



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 14572-14579

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di RSIA Permata Bunda Solok

Rasidah Nasrah¹, Esi Sriyanti², Sri Lusyva³

¹²³Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

¹ rasidahnasrah@ummv.ac.id, ² esisriyanti@ummv.ac.id, ³ srilusyva03@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 73 pasien yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), serta uji hipotesis melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,949 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,99394 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 menunjukkan bahwa sebesar 57,7% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak rumah sakit diharapkan dapat terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pasien secara optimal dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan.

1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang tepat, tetapi juga harus mampu menjamin mutu pelayanan secara menyeluruh kepada pasien. Kompleksitas organisasi rumah sakit yang melibatkan berbagai tenaga kesehatan dengan latar belakang keilmuan yang beragam menjadikan proses pelayanan kesehatan memiliki tantangan tersendiri. Selain itu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran yang semakin pesat menuntut tenaga kesehatan untuk terus beradaptasi agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas (Asmirawati et al., 2024).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan juga mengalami peningkatan yang signifikan. Pasien tidak lagi hanya menilai hasil akhir dari pelayanan yang diterima, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan yang berlangsung, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Kondisi ini mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai upaya mempertahankan kepercayaan pasien sekaligus menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor layanan kesehatan. Rumah sakit yang tidak mampu memenuhi harapan pasien berpotensi kehilangan kepercayaan dan ditinggalkan oleh pasien yang beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, maka akan tercipta tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga berpengaruh terhadap citra dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat (Khatimah, 2024).

Dalam praktiknya, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pasien selama menerima layanan kesehatan, sedangkan kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan pengalaman negatif yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis medis, tetapi juga mencakup aspek non-medis seperti sikap dan perilaku tenaga kesehatan, kemampuan komunikasi, serta kondisi lingkungan pelayanan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan bertanggung jawab merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Selain itu, kompetensi tenaga kesehatan yang meliputi *attitude*, *skill*, dan *knowledge* juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan telah ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tingkat kepuasan pasien yang ideal berada pada angka di atas 95%. Apabila tingkat kepuasan pasien berada di bawah standar tersebut, maka pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan belum memenuhi standar minimal yang ditetapkan (Asmirawati et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang harus dicapai oleh setiap rumah sakit.

Namun demikian, dalam kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi kepuasan pasien. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, pelayanan yang kurang optimal selama proses perawatan, perilaku tenaga kesehatan yang kurang memuaskan, serta kondisi lingkungan yang kurang mendukung merupakan beberapa faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien. Selain itu, faktor biaya pelayanan, aksesibilitas, serta informasi yang tidak sesuai juga dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang dapat digunakan sebagai keunggulan kompetitif oleh rumah sakit. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mampu membangun kepercayaan serta loyalitas pasien dalam jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai upaya, seperti peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, perbaikan sistem pelayanan, serta penyediaan fasilitas yang memadai (Jarliyah, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Afriadi et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mendukung konsep bahwa kualitas pelayanan yang optimal mampu memenuhi harapan pasien dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan yang dapat disebabkan oleh perbedaan objek penelitian, karakteristik responden, maupun variabel lain yang memengaruhi kepuasan pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien masih memerlukan kajian lebih lanjut dalam konteks yang berbeda.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang belum sepenuhnya konsisten. Kesenjangan ini menjadi dasar penting bagi dilakukannya penelitian lebih lanjut, khususnya pada konteks rumah sakit yang memiliki karakteristik berbeda. Penelitian ini dilakukan pada RSIA Permata Bunda Solok sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat. Kajian pada konteks ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien secara lebih spesifik.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solok. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan, serta secara praktis sebagai bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran variabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan data yang terukur dan dapat dianalisis secara sistematis (Sugiyono, 2020).

Penelitian dilaksanakan di RSIA Permata Bunda Solok dengan subjek penelitian adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan pada periode Januari 2026. Penentuan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa rumah sakit tersebut merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat, sehingga memungkinkan diperolehnya data yang relevan dengan variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang tercatat pada periode tersebut dengan jumlah sebanyak 265 orang. Populasi ini dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, melainkan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah pasien yang telah menerima pelayanan di RSIA Permata Bunda Solok dan bersedia menjadi responden dalam penelitian. Berdasarkan teknik tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 73 responden yang dianggap telah mewakili karakteristik populasi yang diteliti.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner terstruktur. Kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang kemudian diberikan secara langsung kepada responden. Instrumen ini digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima serta tingkat kepuasan yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Data yang diperoleh merupakan data primer karena dikumpulkan langsung dari responden sebagai sumber utama informasi. Proses pengumpulan data dilakukan dalam satu periode waktu tertentu tanpa pengulangan pengukuran, sehingga penelitian ini bersifat *cross-sectional*, di mana setiap responden hanya memberikan satu kali jawaban berdasarkan pengalaman yang dimiliki.

Dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Analisis hubungan antara kedua variabel dilakukan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mengetahui besarnya pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, serta untuk mengetahui arah hubungan yang dihasilkan. Melalui analisis regresi, dapat diketahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap kepuasan pasien, serta seberapa besar kontribusi yang diberikan.

Selain analisis regresi, dilakukan pula pengujian koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pasien. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi perubahan pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model penelitian. Semakin tinggi nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji parsial (*uji t*). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil analisis dengan tingkat kesalahan yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis tersebut ditolak.

Seluruh proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26. Penggunaan perangkat lunak ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses analisis dilakukan secara sistematis dan akurat. Tahapan analisis dimulai dari proses input data hasil kuesioner ke dalam sistem, dilanjutkan dengan pengujian model regresi, perhitungan nilai koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis melalui uji *t*. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjawab tujuan penelitian dan menarik kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Dengan prosedur metode yang telah dijelaskan, penelitian ini memiliki alur yang sistematis dan dapat direplikasi oleh peneliti lain dengan menggunakan langkah yang sama pada konteks penelitian yang serupa. Setiap tahapan dilakukan secara terstruktur mulai dari penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, hingga analisis data, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat validitas yang baik dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solok.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil

Tabel 1. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.989	3.397		2.940	.004
	X	.489	.124	.502	3.949	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 1. diketahui kolom kedua (*Unstandardized Coefficients*) bagian B diperoleh nilai b variabel Kualitas pelayanan sebesar 0,489, dan nilai konstanta (a) adalah 9,989, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 9,989 + 0,489 X_1 + e$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan pasien tetap memiliki nilai sebesar 9,989 satuan. Hal ini mengindikasikan adanya faktor lain di luar model yang turut memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, koefisien regresi kualitas pelayanan yang bernilai positif sebesar 0,489 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,489 satuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.565	3.39929

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 26

Dari hasil uji koefisien determinasi (R²) diketahui bahwa nilai *R Square* diperoleh 0,577 atau 57,7%. Artinya sekitar 57,7% Kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 42,3% diterangkan oleh variabel lain seperti etika komunikasi dan kepercayaan pasien. Dari angka tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen mempunyai korelasi yang kuat.

Tabel 3. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.989	3.397		2.940	.004
	X	.489	.124	.502	3.949	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji dapat dilihat masing masing nilai thitung signifikansi variabel bebas, pada uraian berikut ini : Variable Kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solok, hal ini terlihat dari nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai t hitung 3,949 > t tabel 1,99394 berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima artinya Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis pertama (H₁) dalam penelitian ini diterima artinya kualitas

pelayanan pada karyawan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatnya kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solo.

3.2 Diskusi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan melalui uji parsial (*uji t*), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai *t* hitung sebesar 3,949 yang lebih besar dibandingkan dengan *t* tabel sebesar 1,99394. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solok. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Secara konseptual, hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang dimaksud tidak hanya terbatas pada aspek teknis medis, tetapi juga mencakup aspek non-medis seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Ketika seluruh aspek tersebut dapat terpenuhi dengan baik, maka pasien akan merasakan pengalaman pelayanan yang positif sehingga berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan mereka.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Pasien sebagai penerima layanan memiliki ekspektasi tertentu terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tersebut, maka akan tercipta kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan oleh setiap institusi pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Afriadi, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi fasilitas maupun interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi antara hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, sehingga semakin memperkuat temuan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian oleh (Asmirawati et al., 2024) juga menegaskan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Dalam penelitiannya, dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Kepercayaan tersebut pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas pasien, di mana pasien cenderung akan kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan (Khatimah, 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk kepuasan pasien. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan secara menyeluruh. Ketika rumah sakit mampu memenuhi kelima dimensi tersebut, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan temuan (Wijayanti, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan karakteristik responden, lokasi penelitian, serta variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, sehingga hasil penelitian dapat berbeda tergantung pada konteks yang diteliti.

Dalam penelitian ini, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 menunjukkan bahwa sebesar 57,7% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan, namun masih terdapat faktor lain yang juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut dapat berupa harga layanan, fasilitas yang tersedia, waktu tunggu, aksesibilitas layanan, serta persepsi individu pasien terhadap kondisi kesehatannya.

Faktor komunikasi juga menjadi salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya serta prosedur yang akan dilakukan. Hal ini dapat mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien.

Selain itu, faktor fasilitas juga memiliki peran yang tidak kalah penting dalam menentukan kepuasan pasien. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan nyaman dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi pasien selama menjalani perawatan. Penelitian oleh (Mutiasari et al., 2023) menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam mendukung kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memperhatikan kondisi fasilitas sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dari sudut pandang manajemen, hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik melalui survei kepuasan pasien maupun melalui mekanisme umpan balik lainnya. Selain itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan dan pengembangan juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan juga dapat dilakukan melalui penerapan standar operasional prosedur (*SOP*) yang jelas dan konsisten. Dengan adanya *SOP* yang terstandar, proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, misalnya melalui sistem pendaftaran online, rekam medis elektronik, serta layanan informasi berbasis digital.

Lebih lanjut, penting bagi rumah sakit untuk membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*). Pendekatan ini menempatkan pasien sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan, sehingga setiap keputusan yang diambil selalu mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan pasien. Dengan menerapkan pendekatan ini, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan pasien sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Meskipun demikian, rumah sakit tidak dapat hanya berfokus pada satu aspek saja, melainkan perlu memperhatikan berbagai faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan pasien perlu dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan.

Dengan adanya temuan ini, diharapkan pihak RSIA Permata Bunda Solok dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan secara konsisten tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga akan memperkuat citra rumah sakit serta meningkatkan daya saing di tengah persaingan industri pelayanan kesehatan yang semakin ketat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Permata Bunda Solok. Hasil uji regresi menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,489 yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, hasil uji parsial (*uji t*) menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 3,949 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$), sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 menunjukkan bahwa sebesar 57,7% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam membentuk kepuasan pasien, meskipun masih terdapat faktor lain yang juga berperan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, baik dari aspek teknis maupun non-teknis, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan satu variabel independen, sehingga belum mampu menjelaskan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan serta memperluas objek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Referensi

1. Afriadi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 2461–5942.
2. Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Ahass Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 05(03), 9629–9636.
3. Asmirawati, Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyiono, D., & Budi, U. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 1(2), 2964–4941. <https://doi.org/10.23917/jkk.v3i1.49>
4. Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 1(2), 24–42.
5. Basriwijaya, A. S. A. B. W. K. K. M. Z. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(5), 2207–2216.
6. Berliana, M. christiani N. R. L. N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Di Rumah sakit X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
7. Dipang, L. (2023). *Pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan pada pt. Hasjrat abadi manado*. 1(3), 1080–1088.
8. Faisal, Y., Nurhayati, & Mursalini, W. I. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Guru SMP Negeri 2 Kota Solok. *Journal of Social Science Research*, 4, 5072–5086.
9. Fajrin, A. R., Wijayanto, G., & Kornita, S. E. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(1), 40–47.
10. Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73.
11. Ginanjar, N. S., Resmanasari, D., Mulyani, R., & Mahasiswa, K. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Sukabumi. *Jurnal Ekonomi*, 6(3), 71–80.
12. Ghazali, Imam (2022), *Aplikasi AnalisisMultivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan*, Semarang: Universitas Diponegoro,
13. Halim, J. J., Bisnis, F., & Ali, U. D. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes). *Jurnal Unda*, 4(1), 44–51.
14. Halisa, N. N. (2021). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia “ Sistem Rekrutmen , Seleksi , Kompetensi Dan Pelatihan ” Terhadap Keunggulan Kompetitif : Literature Review. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 45–87.
15. Handoko. (2021), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
16. Hariandja, Marihat Tua Efendi (2020), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo
17. Hasibuan, Malayu S, P (2021), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara
18. Indrawati, N., Wahyu, L., Nasrah, R., Nurhayati, & Sriyanti, E. (2021). Pengaruh Hubungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja (Studi Empiris Pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Solok). *Eco-Buss*, 4(6), 313–321.
19. Jarliyah Harfika, & N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, XIV(1), 2024–2054.
20. Jumaidi. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit rawat inap kecamatan haruyan kabupaten hulus sungai tengah. *Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 361–369.
21. Khatimah, G. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Ypk Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 8(3), 668–680.
22. Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727–735.
23. Langi, S., & Winarti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)*, 3(1), 31–39.
24. Lasmini, N. K., Anastasya, K. S., Supiatni, N. N., Luh, N., & Rumini, I. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Bank BPD Bali The Influence of Facilities and Service Ethics on Customer Satisfaction : A Case Study of BPD Bali Bank. *Forum Manajemen*, 22(2), 229–239.
25. Maisara, G. A. P. & P. (2022). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya. : : *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Admnsitrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(2), 276–288.
26. Mardiosa, Y., Nurhayati, & Indrawati, N. (2023). Pengaruh Kompetensi , Tanggung Jawab Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Padadinas Perdagangan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3).
27. Maulana I, Nirwana, I. Afni, Y. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Perilaku Kerja (Studi Kasus Perangkat Nagari Ix Koto Sungai Lasi). *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6721–6728.
28. Maulidiah, E. P., Budiantono, B., History, A., & Satisfaction, C. (2023). pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien. *Jurnal Economina*, 2(1), 45–58.
29. Mubarak, R. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 131–146. <https://doi.org/10.0118/alfahim.v3i2.183>
30. Muhammad Shaquel Farhan, & Ira M. C. (2021). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 9820–9827.
31. Mutiasari, S. W. A. D. K. A. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kinerja Medis & Non Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Islam Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Bisnis Net*, 6(2), 2722–3574.
32. Nirwana I, Afni, Y. T.B Hijrah. (2024). Pengaruh Kepuasan Konsumen SPBU melalui Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6721–6728.
33. Nurlaila (2020), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit LepKhai,
34. Rianti, S. (2023). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Karyawan di Truntum Hotel Padang. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 7(1), 7–12.
35. Rivai, V. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Rumah sakit*. Raja Grafindo Persada.
36. Ruhana, I. (2022). Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Vs Daya Saing. *Jurnal Profit*, 2(1).
37. Rukmana S, Nurhayati. Afni, Y. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok. *Jurnal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 6721–6728.

38. Sigit, K. N., Syaqq, M., & Sri, U. S. (2021). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rsud limampung batang. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 19(2), 123–126.
39. Sinungan, (2022), *Dasar-Dasar Manajemen*, Banjarmasin; Bumi Aksara.
40. Sugiyono (2020), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixel Methods)*, Bandung: Alfabeta
41. Tarisma, Grahita, dan A. (2012). *Pengaruh Kepemilikan Insitutional Terhadap Nilai Rumah sakit Dengan Keputusan Investasi , Keputusan Pendanaan Dan Kebijakan Deviden Sebagai Variabel Moderasi*. 1(2), 93–110.
42. Wijayanti, F., & Hutauruk, B. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 465–471. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.725>
43. Yeni, Afni (2022). Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan pasien Terhadap Komitmen. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 384–394.
44. Yeni, A. Sriyanti, E., & Assabil, I. (2024). Kontribusi hubungan kerja dan kualitas disiplin kerja Terhadap kepuasan pegawai di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kota solok. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 8241–8250.
45. Yeni, A., Rasidah, N., & Laras, S. N. (2025). Pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Pabrik Tahu CND dan CNG Kota Solok. *Jurnal Dina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 422–432.
46. Yunus, M. F. (2025). Correlation Between Service Quality And Mobile Jkn User Satisfaction Among Outpatients At Otanaha Regional Public. *Jurnal Prima Wiyata Health*, 6(2), 64–71.