

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel Berjudul

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN**

disusun oleh:

RINDA ASTUTIK

NIM. 017241014

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah Disetujui Dan Disahkan Oleh Pembimbing Skripsi Program Studi S1
Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran, 15 Agustus 2025

Pembimbing Utama



Ns. Natalia Devi Oktarina, S.Kep.M.Kep Sp.Kep.An

NIDN. 0624128601

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Rinda Astutik¹, Natalia Devi Oktarina²

¹*Program SIKeperawatan, Universitas Ngudi Waluyo, rindaastutik80@gmail.com*

²*Program SIKeperawatan, Universitas Ngudi Waluyo, nataliadevi.keperawatanunw@gmail.com*

Korespondensi Email: rindaastutik80@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah rumah sakit, terutama dalam memberikan layanan rawat inap. Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur utama untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, tanpa melakukan intervensi terhadap variabel yang diteliti. Data dikumpulkan dari 85 responden pasien rawat inap melalui kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan didominasi oleh kelompok usia 36–40 tahun (40,0%) dan lebih banyak perempuan (54,1%) dibandingkan laki-laki (45,9%). Pada seluruh dimensi SERVQUAL, mayoritas pasien menyatakan puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, dengan dimensi responsiveness (kecepatan dan kesigapan pelayanan) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 96,4%. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori tinggi, dengan 60,0% responden menyatakan puas dan 40,0% sangat puas. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tarakan telah memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar pasien, dengan kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik di semua dimensi yang diukur.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan, Pelayanan Rawat Inap, SERVQUAL*

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH INPATIENT SERVICES AT TARAKAN CITY GENERAL HOSPITAL

Rinda Astutik¹, Natalia Devi Oktarina²

Abstract

Quality healthcare services are a key indicator in evaluating the success of a hospital, particularly in providing inpatient care. Patient satisfaction is a primary benchmark for assessing the quality of services delivered. This study aims to describe the level of patient satisfaction with inpatient services at Tarakan City General Hospital.

This study employed a quantitative approach with a descriptive design, without any intervention in the variables being examined. Data were collected from 85 inpatient respondents using a SERVQUAL-based questionnaire that includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that inpatients at Tarakan City General Hospital were predominantly in the 36–40 age group (40.0%), with a slightly higher proportion of female patients (54.1%) than male patients (45.9%). Across all SERVQUAL dimensions, the majority of patients reported being satisfied to very satisfied with the services received, with the responsiveness dimension (speed and promptness of service) receiving the highest satisfaction level at 96.4%. Overall, the level of patient satisfaction with inpatient services was categorized as high, with 60.0% of

respondents stating they were satisfied and 40.0% stating they were very satisfied. The study concludes that inpatient services at Tarakan City General Hospital have met and even exceeded the expectations of most patients, with service quality rated very highly across all measured dimensions.

Keywords: *Satisfaction Level, Inpatient Services, SERVQUAL*

Pendahuluan

Kepuasan pasien rawat inap merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan ini mencakup tidak hanya pelayanan medis, tetapi juga aspek non-medis seperti kenyamanan fasilitas, komunikasi tenaga kesehatan, serta efisiensi waktu pelayanan (Andriani et al., 2022). Pasien yang puas cenderung memiliki pengalaman positif, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, serta mempercepat proses pemulihan. Oleh karena itu, pengukuran dan pemahaman terhadap kepuasan pasien sangat penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Hasanah et al., 2023; Irwansyah et al., 2024).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap meliputi kualitas pelayanan medis, sikap tenaga kesehatan, fasilitas rumah sakit, dan sistem administrasi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis berperan besar dalam membentuk kepuasan (Hasanah et al., 2023). Di Indonesia, Survei Kepuasan Pasien Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa sekitar 70% pasien merasa puas, namun 30% lainnya mengeluhkan waktu tunggu yang lama, kurangnya perhatian tenaga medis, dan ketidaknyamanan fasilitas (Irwansyah et al., 2024). Pengukuran kepuasan biasanya dilakukan dengan instrumen seperti PSQ-18 atau SERVQUAL yang mencakup aspek mutu layanan, kenyamanan, serta pemenuhan kebutuhan informasi pasien (Hasanah et al., 2023).

Di RSUD Kota Tarakan, data internal menunjukkan bahwa meskipun 65% pasien puas dengan pelayanan medis, sekitar 20% mengeluhkan waktu tunggu dan fasilitas kamar inap, sementara 15% menyatakan kurang puas terhadap komunikasi tenaga medis (Hasanah et al., 2023). Studi pendahuluan melalui wawancara terhadap 10 pasien menguatkan temuan ini. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan klinis seperti keramahan dokter dan ketepatan tindakan perawat, namun menyampaikan keluhan terhadap dimensi non-medis seperti kebersihan ruang rawat, proses administrasi, serta ketidakjelasan informasi pengobatan.

Pasien juga menyoroti aspek kenyamanan kamar seperti ventilasi buruk, pencahayaan redup, dan toilet yang kurang bersih. Lima pasien mengeluhkan lamanya proses administrasi, sedangkan tiga pasien lanjut usia menyatakan tidak mendapat penjelasan cukup mengenai prosedur pengobatan, terutama karena tidak didampingi keluarga. Di sisi lain, tenaga kesehatan mengakui bahwa beban kerja tinggi dan keterbatasan personel membuat komunikasi informatif kepada pasien belum optimal, karena fokus lebih banyak pada tindakan klinis yang bersifat mendesak (Irwansyah et al., 2024).

Temuan-temuan ini memperlihatkan urgensi penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pasien, baik medis maupun non-medis. Hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi internal dan perumusan kebijakan peningkatan mutu layanan yang berfokus pada kenyamanan dan kebutuhan pasien (Andriani et al., 2022; Hasanah et al., 2023).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif, bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tarakan tanpa memberikan intervensi. Teknik pendekatan yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Lokasi penelitian dipilih karena RSUD Kota Tarakan merupakan rumah sakit rujukan utama di Kalimantan Utara yang memiliki

sistem pelayanan representatif. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 25 Juni hingga 8 Juli 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dewasa yang telah keluar dari RSUD Kota Tarakan selama Januari hingga Maret 2025, dengan total 570 orang. Sampel diambil menggunakan teknik accidental sampling, dengan kriteria inklusi meliputi usia ≥ 17 tahun, mampu mengisi kuesioner, dan bersedia berpartisipasi. Kriteria eksklusi mencakup pasien dengan gangguan mental, pasien di ruang intensif, serta pasien yang menolak berpartisipasi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sebanyak 85 responden.

Hasil

Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia	25–30 tahun	20	23.5%
	31–35 tahun	14	16.5%
	36–40 tahun	34	40.0%
	>40 tahun	17	20.0%
Total		85	100.0%
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	45.9%
	Perempuan	46	54.1%
Total		85	100.0%

Tabel 1 menunjukkan distribusi karakteristik 85 responden pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan. Mayoritas pasien berusia antara 36–40 tahun (40,0%), diikuti oleh kelompok usia >40 tahun (20,0%). Sedangkan distribusi jenis kelamin menunjukkan proporsi yang seimbang dengan sedikit lebih banyak pasien perempuan (54,1%) dibanding laki-laki (45,9%).

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di RSUD Kota Tarakan (n = 85)

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di RSUD Kota Tarakan (n = 85)

Dimensi	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Total Kepuasan Positif (%)
<i>Tangibles</i>	20 (23.5%)	50 (58.8%)	12 (14.1%)	3 (3.5%)	82.3%
<i>Reliability</i>	16 (18.8%)	47 (55.3%)	19 (22.4%)	3 (3.5%)	74.1%
<i>Responsiveness</i>	62 (72.9%)	20 (23.5%)	2 (2.4%)	1 (1.2%)	96.4%
<i>Assurance</i>	45 (52.9%)	36 (42.4%)	4 (4.7%)	0 (0%)	95.3%
<i>Empathy</i>	35 (41.2%)	43 (50.6%)	7 (8.2%)	0 (0%)	91.8%

Tabel 2 memperlihatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan lima dimensi SERVQUAL di RSUD Kota Tarakan. Dimensi *responsiveness* mendapat kepuasan tertinggi dengan 96,4% responden menyatakan sangat puas atau puas. Disusul *assurance* (95,3%) dan *empathy* (91,8%). Dimensi *tangibles* dan *reliability* memperoleh kepuasan positif yang lebih rendah, masing-masing 82,3% dan 74,1%, dengan *reliability* sebagai dimensi yang paling membutuhkan perbaikan.

Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota tarakan

Tabel 3. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Tarakan

Kategori Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	34	40.0%
Puas	51	60.0%
Total	85	100.0%

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 85 pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Tarakan 40,0% responden menyatakan sangat puas dan 60,0% puas terhadap layanan yang diterima, sehingga seluruh pasien melaporkan tingkat kepuasan positif tanpa kategori tidak puas.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Berdasarkan data demografi, mayoritas responden berada pada rentang usia 36–40 tahun sebanyak 34 orang (40.0%), diikuti kelompok usia 25–30 tahun (23.5%), >40 tahun (20.0%), dan 31–35 tahun (16.5%). Pendominasi kelompok usia dewasa produktif ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan umumnya berada dalam fase kehidupan yang aktif berkarier dan memiliki tanggung jawab sosial ekonomi yang signifikan.

Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan kesehatan, karena mereka sering kali menuntut layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas—sesuai dengan kebutuhan produktivitas mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil studi sistematis yang menyebut usia sebagai salah satu determinan utama kepuasan pasien, bersama faktor lain seperti fasilitas dan interaksi medis.

Selanjutnya, berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 54.1% responden adalah perempuan (46 orang), sedangkan laki-laki berjumlah 45.9% (39 orang).

Preferensi perempuan sebagai pengguna layanan rawat inap lebih tinggi kemungkinan dipengaruhi oleh kesadaran kesehatan yang relatif lebih baik serta kecenderungan perempuan untuk lebih proaktif dalam mencari layanan medis. Hal ini didukung oleh Susanti et al (2022) yang menyatakan bahwa gender bukan hanya menjadi faktor demografis, tetapi juga berperan dalam tingkat kepuasan — dengan perempuan cenderung memberikan umpan balik lebih ekstensif terhadap kualitas layanan, terutama dalam hal empati dan komunikasi. Demikian pula Natawirandry et al (2022) menyebutkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan dipengaruhi utama oleh dimensi empat belas seperti *reliability*, *empathy*, dan *responsiveness*—yang biasanya mendapat perhatian lebih besar dari pasien perempuan.

Jika dikaitkan dengan data demografi, dominasi usia produktif dan lebih banyak perempuan sebagai pengguna layanan rawat inap menunjukkan tantangan sekaligus peluang bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan. Pasien usia 36–40 tahun kemungkinan memiliki ekspektasi tinggi terhadap aspek teknis seperti kecepatan tindakan medis, sementara pasien perempuan mungkin lebih peka terhadap kualitas interpersonal, misalnya keramahan, kejelasan informasi, dan perhatian dari tenaga medis.

Perbandingan dengan penelitian Supardi (2020) menunjukkan bahwa meskipun gender tidak signifikan memengaruhi persepsi kualitas layanan secara umum, determinan seperti empati dan tangibles tetap penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Selain itu, *systematic review* oleh Rosmanely et al (2023) juga menegaskan bahwa usia, gender, lama rawat inap, fasilitas, tenaga medis, hingga lingkungan fisik merupakan faktor signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Lebih lanjut Sabil (2022) menegaskan bahwa keselarasan antara ekspektasi pasien dan kualitas pelayanan adalah kunci utama

menentukan kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat ditarik beberapa implikasi penting: pertama, pelayanan di RSUD Kota Tarakan harus tetap responsif terhadap kebutuhan kelompok usia produktif, misalnya dengan menyediakan proses administrasi dan tindakan medis yang cepat. Kedua, perhatian terhadap aspek interpersonal—seperti komunikasi, empati, dan kehangatan pelayanan—perlu terus diperkuat, terutama dalam menghadapi pasien perempuan. Ketiga, rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala terhadap dimensi kualitas yang sudah diidentifikasi signifikan dalam literatur, seperti reliability, empathy, dan responsiveness, agar dapat terus meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Peneliti menyimpulkan bahwa karakteristik demografi pasien—terutama usia dan jenis kelamin—memberikan informasi strategis bagi rumah sakit dalam merancang dan menyesuaikan strategi pelayanan. Dengan memahami bahwa mayoritas pasien adalah perempuan dewasa produktif, RSUD Kota Tarakan diharapkan mampu mengintegrasikan inovasi pelayanan yang cepat, efisien, namun tetap manusiawi dan informatif. Langkah ini akan memungkinkan peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di RSUD Kota Tarakan (n = 85)

Penelitian ini mengungkap bahwa mayoritas pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan menunjukkan tingkat kepuasan positif pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan dimensi responsiveness (96,4%) dan assurance (95,3%) sebagai pilar utama kepuasan pasien. Tingkat kepuasan tinggi pada dimensi ini menegaskan bahwa rumah sakit berhasil memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tanggap, tetapi juga dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan selama proses perawatan.

Pada dimensi tangibles, sebanyak 82,3% pasien merasa puas terhadap bukti fisik pelayanan seperti kebersihan kamar, fasilitas medis, dan penampilan tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek infrastruktur dan fasilitas RSUD Kota Tarakan telah memenuhi harapan pasien, sejalan dengan temuan Bramasta & Keni (2024) yang menunjukkan bahwa aspek fisik berkorelasi positif dengan kepuasan keseluruhan. Namun, masih terdapat 17,6% pasien yang merasa kurang puas, terutama terkait kebersihan kamar mandi, sistem informasi visual, dan perawatan gedung, yang selaras dengan hasil meta-analisis di Indonesia yang menekankan pentingnya peningkatan fasilitas fisik sebagai strategi mutu layanan (Permenkes No. 30/2022). Kebijakan audit dan pelatihan kebersihan yang berkelanjutan menjadi kunci dalam mempertahankan kualitas bukti fisik ini.

Dimensi reliability menunjukkan kepuasan sebesar 74,1%, yang terbilang paling rendah di antara dimensi lain. Meskipun mayoritas pasien merasa pelayanan sudah sesuai janji, sekitar 25,9% mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dan keterlambatan pelayanan, yang mungkin disebabkan oleh kurang optimalnya koordinasi antar unit administrasi, tenaga medis, dan fasilitas pendukung. Temuan ini sesuai dengan studi Alawiyah et al. (2023) yang menyoroti reliability sebagai dimensi yang paling sering mengalami "gap" antara harapan dan persepsi pasien. Selain itu, penelitian Natawirarindry et al. (2022) menegaskan bahwa reliability berkontribusi besar terhadap variasi kepuasan pasien, meskipun Hasanah et al. (2023) menyebutkan bahwa pengaruhnya terhadap kepuasan tidak selalu langsung dominan, tetapi tetap penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang. Penelitian di Bandarlampung (2024) juga mendukung pentingnya aspek infrastruktur dan prosedur administrasi sebagai proxy dari reliability yang signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi lintas unit, pelatihan manajemen waktu, serta penerapan sistem pengingat elektronik sangat dianjurkan.

Dimensi responsiveness menjadi kekuatan utama RSUD Kota Tarakan dengan 96,4% pasien sangat puas dan puas terhadap kesigapan dan keramahan petugas. Hal ini menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam melatih staf memberikan pelayanan prima, komunikasi efektif, serta penanganan keluhan yang cepat dan tepat (Anwary, 2020; Andriani et al., 2022). Responsiveness sangat penting dalam lingkungan rawat inap yang dinamis, di mana

kebutuhan pasien harus segera dipenuhi untuk meningkatkan rasa aman dan kenyamanan. Studi Rizal et al. (2021) bahkan menyatakan bahwa responsiveness menyumbang lebih dari 40% dalam prediksi kepuasan pasien rumah sakit umum, terutama dalam pengelolaan antrian dan komunikasi antar tenaga medis.

Dimensi assurance juga menunjukkan hasil sangat positif, dengan 95,3% pasien merasa puas atas kompetensi, keramahan, dan kemampuan tenaga medis dalam memberikan rasa aman. Tidak adanya pasien yang merasa tidak puas mencerminkan bahwa tenaga kesehatan di RSUD Kota Tarakan dipandang profesional dan mampu menjelaskan prosedur secara transparan serta memperlakukan pasien dengan penuh perhatian (Nadia Mutiara et al., 2023; Natawirarindry et al., 2022). Assurance menjadi pilar penting dalam menciptakan kepercayaan pasien yang rentan secara fisik dan emosional selama rawat inap. Meski demikian, 4,7% pasien hanya merasa cukup puas, yang menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi interpersonal dan etika profesi agar tidak ada kesan terburu-buru atau kurang detail dalam interaksi medis. Survei Baan (2020) memperkuat bahwa assurance merupakan indikator utama dalam menilai mutu layanan di negara berkembang, terutama dalam aspek kredibilitas dan komunikasi dokter.

Dimensi empathy mendapatkan tingkat kepuasan tinggi sebesar 91,8%, dengan mayoritas pasien merasakan perhatian pribadi dan kepedulian tenaga kesehatan selama perawatan. Pendekatan humanis yang diterapkan RSUD Kota Tarakan memberikan dampak positif dalam membangun hubungan saling percaya dan mengurangi kecemasan pasien (Putri et al., 2022; Rosidah et al., 2024). Dimensi ini menegaskan pentingnya komunikasi empatik dan dukungan moral dalam proses penyembuhan, yang diperkuat oleh Aryanti & Asyari (2024) bahwa empathy adalah kunci dalam membangun reputasi rumah sakit dan persepsi mutu layanan. Walaupun demikian, 8,2% responden merasa hanya cukup puas, yang mengindikasikan kebutuhan pelatihan lebih lanjut bagi tenaga medis dalam keterampilan komunikasi interpersonal, terutama saat beban kerja tinggi.

Secara keseluruhan, RSUD Kota Tarakan menunjukkan performa layanan yang kuat terutama pada aspek interpersonal seperti responsiveness, assurance, dan empathy, yang berperan penting dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan pasien rawat inap. Namun, dimensi tangibles dan reliability perlu menjadi fokus perbaikan untuk memenuhi standar mutu layanan yang optimal. Rekomendasi strategis meliputi peningkatan koordinasi antar unit, pelatihan rutin staf, audit fasilitas secara berkala, serta penerapan sistem teknologi informasi yang mendukung ketepatan dan konsistensi layanan.

Dengan upaya berkelanjutan tersebut, RSUD Kota Tarakan dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien, sekaligus memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif, profesional, dan empatik.

Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Tarakan (n = 85)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tarakan berada pada kategori tinggi, di mana 40,0% responden menyatakan sangat puas dan 60,0% puas. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas atau tidak puas, yang mengindikasikan pelayanan yang memuaskan dari sisi pasien secara umum.

Data ini mengindikasikan bahwa rumah sakit mampu memenuhi ekspektasi pasien dari berbagai aspek pelayanan, yang telah diukur melalui lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kepuasan keseluruhan yang tinggi ini dapat dilihat sebagai hasil sinergi dari berbagai elemen kualitas pelayanan yang secara konsisten diberikan oleh staf medis dan non-medis.

Fenomena tingginya kepuasan keseluruhan ini kemungkinan dipengaruhi oleh upaya rumah sakit dalam menerapkan standar pelayanan yang baik, pendekatan komunikasi yang efektif, serta pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Hal ini sesuai dengan konsep kualitas layanan yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara langsung memengaruhi kepuasan mereka (Bramasta & Keni, 2024).

Beberapa penelitian mendukung temuan ini, misalnya studi oleh Irwansyah et al (2024) yang menemukan bahwa kepuasan pasien rawat inap sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian oleh Mashita et al (2022) juga menyatakan bahwa pelayanan yang konsisten dan empatik secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit umum. Selain itu, penelitian dari Hasanah et al (2023) menekankan pentingnya integrasi semua dimensi layanan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Meskipun belum ditemukan adanya ketidakpuasan, peneliti menyarankan rumah sakit untuk terus melakukan evaluasi berkelanjutan serta meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien tidak hanya terjaga tetapi juga dapat meningkat di masa mendatang. Penguatan pelatihan tenaga kesehatan dan peningkatan fasilitas fisik merupakan beberapa strategi yang bisa diterapkan.

Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan keseluruhan pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan sudah sangat baik, mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Ke depannya, perlu adanya komitmen yang kuat untuk mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan demi mencapai kepuasan yang lebih optimal.

Simpulan

Hasil penelitian terhadap 85 pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan menunjukkan bahwa mayoritas pasien berasal dari rentang usia 36–40 tahun (40,0%) dan lebih banyak berjenis kelamin perempuan (54,1%). Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan tergolong tinggi, dengan 60,0% merasa puas dan 40,0% sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis lima dimensi SERVQUAL mengungkapkan bahwa seluruh aspek—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—mendapatkan respon positif, dengan dimensi responsiveness (kesigapan pelayanan) mencatat tingkat kepuasan tertinggi sebesar 96,4%. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap di RSUD Kota Tarakan secara umum telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada pembimbing akademik yang sudah membimbing, mendukung penulis dan memberikan arahan kepada kami dalam penyusunan artikel. Dan kepada penanggung jawab dilokasi penelitian yang mengizinkan pengambilan data pada penelitian.

Daftar Pustaka

- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado, 4(4).
- Alawiyah, M. A., Wulandari, A. S., Fatimah, F. S., & Nurinda, E. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*, 7(1), 64. <https://doi.org/10.21927/inpharnmed.v7i1.3099>
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>

- Aryanti, R., & Asyari, D. P. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang tahun 2024. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 3(2), 6–13. <https://doi.org/10.57218/jkj.Vol3.Iss2.1195>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Bramasta, A. A., & Keni, K. (2024). Studi mengenai kepuasan pasien rawat inap di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(2), 443–454. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29692>
- Hasanah, N. E., Pane, M., Hutajulu, J., Ketaren, O., Risma, D., & Bancin, U. B. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan: Survei pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, tahun 2022, 4.
- Irwansyah, I., Lesmana, H., Handayani, F., Ose, M. I., & Alfianur, A. (2024). Penerapan budaya Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun (5S) terhadap kepuasan pasien. *Malahayati Nursing Journal*, 6(12), 4982–4991. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i12.15188>
- Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap FKTP: Literature review. 3(2).
- Nadia Mutiara, R., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 245–256. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.254>
- Natawirandry, C., Gasong, D. N., & Feirenz, A. D. (2022). Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kinerja perawat selama masa pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan.
- Noor, D. M., & Abdullah, A. Z. (2010). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tarakan 2009, 6.
- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien: Studi di unit fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>
- Rosidah, R., Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1), 135–144. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i1.350>
- Sabil, F. A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, 2.
- St. Rosmanely, Abadi, M. Y., Jaya, I. B. R., & Yani, A. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(3), 538–544. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i3.3277>
- Supardi, D. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien instalasi rawat inap kelas I Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang, 2.
- Susanti, D., Afifah, Y., Santika, Y., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungbalai, 1(9).