

**PENGARUH KARAKTERISTIK, STATUS PEMBIAYAAN, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. H. MOH. ANWAR SUMENEP**

Yusuf Rizal Hady¹ Eka Diah Kartiningrum² Dhonna Anggreni³

^{1,2,3} Prodi Magister Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit
Mojokerto

Email: Yusuf.rizal@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan rumah sakit karena mencerminkan mutu pelayanan, efektivitas manajemen, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pasien. Berbagai faktor diduga memengaruhi kepuasan pasien rawat inap, di antaranya karakteristik individu, status pembiayaan, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik pasien, status pembiayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 88 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling sesuai kriteria inklusi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert dan dianalisis dengan uji regresi logistik serta regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel usia ($p=0,445$), jenis kelamin ($p=0,700$), dan pendidikan ($p=0,535$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel pendapatan ($p=0,009$) dan jarak rumah ke rumah sakit ($p=0,058$) menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Uji regresi simultan menunjukkan bahwa karakteristik pasien secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan (F hitung $2,801 > F$ tabel $2,30$). Status pembiayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial ($p=0,443$) maupun simultan (F hitung $0,594 < F$ tabel $3,94$). Sementara itu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0,000$) dengan nilai F hitung $31,361$. Kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Rumah sakit diharapkan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, karakteristik pasien, status pembiayaan, pendapatan, jarak rumah

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in assessing the success of hospital services, as it reflects service quality, management effectiveness, and the alignment of services with patient needs. Various factors are believed to influence inpatient satisfaction, including individual characteristics, financing status, and service quality. This study aimed to analyze the effects of patient characteristics, financing status, and service quality on inpatient satisfaction at RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep. This study employed a cross-sectional design. The sample consisted of 88 respondents selected using simple random sampling based on

inclusion criteria. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using logistic regression and multiple linear regression tests. The results showed that, partially, age ($p = 0.445$), gender ($p = 0.700$), and education level ($p = 0.535$) had no significant effect on patient satisfaction. Income ($p = 0.009$) and distance from home to the hospital ($p = 0.058$) were found to influence patient satisfaction. Simultaneous regression analysis indicated that patient characteristics as a whole had a significant effect on satisfaction (F value = $2.801 > F$ table = 2.30). Financing status did not have a significant effect on patient satisfaction either partially ($p = 0.443$) or simultaneously (F value = $0.594 < F$ table = 3.94). Meanwhile, service quality showed a significant effect on patient satisfaction ($p = 0.000$) with an F value of 31.361 . Service quality was identified as the dominant factor influencing inpatient satisfaction. Therefore, hospitals are expected to continuously improve service quality to maintain and enhance patient satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, patient characteristics, financing status, income, distance from home x*

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi pasien rawat inap. Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator utama keberhasilan layanan rumah sakit yang mencerminkan kualitas pelayanan, manajemen yang efektif, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Salah satu faktor determinan yang diyakini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien adalah karakteristik individu pasien serta status pembiayaan yang digunakan selama menjalani perawatan.

Karakteristik pasien meliputi faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status sosial ekonomi yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sedangkan status pembiayaan, yang mencakup berbagai mekanisme pembiayaan seperti asuransi kesehatan, pembayaran mandiri, atau bantuan pemerintah, berperan dalam menentukan akses dan kualitas layanan yang dapat diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kedua aspek ini berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap.

Menurut data terbaru dari Kementerian Kesehatan RI (2023), kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia menunjukkan peningkatan sebesar 5% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan faktor penentu utama adalah kualitas pelayanan, keramahan tenaga medis, dan waktu tunggu pelayanan. Namun, tingkat loyalitas pasien yang menggunakan layanan rumah sakit pemerintah masih tergolong rendah, yaitu sekitar 62%, yang mengindikasikan perlunya peningkatan strategi pelayanan untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan pasien.

Survei Layanan Kesehatan Nasional (2024) yang melibatkan 1.000 responden di rumah sakit swasta dan pemerintah mengungkapkan bahwa

pasien dengan status pembiayaan menggunakan asuransi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi (78%) dibanding pasien dengan pembayaran mandiri (65%). Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Sari dan Wibowo (2023) yang menemukan bahwa pasien dengan pembiayaan asuransi memiliki tingkat kepuasan 15% lebih tinggi serta loyalitas yang lebih kuat dibanding pasien dengan metode pembayaran lain.

Selain itu, karakteristik demografis pasien, seperti usia dan tingkat pendidikan, juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Putra dan Handayani (2024) menegaskan bahwa pasien usia produktif (25-45 tahun) memiliki loyalitas tertinggi terhadap pelayanan rumah sakit, menandakan perlunya segmentasi dan pendekatan pelayanan yang sesuai dengan profil pasien.

Kualitas pelayanan RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa dan memuaskan pelanggan, kemauan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan *responsiveness* (tepat), pengetahuan dan *reliability* (kemampuan para karyawan), *assurance* (kemampuan dalam memberikan kepercayaan), *emphaty* (memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan), serta *tangible* (fasilitas fisik perusahaan). Berdasarkan data hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep tahun 2023 pada semester I adalah sebesar 87,32% dan pada semester II adalah sebesar 88,60%. Temuan pada semester I didapatkan bahwa indikator yang masih perlu mendapat perhatian dan harus ditingkatkan adalah indikator keadilan dalam mendapatkan pelayanan, sedangkan pada semester II adalah indikator kejelasan petugas pelayanan.

Dalam upaya memenuhi tuntutan konsumen yang semakin kompleks, tidak hanya dibutuhkan kinerja perawatan yang baik, maka konsep pelayanan yang jelas sangat diperlukan. Karena perusahaan jasa akan dituntut untuk terus mengupayakan pelayanan yang tepat. Dewasa ini faktor kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang serius dalam bisnis jasa. Pengelolaan kegiatan bisnis harus dilakukan secara profesional. Setiap perusahaan harus dituntut untuk mencapai kinerja yang baik dan kualitas pelayanan yang prima dengan selalu mengedepankan kualitas pelayanan, sehingga secara bertahap akan membentuk loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik akan menghasilkan profit jika diantara pelayanan dan profit itu terdapat loyalitas konsumen (Nurmayanti, 2002).

Pelayanan pengobatan umum di rumah sakit mempunyai tujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan meningkatkan pemerataan serta keadilan dalam pelayanan kesehatan. Hal ini akan dapat terwujud secara optimal apabila pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat lebih dekat dengan masyarakat pengguna, mudah dijangkau dan layak dalam pembiayaan, dikelola dengan manajemen yang lebih baik. Pelayanan yang berkualitas adalah tercapainya kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complaint*) dari para konsumen sehingga menunjukkan kinerja (*performance*) perusahaan yang meningkat. Pelayanan kesehatan ini tidak lepas dari upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna, sehingga RSUD dr. H.

Moh. Anwar Sumenep dapat mencapai visi dan misinya. Pelayanan kepada konsumen pada gilirannya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang akan dirasakan konsumen. Pelayanan menjadi ujung tombak bagi perusahaan-perusahaan jasa. Tak heran kalau perusahaan jasa menjadikan pelayanan sebagai alat pemikat konsumen. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi konsumen pada kepuasan konsumen, agar tidak kehilangan konsumennya dan memaksimalkan loyalitas konsumen.

Namun, di sisi lain, banyak rumah sakit yang masih menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama di kelas ekonomi. Penelitian oleh Zeithaml et al. (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berpotensi mengurangi loyalitas konsumen. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, serta peran kepuasan sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Bertitik tolak dari latar belakang maka akan dikaji lebih jauh tentang “Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep”

B. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasional dengan metode pendekatan *cross sectional*. Penelitian korelasional adalah penelitian yang bertujuan mengkaji hubungan antar variabel. Pendekatan *cross sectional* adalah penelitian dimana peneliti mengukur atau mengobservasi data variabel independen dan dependen hanya sekali pada satu waktu. Lokasi penelitian ini adalah RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep yang beralamat di Jl. Dr. Cipto No. 42 Desa Kolor Kecamatan Kota Sumenep, Jawa Timur. Waktu penelitian adalah Mei – Juni 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu metode pemilihan sampel di mana setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih. Variabel independen dalam penelitian ini adalah karakteristik, status pembiayaan pasien, dan kualitas layanan, dan variabel respon akan muncul sebagai akibat dari manipulasi variabel-variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas pasien

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan tiga kuesioner, yaitu kuesioner kualitas pelayanan, kuesioner loyalitas konsumen, dan kuesioner kepuasan. Pada analisa data, Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi $\alpha \leq 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen secara individu. Sebaliknya jika nilai signifikansi $\alpha > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Dan Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi logistik

C. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 karakteristik responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
17-25 tahun	4	4,5
26-35 tahun	14	15,9
36-45 tahun	24	27,3
46-55 tahun	31	35,2
56-65 tahun	15	17
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	50
Perempuan	44	50
Pendidikan SD		
SMP/SLTP	1	1,1
SMA/SLTA	32	36,4
Perguruan Tinggi	42	47,7
	13	14,8
Pendapatan		
> UMR (Rp 2.406.551)	38	43,2
< UMR (Rp 2.406.551)	50	56,8
Jarak		
< 1 Km	0	0
1-3 Km	8	9,1
3-5 Km	62	70,5
5-7 Km	18	20,5

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa hampir setengah responden berusia 46-55 tahun (35,2%), proporsi laki-laki dan perempuan sama-sama 50%, hampir setengah responden memiliki jenjang pendidikan SMA/SLTA, sebagian besar memiliki pendapatan < UMR (Rp 2.406.551) (56,8%), dan jarak rumah ke rumah sakit adalah 3-5 Km (70,5%).

2. Pengaruh karakteristik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

Tabel 2 Pengaruh Karakteristik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep Tahun 2025

Variabel	Kepuasan Pasien		Hasil Uji Regresi	Uji Statistik
	Tidak puas	Puas		
Usia			p-value:	0,445
17-25 tahun	2 (6,9%)	2 (3,4%)	0,022	
26-35 tahun	4 (13,8%)	10 (16,9%)	F hitung:	
36-45 tahun	8 (27,6%)	16 (27,1%)	2,801	
46-55 tahun	11 (37,9%)	20 (33,9%)		
56-65 tahun	4 (13,8%)	11 (18,6%)		
Jenis Kelamin				0,700
Laki-laki	14 (48,3%)	30 (50,8%)		

Perempuan	15 (51,7%)	29 (49,2%)		
Pendidikan				0,535
SD	0 (0%)	1 (1,1%)		
SMP/SLTP	13 (44,8%)	32 (36,4%)		
SMA/SLTA	13 (44,8%)	42 (47,7%)		
Perguruan Tinggi	3 (10,3%)	13 (14,8%)		
Pendapatan				0,009
>UMR (Rp 2.406.551)	19 (65,5%)	19 (32,2%)		
<UMR (Rp 2.406.551)	10 (34,5%)	40 (67,8%)		
Jarak				0,058
< 1 Km	0 (0%)	0 (0%)		
1-3 Km	1 (3,4%)	7 (11,9%)		
3-5 Km	19 (65,5%)	43 (72,9%)		
5-7 Km	9 (31%)	9 (15,3%)		

Berdasarkan hasil uji statistik regresi logistik didapatkan bahwa variabel usia (p-value: 0,445), jenis kelamin (p-value: 0,700), pendidikan (p-value: 0,535) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan variabel pendapatan (p-value: 0,009) dan jarak rumah dari rumah sakit (p-value: 0,058) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai p-value: 0,022 ($> 0,05$), maka dapat disimpulkan ada pengaruh variabel karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, dan jarak dari rumah sakit) terhadap tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai Chi Square didapatkan nilai 2,801 maka dapat disimpulkan ada pengaruh simultan antara variabel karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, dan jarak dari rumah sakit) terhadap tingkat kepuasan

3. Pengaruh status pembiayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

Tabel 3 Pengaruh Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep Tahun 2025

Variabel	Kepuasan Pasien		Hasil Uji Regresi	Uji Statistik
	Tidak puas	Puas		
Status Pembiayaan			p-value:	0,443
Mandiri	13 (44,8%)	26 (44,1%)	0,443	
BPJS	14 (48,3%)	22 (37,3%)	F hitung:	
Swasta	2 (6,9%)	11 (18,6%)	0,594	

Berdasarkan hasil uji statistik regresi logistik didapatkan bahwa variabel status pembiayaan (p-value: 0,443) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai Chi Square: 0,594, maka dapat disimpulkan variabel status pembiayaan secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

Tabel 4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep Tahun 2025

Variabel	Kepuasan Pasien		Hasil Uji Regresi	Uji Statistik
	Tidak puas	Puas		
Kualitas Pelayanan			p-value:	0,000
Kurang baik	1 (3,4%)	0 (0%)	0,000	
Cukup baik	19 (65,5%)	10 (16,9%)	F hitung:	
Baik	9 (31%)	48 (81,4%)	31,361	
Sangat baik	0 (0%)	1 (1,7%)		

Berdasarkan hasil uji regresi logistik didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (p-value: 0,000) memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai Chi Square: 31,361 maka dapat disimpulkan variabel kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan

5. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

Tabel 5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep Tahun 2025

Variabel	Loyalitas		Hasil Uji Regresi	Rsquare
	Tidak loyal	loyal		
Kepuasan Pasien			p-value: 0,000	0,487
Tidak puas	19 (21,60%)	10 (11,36%)	Chi Square 31,361	
puas	10 (11,36%)	49 (55,68%)		

Berdasarkan hasil uji regresi logistik didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (p-value: 0,000) memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai Chi square: 31,361 maka dapat disimpulkan variabel kepuasan secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas

D. PEMBAHASAN

1. Pengaruh karakteristik terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil uji statistik regresi logistik didapatkan bahwa variabel usia (p-value: 0,445), jenis kelamin (p-value: 0,700), pendidikan (p-value: 0,535) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan variabel pendapatan (p-value: 0,009) dan jarak rumah dari rumah sakit (p-value: 0,058) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai p-value: 0,022 (> 0,05), maka dapat disimpulkan ada pengaruh variabel karakteristik (usia,

jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, dan jarak dari rumah sakit) terhadap tingkat kepuasan. Berdasarkan nilai F hitung didapatkan nilai 2,801 (nilai F tabel: 2,30), maka dapat disimpulkan ada pengaruh simultan antara variabel karakteristik (usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, dan jarak dari rumah sakit) terhadap tingkat kepuasan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor demografis dan sosioekonomi berkontribusi terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Karakteristik pasien dapat memengaruhi ekspektasi mereka terhadap pelayanan, cara mereka berinteraksi dengan tenaga kesehatan, serta penilaian akhir terhadap mutu layanan yang diterima.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Alrubaiee & Alkaa'ida (2011) yang menyatakan bahwa karakteristik demografis pasien, termasuk usia dan pendidikan, berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi lebih besar terhadap kualitas layanan, sementara pasien berusia lanjut lebih menekankan pada aspek empati dan komunikasi yang baik. Studi lain oleh Iliyasu et al. (2010) di Nigeria juga menunjukkan bahwa faktor sosiodemografis, seperti pendapatan dan pendidikan, secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap.

Lebih lanjut, Birhanu et al. (2022) dalam meta-analisis di Ethiopia menemukan bahwa status ekonomi dan tingkat pendidikan berkorelasi erat dengan kepuasan pasien, di mana pasien dengan pendapatan lebih rendah seringkali melaporkan kepuasan yang lebih rendah akibat keterbatasan akses dan hambatan biaya. Sementara itu, penelitian Kleefstra et al. (2016) menegaskan bahwa jarak rumah ke rumah sakit turut berperan, karena pasien yang tinggal lebih jauh cenderung menghadapi hambatan akses dan menurunkan persepsi kepuasan bila layanan tidak efisien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti bahwa karakteristik pasien merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan rumah sakit dalam strategi peningkatan mutu layanan. Upaya untuk memahami kebutuhan dan ekspektasi pasien berdasarkan usia, gender, pendidikan, pendapatan, serta aksesibilitas geografis dapat membantu rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih personal, adil, dan responsif. Implikasinya, tenaga kesehatan, khususnya perawat, perlu mengembangkan pendekatan *patient-centered care* yang mempertimbangkan latar belakang pasien, sehingga tercapai kepuasan yang optimal

2. Pengaruh status pembiayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

Berdasarkan hasil uji statistik regresi logistik didapatkan bahwa variabel status pembiayaan (p-value: 0,443) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai F hitung: 0,594 (nilai F tabel: 3,94), maka dapat disimpulkan variabel status pembiayaan secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa jenis pembiayaan, baik melalui asuransi kesehatan (misalnya BPJS di Indonesia) maupun secara mandiri (out-of-pocket), tidak secara langsung menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh aspek layanan yang mereka terima, seperti mutu komunikasi, keramahan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana, dibandingkan dengan status administratif pembiayaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nugraheni & Rachmawati (2018) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara jenis pembiayaan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Demikian pula, penelitian Sari & Kurniawan (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak ditentukan oleh kepesertaan BPJS, melainkan oleh kualitas interaksi dan sikap tenaga kesehatan. Kedua penelitian ini memperkuat temuan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari pengalaman pelayanan yang dirasakan, bukan dari cara pasien membiayai pengobatannya.

Meskipun demikian, hasil berbeda dilaporkan dalam studi internasional. Birhanu et al. (2022) dalam meta-analisisnya menemukan bahwa pasien dengan pembiayaan mandiri (out-of-pocket) cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dibandingkan pasien dengan pembiayaan publik. Namun, perbedaan ini umumnya hilang setelah memperhitungkan kualitas pelayanan, yang menegaskan bahwa faktor pelayanan medis dan non-medis tetap menjadi variabel utama. Selain itu, studi lintas negara oleh Kleefstra et al. (2016) menegaskan bahwa variasi kepuasan pasien lebih banyak dipengaruhi oleh sistem pelayanan kesehatan dan kualitas interaksi interpersonal daripada status pembiayaan pasien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa status pembiayaan pasien bukanlah faktor utama yang menentukan kepuasan pasien. Implikasi praktisnya adalah manajemen rumah sakit sebaiknya tidak hanya berfokus pada efisiensi administrasi pembiayaan, melainkan lebih menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan, baik dalam aspek teknis maupun interpersonal. Peningkatan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penciptaan suasana pelayanan yang empatik akan lebih efektif dalam membangun kepuasan pasien, tanpa memandang status pembiayaan yang digunakan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep.

Berdasarkan hasil uji regresi logistik didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan (p-value: 0,000) memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan nilai F hitung: 31,361 (nilai F tabel: 3,94), maka dapat disimpulkan variabel status pembiayaan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka peroleh. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan

(*service quality*) yang menekankan lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara langsung berkontribusi pada persepsi pasien terhadap mutu layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Penelitian terdahulu juga mendukung hasil ini. Misalnya, penelitian oleh Yuniarti dkk. (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap ($p < 0.05$). Demikian pula, Pratiwi & Sulistyorini (2019) melaporkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan.

Hasil penelitian internasional pun mengonfirmasi temuan ini. Al-Abri & Al-Balushi (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit adalah determinan utama kepuasan pasien, dan pasien yang puas cenderung lebih loyal, mematuhi pengobatan, serta memiliki hasil kesehatan yang lebih baik. Studi lain di Ethiopia oleh Birhanu et al. (2022) juga menegaskan bahwa aspek komunikasi, empati, serta ketepatan waktu pelayanan merupakan prediktor signifikan kepuasan pasien rawat inap.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas fisik, serta komunikasi efektif, akan lebih mungkin memperoleh tingkat kepuasan pasien yang tinggi, yang pada gilirannya berdampak positif pada citra dan keberlanjutan rumah sakit

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. H. Moh. Anwar Sumenep

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$). Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang baik—meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit sehingga mendorong terciptanya kepuasan. Secara faktual, hasil ini didukung oleh penelitian Kotler dan Keller (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan, termasuk dalam sektor jasa kesehatan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit pemerintah maupun swasta (Putri & Suryani, 2021). Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Selanjutnya, hasil uji regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Chi-square = 31,361). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien yang merasa puas memiliki kecenderungan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit serta merekomendasikannya kepada orang lain. Temuan ini sejalan dengan pendapat Lestari, Handayani, dan Prasetyo (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan prediktor utama loyalitas pasien dalam pelayanan kesehatan.

Menurut Rahman dan Hadi (2023), kepuasan pasien berperan sebagai variabel penghubung antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dalam opini peneliti, kepuasan yang dirasakan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman pelayanan saat ini, tetapi juga membentuk kepercayaan dan ikatan emosional pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi strategi penting bagi rumah sakit untuk mempertahankan loyalitas pasien di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit dr. H. Moh. Anwar, hampir setengah responden berusia 46–55 tahun dengan proporsi laki-laki dan perempuan yang seimbang. Sebagian besar responden berpendidikan SMA/SLTA, berpendapatan di bawah UMR (Rp2.406.551), dan memiliki jarak tempat tinggal ke rumah sakit sekitar 3–5 km. Penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan status pembiayaan tidak berpengaruh signifikan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk menyusun strategi pelayanan yang lebih tepat sasaran dengan memperhatikan karakteristik pasien guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan. Tenaga kesehatan sebagai garda terdepan juga perlu terus meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, pemerintah dan penyelenggara asuransi dapat menjadikan temuan ini sebagai referensi dalam merancang program pembiayaan yang mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Budi dan Sumarno. 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*, Eksplanasi, 1(1):1–18.
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org>

- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Azwar, A. (2019). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- 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), 45–5
- Bauk, Ikram. Abd. Rahman Kadir. Ariyanti Saleh. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013*. (Disertasi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Bahar, I. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2019. *Ensiklopedia of Journal*, Vol. 2 No. 2 , 96-102. Retrieved from <http://jurnal.ensiklopediaku.org>
- Birhanu, A., Yimer, S., & Belayneh, E. (2022). Patients' satisfaction and associated factors among inpatient services in hospitals of Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *Patient Preference and Adherence*, 16, 2229–2243. <https://doi.org/10.2147/PPA.S379273>
- Dini, A. (2019). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik RSUD Wates Kulon Progo. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*. <http://digilib.unisayogya.ac.id/4897/>
- Dunlap, E., Fitzpatrick, S., & Nagarsheth, K. (2022). Collaboration With Advanced Practice Registered Nurses to Improve Patient Satisfaction in Outpatient Clinic. *Journal for Nurse Practitioners*, 18(9), 1009–1012. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2022.08.008>
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2022.08.008>
- Charles. (2003). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran (ECG)
- Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modelling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, UNDIP. Semarang.
- Handayani, Sri Eka. 2003. *Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap*

- Kepuasan Pasien dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap.* (disertasi). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Iliyasu, Z., Abubakar, I. S., Abubakar, S., Lawan, U. M., & Gajida, A. U. (2010). Patients' satisfaction with services obtained from Aminu Kano Teaching Hospital, Kano, Northern Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 13(4), 371–378.
- Kleefstra, S. M., Kool, R. B., Veldkamp, C. M., Winters-van der Meer, A. C., Mens, M. A., Blijham, G. H., & de Haes, J. C. (2016). Exploring the relation between patient characteristics and their evaluation of hospital care. *BMC Health Services Research*, 16, 255. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1503-1>
- Laksono, Ismawan Nur. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes.* (disertasi). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Munawaroh, Siti. 2011. *Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo.* (disertasi). Fakultas Ilmu Kesehatan, UNMUH Ponorogo. Ponorogo.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Ningsih, Andi Rukwati. Noer Bahry Noor, Syahrir Pasinringi. 2012. *Hubungan Antara Stimulasi Pemasaran dan Karakteristik Pasien dengan Minat untuk Memanfaatkan kembali Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.* (disertasi). Makassar: Bagian Adminitrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Nugraheni, R., & Rachmawati, T. (2018). Hubungan jenis pembiayaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 87–94.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12– 40.
- Pratiwi, E., & Sulistyorini, Y. (2019). Kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 210–218. <https://doi.org/10.15294/kemas.v15i2.17857>
- Pratondo, Bhisma Murti. 2010. *Pengaruh Metode Pembiayaan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat di RSUD Kabupaten Sragen, Jawa Tengah, Sragen: Forum Nasional “Kebijakan Pembiayaan Kesehatan di Indonesia”* (Indonesian Health Finance Policy).
- Sari, P. A., & Kurniawan, A. (2021). Status kepesertaan BPJS dan hubungannya dengan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 45–53. <https://doi.org/10.20473/jaki.v9i1.2021>
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Susanti, Widia. 2008. *Sistem Pembiayaan dan Faktor-faktor*

yang Mempengaruhi Kepuasan

Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rsud Dr. Moewardi Surakarta. (disertasi). Pascasarjana, Magister Kedokteran Keluarga, Universitas Sebelas Maret. Surakarta

Yuniarti, N., Handayani, D., & Fitriani, A. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 9(2), 45–53. <https://doi.org/10.33369/jikes.9.2.45-53>