mendalam perspektif pasien dalam menerima layanan, sekaligus mendongkrak kepuasan mereka-sebab kepuasan pasien memberi dampak signifikan bagi citra dan keberlangsungan rumah sakit.

Para pasien yang merasa puas cenderung menjadi loyal kepada rumah sakit yang bersangkutan. Dan Sebaliknya, apabila pelayanan yang telah diterima tidak maksimal dengan ekspektasi pasien, hal tersebut berpotensi menurunkan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan (Pelawinta et al., 2021). Sejumlah faktor turut memengaruhi tingkat kepuasan pasien, di antaranya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima dalam proses perawatan, sikap petugas yang belum sepenuhnya memuaskan, kondisi dan suasana lingkungan yang kurang mendukung, beban pembiayaan yang dirasa meningkat akibat jarak tempuh yang jauh, serta membuat program perkenalan pada masyarakat atau brosusr yang tidak sesuai dengan keadaan sebenar nya di lapangan.

Pemerintah, melalui Kementerian Kesehatan, telah menetapkan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 mengenai tingkat pelayanan minimal, ambang batas kepuasan pasien yang harus dicapai adalah di atas 95%. Layanan kesehatan yang berada di bawah angka yang disebutkan dikategorikan belum dapat memenuhi standar terkecil atau dapat di katakan belum berkualitas. Beberapa riset terdahulu turut memotret jenis dari tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya mengatakan bahwa 40,4% kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4% sedangkan di Indonesia menyatakan jumlah kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan di Sumatera Barat (Windi et al., 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa rumah sakit di Indonesia secara umum belum sepenuhnya memenuhi standar kepuasan yang ditetapkan, sehingga rendahnya kepuasan pasien menjadi persoalan yang dihadapi rumah sakit, baik di dalam negeri maupun mancanegara.

Data dari salah satu negara kawasan ASEAN di Tahun 2016 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 79%, padahal standar pelayanan minimal yang ditetapkan adalah di atas 80%, dengan jumlah keluhan berkisar 4-5 kasus per bulan (Hasanah et al., 2023). Di Indonesia sendiri, tingkat kepuasan pasien tergolong masih rendah. Sebagai gambaran, penelitian di salah satu rumah sakit Kota Surabaya mencatat bahwa hanya sekitar 38% pasien yang merasa puas, sementara 61,9% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Idayati & Yahya, 2022). Rumah Sakit yang ada di Indonesia belum mencapai Tingkat terhadap standar kepuasan terhadap jumlah data yang

didapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah Tingkat kepuasan terhadap pasien masih dikategorikan tingkat rendah maka kepuasan terhadap pasien dapat menjadi masalah pada rumah sakit yang ada di Indonesia atau mancanegara.

Agar dapat meningkatkan kepuasan pasien perlu tindakan dari berbagai bagian dari rumah sakit untuk memberikan pandangan khusus terhadap layanan pada kesehatan dengan cara meningkatkan pelayanan kesehatan untuk pasien dengan menyajikam pelayanan yang semaksimal dan memberikan kepuasan terhadap pasien. Secara konseptual, mutu dari pelayanan khusus nya bidang kesehatan merupakan wujud dari penilaian pasien kepada tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan angka layanan pada sebelumnya. Apabila layanan yang diterima dan dirasa tepat dengan ekspektasi bahkan melampaui harapan maka bisa dikatakan kualitas dalam pelayanan ini dinilai sangat baik serta sudah memuaskan (Dimaro, 2023).

Penilaian terhadap mutu pelayanan pada dasarnya merupakan sikap atau cara pegawai dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien maupun keluarganya secara memuaskan. Pelayanan kesehatan dimaknai sebagai tugas dan fungsi yang dijalankan oleh perawat atau dokter yang bekerja di lingkup instansi pemerintah maupun swasta di bidang pelayanan. Pencapaian mutu layanan umumnya diukur menggunakan model SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi: Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsiveness (Prakash, 2024). Kelima dimensi tersebut menjadi acuan apakah suatu rumah sakit telah memberikan pelayanan secara baik dan tepat. Petugas dituntut menjalankan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu, sesuai prosedur yang berlaku, didukung sarana-prasarana yang layak pakai, serta bersikap sopan dan ramah dalam setiap interaksi dengan pasien.

Survei awal yang dilakukan terhadap 10 pasien yang menjalani rawat inap pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan dapat di lihat bahwa 2 responden menyatakan merasa puas terhadap layanan yang telah diterima nya, sementara itu 5 responden lainnya mengaku belum puas kepada aspek responsiveness dan empathy. Tiga responden sisanya menyatakan ketidakpuasan terhadap aspek reliability, empathy, dan responsiveness, sebagaimana terungkap dalam proses wawancara kepada pasien yang sudah pernah menjalani proses perobatan rawat dan menginap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Bertolak dari paparan tersebut, peneliti terdorong untuk menelaah lebih jauh hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap, dengan mengangkat tema "Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan".

LANDASAN TEORI

Kepuasan pasien suatu luaran "*outcome*" layanan kesehatan yang membahas tentang cara meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan Kesehatan (Yunike et al., 2023) yang di dapatkannya setelah pasien membandingkan dengan apa yang di inginkannya. Dengan ini suatu pelayanan Kesehatan serta Tingkat kepuasan pasien diartikan dengan bentuk penilaian subjektif pasien kepada pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan yang mencakup aspek teknis maupun interpersonal dari memberikan pelayanan ini. Pasien dinyatakan puas jika layanan Kesehatan yang di terima memenuhi dan untuk melampaui kenyataan yang sebelumnya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu saling berkaitan satu sama lain. (Taylor, 2024)mengemukakan model SERVQUAL yang mengidentifikasi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini secara kolektif membuat pendapat pasien kepada kualitas layanan yang akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien. Maka faktor komunikasi dengan tenaga kesehatan dan pasien, waktu tunggu pelayanan serta

kebersihan dan kenyamanan fasilitas turut berkontribusi secara signifikan dengan kepuasan pasien. Keahlian tenaga kesehatan dalam menyampaikan suatu informasi yang benar dan berempati nyata mempengaruhi penilaian dari pasien atas keseluruhan pengalaman pelayanan. Beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan salah satunya adalah:

a. Memberikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan dalam pemberian waktu dan penggunaan sistem yang mudah dipahami pasien, sehingga pasien tidak merasakan kesusahan dalam menerima layanan kesehatan yang diberi.
b. Terfokus kepada capaian kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberi agar bisa dapat terpenuhinya keinginan pasien.
c. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan.
d. Memberikan jaminan keselamatan pelayanan kesehatan yang diberi untuk pasien bisa percaya atas jasa yang diberikan.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Merupakan suatu bentuk penilaian pasien dengan tingkat pelayanan yang diterima dengan tingakat pelayanan yang di inginkan. Jika pelayanan yang diterima/dirasakan sudah sesuai dengan yang di inginkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan. Menurut (Parinduri & Khallid, 2022) mengartikan kualitas pelayanan kesehatan yang bisa memuaskan setiap memakasi jasa pelayanan kesehatan harus dengan tingkat kepuasan rata rata masyarakat dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar serta kode etik profesi.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terkhusus untuk rumah sakit maka dirangkai strategi yaitu:

a. Rumah sakit harus paham serta menghayati konsep awal dari prinsip kualitas pelayanan rumah sakit sehingga bisa menyusun langkah upaya meningkatkan kualitas disetiap rumah sakit.
b. Memberikan peningkatan sumber daya manusia dirumah sakit salah satunya didalamnya untuk peningkatan sejahtera karyawan dan memberi sebuah timbal balik yang layak untuk program keselamatan dan kesehatan kerja serta program lainnya.
c. Menciptakan kualitas dirumah sakit salah satunya didalam proses penyusunan program kualitas rumah sakit dan menetapkan tema yang digunakan untuk pedoman pemilihan pendekatan yang digunakan di dalam standar operasional prosedur.

METODE PENELITIAN

Riset ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendapat dari (Barella et al., 2024) penelitian secara deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang pendekatan sesaat pada suatu waktu dalam kurun waktu tertentu. Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan dilakukan direntang waktu Februari – Maret 2026. Populasi penelitian mencakup semua pasien yang menjalani rawat dan inap pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan yang berjumlah 84 orang. Menentukan jumlah sampel dilaksanakan dengan Rumus Slovin dengan jumlah sampel sejumlah 69 responden. Data dari riset ini sumbernya di dapat dari data pokok dan sekunder melalui teknik pengambilan data dilaksanakan berdasarkan kuesioner serangkaian pertanyaan tertulis yang diisi langsung oleh responden.

PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.6, Oktober 2026

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden di katagorikan berdasarkan Usia

Mengacu pada hasil penelitian dilaksanakan terdapat data terkait usia di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Tabel 1. Frekuensi Menurut Usia di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Usia	n	%
>35 tahun	45	68,8
<35 tahun	24	31,2
Total	**69**	**100**

Tabel 1. memperlihatkan atas dari hasil riset, diketahui sebanyak 69 sampel Sebagian besar mempunyai usia >35 tahun sebanyak 45 responden (68,8%) sedangkan responden yang berusia <35 tahun sejumlah 24 responden (31,2%)

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Mengacu dari hasil riset yang dilaksanakan terdapat data terkait gender atau jenis kelamin di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Tabel 2. Frekuensi menurut Jenis Kelamin di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Jenis Kelamin	n	%
Wanita	42	60,9
Pria	27	39,1
Total	**69**	**100**

Tabel 2. menunjukkan dari hasil penelitian, diketahui sebanyak 69 responden sebagian besar mempunyai jenis kelamin perempuan sejumlah 42 pasien (60,9%) dan responden yang laki-laki sebanyak 27 pasien (39,1%).

2. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Mengacu dari hasil riset yang dilaksanakan terdapat data terkait pendidikan responden di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Tabel 3. Frekuensi menurut Pendidikan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Pendidikan	n	%
SMA/SMK	6	7,8
D3	38	59,4
S1	`20	26,5
S2	5	6,3
Total	**69**	**100**

Tabel 3. menyatakan dari hasil penelitian, diketahui sebanyak 69 responden sebagian responden yang paling tinggi yang berpendidikan D3 sejumlah 38 pasien (59,4%) sedangkan responden paling rendah yang berpendidikan S2 sebanyak 5 pasien (6,3%).

3. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut dari penelitian dilaksanakan terdapat data terkait kualitas pelayanan kesehatan. Data tersebut bisa tercantum ditabel dibawah ini:

Tabel 4. Frekuensi terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Kualitas Pelayanan	n	%
Baik	27	39,4
Kurang Baik	42	60,6
Total	**69**	**100**

Tabel 4. mengemukakan bahwa dari hasil penelitian, diketahui sebanyak 69 responden sebagian besar kualitas pelayanan kesehatan memberikan nilai baik sejumlah 27 responden (39,4%) sedangkan responden yang memberikan nilai kurang baik sebanyak 42 responden (60,6%).

4. Distribusi Frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien

Menurut dari penelitian dilaksanakan terdapat data terkait kepuasan terhadap pasien. Data tersebut bisa tercantum ditabel dibawah ini:

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	25	34,8
Kurang Puas	44	65,2
Total	**69**	**100**

Tabel 5. mengemukakan bahwa dari hasil penelitian, diketahui sebanyak 69 responden sebagian besar kepuasan pasien yang memberikan nilai puas sejumlah 25 orang (34,8%) sedangkan responden yang memberikan nilai kurang puas sejumlah 44 orang (65,2%).

5. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan terdapat data kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Data tersebut bisa tercantum ditabel dibawah ini:

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Puas		Kurang Puas		Total		*P-value*
	n	%	n	%	n	%	
Baik	21	29,6	5	7,5	26	44,8	**0,002**
Kurang baik	21	29,6	22	33,3	43	65,2	
Total	**42**	**59,2**	**27**	**40,8**	**69**	**100**	

Tabel 6 menunjukkan hasil analisis terhadap 69 responden, di mana diperoleh *p-value* sejumlah 0,002 ($p<0,05$), yang mengindikasikan didapat hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan terhadap pasien pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Rincian temuan menunjukkan mutu pelayanan yang baik terhadap tingkat kepuasan sejumlah 21 responden (29,6%) mutu pelayanan cukup baik terhadap kepuasan kurang merasa puas sejumlah 5 orang (7,5%) mutu pelayanan kurang baik terhadap kepuasan sejumlah 21 orang

(29,6%) serta mutu pelayanan kurang baik terhadap kepuasan kurang puas sejumlah 22 orang (33,3%).

PEMBAHASAN

Distribusi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada responden di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan menunjukkan bahwa proporsi terbesar pasien menilai kualitas pelayanan kesehatan ada pada kategori kurang baik sejumlah 42 responden (60,6%), sementara penilaian dengan kategori baik diberikan oleh 27 responden (39,4%). Kondisi ini diduga berkaitan dengan minimnya empati yang ditunjukkan sebagian petugas rumah sakit, terutama akibat lemahnya komunikasi yang terjalin dengan pasien selama masa perawatan di ruang rawat inap.

Pendapat ini sejalan dengan penelitian dari (Hidayat, 2024) yang mengungkapkan bahwa empati yang kurang baik ditemukan pada 51,4% kasus, di mana kualitas pelayanan yang ramah dan sopan menjadi salah satu unsur penting yang turut menentukan tingkat kepuasan pasien sehingga kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan dapat meningkat. Selain itu, penelitian ini juga selaras dengan kajian (Dewi, 2025) yang mengungkap bahwa dari 58 pasien yang menjalani rawat dan menginap di bangunan utama kelas 3A Rumah Sakit Baptis Kediri, sebagian besar menilai perilaku empati perawat dari komponen kognitifnya berada pada kategori kurang baik, yakni sebesar 67,2% (39 responden). Peneliti memandang bahwa rendahnya kualitas pelayanan kesehatan tidak terlepas dari sikap petugas yang belum optimal, sehingga turut memengaruhi persepsi responden yang menilai kurang baik sejumlah 41 orang (59,4%).

Distribusi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Berdasarkan hasil tabulasi, dari keseluruhan 69 responden, sebanyak 44 orang (65,2%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Peneliti berpandangan bahwa kepuasan pasien merupakan capaian penting yang patut menjadi perhatian dalam pelayanan kesehatan. Rendahnya tingkat kepuasan ini diduga terkait dengan kurang terasanya empati dari petugas dalam memberikan pelayanan, serta kurang sigapnya respons petugas dalam membantu kebutuhan pasien.

Pendapat diatas sejalan dengan penelitian (Yuniarti et al., 2025) yang menemukan bahwa kemampuan mendapatkan perhatian (empathy) yang masih memadai dirasakan oleh sebagian besar responden yaitu sebanyak 49 orang (87,5%). Minimnya empati petugas dalam memosisikan diri sebagai pasien turut berdampak pada kurangnya penyampaian yang terbangun, termasuk minim nya perhatian kepada pasien juga keterbatasan dalam mengerti sebagai kebutuhan mereka, agar pasien merasa belum puas terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Kemudia juga dengan penelitian (Haryanti & Elmaghfuroh, 2025) juga mengungkapkan bahwa kemampuan memberikan tanggapan yang kurang responsif dirasakan oleh sebagian besar responden, yaitu sebanyak 50 orang (89,3%), sehingga lambannya kesigapan perawat dalam menolong atau membantu pasien turut memberikan kontribusi terhadap ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan pada Pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan

Peneliti berpandangan secara garis besar kualitas pelayanan mempunyai keterkaitan terhadap tingkat kepuasan pada pasien yang melakukan rawat dan menginap. Manakala pegawai/staff belum menunjukkan empati, nada bicara maupun cara komunikasi cenderung

kurang bersahabat, serta respons dalam menangani kebutuhan pasien tergolong lamban, kondisi tersebut berpotensi menurunkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Temuan ini menggambarkan bahwa kedua variabel tersebut saling berkaitan, di mana kualitas terhadap pelayanan kesehatan yang belum baik cenderung membuat pasien merasakan kurang puas terhadap layanan yang diterima. Kesimpulan ini diperkuat oleh penelitian (Sirait & Simatupang, 2022) mengenai korelasi mutu layanan terhadap kepuasan pasien dengan BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Istimewa Yogyakarta, yang menemukan adanya tingkat korelasi yang signifikan terhadap aspek kenyamanan terhadap Tingkat kepuasan pada pasien, dengan hasil pengujian statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,000 (<0,05). Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa empati adalah salah satu dimensi yang berpengaruh untuk mendongkrak kepuasan pasien, bahkan menjadi variabel dengan hubungan paling dominan—dimana perhatian yang belum baik yang memiliki kesempatan tiga kali yang lebih besar agar dapat memunculkan rasa ketidak puasan.

Penelitian (S et al., 2021) turut memperkuat temuan ini, dengan nilai p-value sejumlah 0,002 (<0,05) yang diperoleh melalui uji *Chi Square*, menunjukkan adanya korelasi terhadap daya tanggap dan kepuasan pasien yang menjalani rawat dan menginap. Hasil dari analisis tersebut juga menunjukkan nilai OR sebesar 4,791, yang berarti responden dengan persepsi daya tanggap yang baik mempunyai peluang 4,791 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan responden yang menilai daya tanggap yang belum baik. Demikian bisa ditarik kesimpulan bahwa daya tanggap mmepunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian memberikan saran untuk pihak rumah sakit bahwa dalam memberi informasi untuk masukkan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien agar mempertahankan kualitas pelayanan di rumah sakit.

DAFTAR REFERENSI

Barella, Y., Fergina, A., Mustami, muhammad khalifa, Rahman, I., & Alajaili, hetham M. alaitori. (2024). Quantitative Methods in Scientific Research. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, *15*(1), 281–287. https://doi.org/10.26418/j-psh.v15i1.71528

Dewi, susyana candra santi. (2025). Hubungan Komunikasi dan Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, *4*(1), 25–32. https://doi.org/10.58353/jurinse.v4i1.300

Dimaro, mustapha edres. (2023). Service Quality for Customers' Satisfaction: A Literature Review. *European Modern Studies Journal*, *7*(1), 267–276. https://doi.org/10.59573/emsj.7(1).2023.24

Haqiqi, fatimah khodimatudinni, & Purwanda, E. (2023). ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(1), 53–64. https://doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3871

Haryanti, dwi yunita, & Elmaghfuroh, dian ratna. (2025). NURSING CARE QUALITY WITH

PATIENT SATISFACTION. *INTERNATIONAL JOURNAL OF PATIENT SAFETY AND QUALITY*, *2*(1), 15–27. https://doi.org/10.20473/ijpsq.v2i1.64493

Hasanah, U., Hermawan, D., & Amirus, K. (2023). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT X BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Medika Malahayati*, *7*(4), 1093–1102.

Hidayat, R. (2024). Empathy in the Digital Age: Exploring Disinhibition, Phubbing, and Emotional Erosion in Online Communication. *Journal of Communication*, *2*(1), 51–62. https://doi.org/10.61978/communica.v2i1.763

Idayati, F., & Yahya. (2022). ANALISIS UNTUK MENGUKUR INDEKS KEPUASAN PASIEN DAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS KEPUTIH DI KOTA SURABAYA. *Journal of Management and Accounting*, *5*(1), 11–27. https://doi.org/10.52166/j-macc.v5i1.2936

Parinduri, anggi isnani, & Khallid, R. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, *4*(2), 150–156. https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1075 Abstrak

Pelawinta, heris dwityo, G, E., & Nasution, sri lestari ramadhani. (2021). The Quality of Unit Services Outpatient towards Satisfaction: A Literature Review. *Journal of Community Health Provision*, *1*(3), 7–11. https://doi.org/10.55885/jchp.v1i3.110

Prakash, P. (2024). Servqual method– A tool for quality assurance in health care. *IP Annals of Prosthodontics and Restorative Dentistry*, *10*(2), 101–105. https://doi.org/10.18231/j.aprd.2024.020

S, wiwiek indriany sari, Bur, N., & Septiyanti. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS. *Window of Public Health Journal*, *2*(1), 30–37. https://doi.org/10.33096/woph.v1i5.142

Sirait, reni aprinawaty, & Simatupang, silvia indriani. (2022). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, *4*(2), 157–162. https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1079

Taylor, R. (2024). Unveiling Customers' Perceptions: a Comprehensive Analysis of Service Quality Dimensions. *The American Journal of Management and Economics Innovations*, *06*(04), 01–06. https://doi.org/10.37547/tajmei/volume06issue04-01

Windi, yohanes kambaru, Asnani, & Harnani, baiq dewi. (2025). HEALTH CARE SATISFACTION OF PATIENTS COVERED BY NATIONAL HEALTH INSURANCE IN WAINGAPU, SUMBA TIMUR, INDONESIA. *The Indonesian Journal of Public Health*, *20*(2), 391–401. https://doi.org/10.20473/Ijph.v20i2.2025.391-401

Yanti, suci dwi, Gafar, alifa ainaya, & Salim, M. (2025). Literature Review: The Importance of Patients Satisfaction in Hospital Quality Management. *International Journal of Science Technology and Health*, *2*(1), 23–29. https://doi.org/10.63441/ijsth.v2i1.4

Yuniarti, christina ary, Dachirin, W., Afiya, namira isthi, & Insani, adinda mutiara cahaya. (2025). ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS SERVICES Christina. *Indonesian Journal of Global Health Research*, *7*(2), 769–780. https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i2.5744

Yunike, Y., Tyarini, indrawati aris, Evie, S., Hasni, H., & Suswinarto, dwi yogya. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *12*(1), 183–189. https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990