



DIKKESH

E-ISSN: 3090-4897

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/dikkesh>

DOI: <https://doi.org/10.60126/dikkesh.v1i3.1262>

Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

Aelvi Syukrina^{1*}, Elsi Susanti¹, Lega Bina Adzkie¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

*aelvisyukrina@gmail.com**

Article History:

Received : 25-10-2025

Accepted : 01-11-2025

Keywords: *Kepuasan Pasien; Rawat Inap; Akses Layanan Mutu Rumah Sakit; Sistem Layanan Kesehatan*

Abstract: *Kepuasan pasien mempengaruhi elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan rumah sakit dengan mengukur sejauh mana respon pasien telah menerima jasa, kepuasan sendiri merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan apa yang dirasakan. Observasi awal menunjukkan beberapa dari pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kuantitatif. Informasi di peroleh dari 50 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner, penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan tinggi, kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan tinggi, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan tinggi dan kepuasan pasien terhadap sistem layanan kesehatan sangat tinggi. Penelitian ini menyimpulkan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tinggi, hal ini dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien tinggi. Saran dari peneliti ialah agar Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien terutama di instalasi rawat inap.*

PENDAHULUAN

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 “rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”. Hakikat dasar dari rumah sakit ialah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan pada rumah sakit (Lestari et al., n.d. 2023).

Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggaraan kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang bermutu seperti dalam UU RI No 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata dan nondiskriminatif (Aqil, 2020).

Pelayanan kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan secara umum. Karena pelayanan yang baik, besar pengaruhnya terhadap kepuasan. Merupakan hal yang logis jika setiap kegiatan pemasaran jasa memiliki sasaran utama kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan dengan baik memalui pelayanan yang diberikan (Dr. Yusup, 2019).

Menurut Kotler (1994) yang dikutip dari Wijono 2008, kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *output* dari produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan prima sehingga akan menumbuhkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit (Desti et al., 2021).

Kepuasan pasien ditentukan oleh kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan medis maupun non-medis. Petugas rumah sakit baik medis maupun non-medis harus dapat memahami cara melayani yang baik kepada pasien maupun keluarga pasien karena pasien dan keluarga pasien merupakan konsumen utama dari rumah sakit (Hasnidar et al., 2021).

Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan ialah kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional serta kemudahan. *Service quality* bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. Adapun dimensi dari *service quality* ialah kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (*assurance*), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (*empathy*) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas dan barang-barang komunikasi (*tangibles*) (Layli, 2022).

Data *World Helth Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih 6 juta juta masukan pasien dalam perawatan Kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasana paling tinggi yaitu negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, Finlandia 91,92%, USA 89,33%,

Denmark 89,29%, sedangkan dengan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (WHO,2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nur'aeni et al., 2020), dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang Tahun 2020” menjelaskan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Andi., 2021) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kemuning Berdasarkan Mutu Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar Tahun 2021” menyatakan bahwa mutu pelayanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Andi et al., 2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap” menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan tingkat kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo dengan tingkat kepuasan adalah 89.4 %. Di mana ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *responsiveness* dan *amenities* serta *security* terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit At-Medika Palopo. Sehingga diharapkan pelayanan kesehatan dapat dipertahankan dan dioptimalkan agar kepuasan pasien dapat meningkat.

Observasi awal mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan peneliti lakukan ketika melaksanakan praktek lapangan pada bulan Juni tahun 2023. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa keluhan pasien terhadap layanan yang didapatkan, hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien selama di rawat di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Hal ini juga dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini, yang dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang didapat oleh pasien kurang memuaskan dari segi pelayanan petugas. Pasien juga menyatakan kurang terbukanya petugas dengan informasi yang ada.

Dari wawancara yang saya lakukan saat observasi awal, hasil yang saya dapatkan ialah Ny.S menyatakan kurang puas karena kurang terbukanya petugas kepada pasien sehingga beliau mendapatkan informasi di akhir perawatan. Ny.L menyatakan kurang puas karena petugas yang kurang ramah. Ny.V merasa kurang puas karena lamanya waktu *visit* dokter sehingga beliau menunggu lama. Tn.M merasa kurang puas dengan pelayanan yang di dapat karena beliau merasa petugas yang tidak terlalu ramah.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Lokasi penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi yang dilakukan pada 23 April 2024 – 6 Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pasien dan keluarga pasien instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada bulan Februari tahun 2024. Dengan jumlah kunjungan pasien selama bulan Februari 2024 sebanyak 392 kunjungan, dengan 98 kunjungan dalam minggu. Dengan jumlah *sample* sebanyak 50 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap di Instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi pada periode 23 April – 6 Mei 2024. Analisa data menggunakan teknik pengolahan kuantitatif meliputi: *editing*, *coding*, *scoring*, *entry*, tabulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil olah data pada kuesioner penelitian, didapatkan gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Berikut adalah tabel gambaran data karakteristik responden penelitian :

Tabel 1. Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	N	%
JENIS KELAMIN		
Laki Laki	19	38.0 %
Perempuan	31	62.0 %
Umur		
18 - 25 Tahun	17	34.0 %
26 - 30 Tahun	4	8.0 %
31 - 40 Tahun	8	16.0 %
41 - 50 Tahun	9	18.0 %
> 51 Tahun	12	24.0 %
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	2.0 %
SD	4	8.0 %
SLTP / Sederajat	7	14.0 %
SLTA / Sederajat	22	44.0 %
Perguruan Tinggi	16	32.0 %
Pekerjaan		
Pelajar	12	24.0 %
Karyawan swasta	3	6.0 %
Wiraswasta	9	18.0 %

KARAKTERISTIK	N	%
JENIS KELAMIN		
Lain - Lain	26	52.0 %

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat dilihat bahwa dari 50 responden, 19 diantaranya berjenis kelamin laki – laki dan 31 responden berjenis kelamin Perempuan. Dari segi umur, 17 responden berumur 18 – 25 tahun, 4 responden berumur 26 – 30 tahun, 8 responden berumur 31 – 40 tahun, 9 responden berumur 41 – 50 tahun dan 12 responden berumur >51 tahun. Dari segi Pendidikan jumlah responden yang tidak sekolah sebanyak 1 responden, SD sebanyak 4, SLTP sebanyak 7, SLTA sebanyak 22 dan Perguruan Tinggi sebanyak 16 orang. Dari segi pekerjaan sebanyak 12 responden berkegiatan sebagai pelajar, 3 responden bekerja sebagai pegawai swasta, 9 responden bekerja sebagai wirausaha dan 26 di antaranya memiliki pekerjaan yang lain.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Indikator	Tinggi	Rendah
Akses Layanan Kesehatan	30	20
Mutu Layanan Kesehatan	29	21
Frekuensi Layanan Kesehatan	26	24
Sistem Layanan Kesehatan	28	22

Penelitian mengenai kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan indikator kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, frekuensi layanan kesehatan dan sistem layanan kesehatan dapat dijabarkan sebagai berikut.

Akses layanan kesehatan diperoleh kesimpulan bahwasanya tingkat kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024 dikategorikan tinggi. Hal ini didasari pada temuan penelitian yang menunjukkan dari 50 responden, 30 orang (60.0%) menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedangkan 20 orang (40.0%) menyatakan tingkat kepuasan rendah.

Mutu layanan kesehatan diperoleh kesimpulan bahwasanya tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024 dikategorikan tinggi. Hal ini didasari pada temuan penelitian yang menunjukkan dari 50 responden, 29 orang (58.0%) menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedangkan 21 orang (42.0%) menyatakan tingkat kepuasan rendah. Dengan mayoritas responden memberikan pernyataan mengenai kesiapan petugas menanyakan keluhan pasien serta keramahan petugas dalam melayani pasien.

Layanan kesehatan diperoleh kesimpulan bahwasanya tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024 dikategorikan tinggi. Hal ini didasari pada temuan penelitian yang menunjukkan dari 50 responden, 26 orang (52.0%) menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan tinggi, sedangkan 24 orang (48.0%) menyatakan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan rendah. Dengan mayoritas responden memberikan pernyataan mengenai petugas yang siap dalam melayani pasien

setiap saat, memberikan informasi secara cepat, prosedur yang dijalani oleh pasien tidak berbelit-belit dan petugas memperhatikan keluhan yang dimiliki pasien.

Sistem layanan kesehatan diperoleh kesimpulan bahwasanya tingkat kepuasan pasien terhadap sistem layanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024 sangat tinggi. Hal ini didapatkan dari hasil penelitian yang menyatakan dari 50 orang responden, sebanyak 28 orang (56%) responden menyatakan tingkat kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan tinggi, sedangkan 22 orang (44.0%) menyatakan rendah. Dengan mayoritas responden memberikan respon positif mengenai kerapian, kebersihan dan kenyamanan yang didapat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang “Gambaran Kepuasan Pasien di Instansi rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2024” dapat ditarik Kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan aspek akses layanan kesehatan dinyatakan tinggi, berdasarkan aspek mutu layanan kesehatan didapatkan hasil kepuasan pasien tinggi, berdasarkan layanan kesehatan tiingkat kepuasan pasien tinggi dan berdasarkan sistem layanan kesehatan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajijah, J. H., & Selvi, E. (2021). *Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa*. 13(2), 232–236.
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Dr. Yusup, M. (2019). *Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bangkinang*. 1(1), 6–12.
- Gunawan, S., Aritonang R, L. R., & Widya Risnawaty, dan. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Versi Cetak*, 1(1), 153–159.
- Hasnidar, L., Sarti, S., & Rahman, S. (2021). SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa Social Distancing di RSUD Batara. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(2), 477–486. <https://doi.org/0.37531/sejaman.v5i1.1586>
- Keperawatan, J. (2021). *GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UNIT RAWAT INAP VIP RUMAH SAKIT KHARITAS BHAKTI PONTIANAK*. 12(1), 31–38.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Lestari, Y., Nurcahyanto, H., Publik, D. A., Diponegoro, U., Profesor, J., & Soedarto, H. (n.d.). *Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan*. 33.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Pasien, K., & Rumah, D. I. (2023). *Jurnal tampiasih*. 1(2), 22–32.
- Penelitian, A., Kualitas, P., & Terhadap, L. (2020). *Jurnal voice of midwifery*. 10(2), 940–954.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Sakit, R., Daerah, U., Andira, A., Al, U., & Mandar, A. (2021). *Pegguruang: Conference Series*. 3(September).
- Siregar, A. E., Siregar, E. P., & Rezeki, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Kota Langsa. *IJOH: Indonesian Journal of Public Health*, 1(2), 184–194. <https://doi.org/10.61214/ijoh.v1i2.130>
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>