

Pengaruh Healthcare Facility dan Quality of Health Service Terhadap Patient Satisfaction pada Pasien RSUD Pringsewu

Rizki Setiawan¹⁾, Naufal Sinatria²⁾

^{1,2} Fakultas Sosial Bisnis, Universitas Aisyah Pringsewu, Pringsewu, Indoensia

email: ¹riskysetiawan2002@gmail.com, ²naufal.sinatria@gmail.com

Article Information

Submit: 12-08-2025

Revised: 12-09-2025

Accepted: 30-09-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh healthcare facility dan quality of health service baik secara parsial terhadap patient satisfaction pada pasien RSUD Pringsewu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain observasi. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap RSUD Pringsewu, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert empat poin, kemudian dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap patient satisfaction. Secara parsial, baik healthcare facility maupun quality of health service memiliki pengaruh signifikan ($p < 0,05$), dengan nilai t-hitung masing-masing lebih besar dari t-tabel (5,85 dan 5,53). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,720 menunjukkan bahwa 72% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya perbaikan fasilitas fisik dan peningkatan mutu layanan kesehatan dalam membangun persepsi positif pasien. Rekomendasi praktis mencakup pembenahan infrastruktur rumah sakit, peningkatan kompetensi tenaga medis, serta penguatan komunikasi interpersonal untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih bermakna dan memuaskan bagi pasien..

Kata kunci: Healthcare Facility, Quality of Health Service, Patient Satisfaction, RSUD Pringsewu

Abstract

This study aims to determine the effect of healthcare facilities and the quality of health services on patient satisfaction at RSUD Pringsewu. The research is motivated by the declining number of patient visits from 2022 to 2024, allegedly due to dissatisfaction with hospital services and facilities. A quantitative approach was employed, utilizing a survey method with questionnaires distributed to 100 outpatients at RSUD Pringsewu. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results reveal that both healthcare facilities and quality of health services have a positive and significant effect on patient satisfaction. Therefore, improvements in physical infrastructure and the quality of medical services can enhance patients' perceptions and satisfaction. These findings have important implications for hospital management to continuously enhance service quality and facilities to foster patient loyalty and trust.

Keywords: Healthcare Facility, Quality of Health Service, Patient Satisfaction, RSUD Pringsewu

PENDAHULUAN

Pada Industri rumah sakit Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan sebagai akibat dari bertambahnya jumlah penduduk dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan. Menurut data Kementerian Kesehatan rumah sakit yang tersebar di seluruh wilayah di Indonesia berjumlah 2.813 unit. Terdiri dari 2.269 Rumah Sakit Umum (rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit) dan 544 Rumah Sakit Khusus (rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu). Rumah sakit menjadi salah satu tempat penyedia layanan kesehatan yang harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi supaya dapat memenuhi kebutuhan pasien ataupun pelanggan. Tantangan inilah yang harus dihadapi oleh industri rumah sakit untuk dapat bersaing mencapai tujuannya.

Rumah sakit juga merupakan suatu lembaga yang fungsi utamanya adalah menyediakan pelayanan kepada pasien secara diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah

kesehatan baik bedah maupun non bedah (Andivela, 2022). Rumah sakit sebagai bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi penyediaan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) (pencegahan) kepada Masyarakat publik. Rumah sakit juga pusat pelatihan untuk petugas kesehatan dan pusat penelitian medis (Andivela, 2022). Rumah sakit menjadi salah satu organisasi sektor publik yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan yang efisien dan efektif (Keputusan Menteri No Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992).

Meskipun rumah sakit mempunyai tugas dan melaksanakan upaya kesehatan yang efektif dan efisien, tetapi hal yang terpenting yang harus diperhatikan yaitu tentang kepuasan pasien yang berada di rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan terpenuhi. Ketika harapan tersebut tidak tercapai, akan muncul ketidakpuasan yang dapat berdampak negatif bagi rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan (Tail et al., 2021). Ketidakpuasan pasien disebabkan dari kualitas pelayanan, yang mana kurangnya empati dari tenaga medis menjadikan Pasien sering kali merasa bahwa tenaga medis kurang menunjukkan kepedulian, tidak sabar, atau terburu-buru saat memberikan layanan sert komunikasi yang buruk menjadikan informasi yang diberikan oleh dokter atau perawat kurang jelas atau tidak lengkap, sehingga pasien tidak memahami kondisi mereka atau rencana pengobatannya (Giska Dianvayani, et.al, 2024)

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, setiap rumah sakit dituntut untuk dapat memberi pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan yang baik dapat menjadikan pasien merasa nyaman ketika berada di sebuah instansi terutama di rumah sakit. Selain itu pasien juga akan merasa positif terhadap pengalaman layanan kesehatan yaitu merasa dihargai, merasa tidak sendirian dan merasa bahwa penanganan medis tepat dan efektif.

Standar pelayanan minimal (SPM) untuk tingkat kepuasan pasien adalah di atas 95%. Artinya, sebuah fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan harus mampu mencapai tingkat kepuasan pasien minimal sebesar 95% untuk dianggap memenuhi standar kualitas pelayanan (Zulfahmidah & Rahman, 2021). Apabila tingkat kepuasan pasien berada di bawah angka tersebut, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau dinilai tidak berkualitas. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan guna menjamin kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan (Giska Dianvayani, et. al, 2024). Berdasarkan temuan observasi yang dilakukan peneliti pada rumah sakit umum daerah Pringsewu, ketidakpuasan pasien disebabkan karena fasilitas dan kualitas yang kurang memumpuni yang disediakan oleh pihak rumah sakit seperti halnya petugas yang kurang ramah terhadap pasien serta fasilitas yang disediakan seperti tempat antrian yang minim. Hal tersebutlah yang menjadikan pasien merasa tidak adanya kepuasan yang dirasakan pada saat berkunjung ke rumah sakit.

Kepuasan pasien didasari dari penilaian subjektif terhadap pengalaman mereka dalam menerima pelayanan kesehatan, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor utama yang mendasari kepuasan pasien meliputi kualitas pelayanan medis, seperti kompetensi tenaga kesehatan dan ketepatan pengobatan, serta cara tenaga medis berkomunikasi dan berinteraksi dengan pasien secara empatik dan informatif. Selain itu, waktu pelayanan yang efisien, kenyamanan fasilitas, serta transparansi biaya turut memengaruhi persepsi positif pasien. Harapan pasien, pengalaman sebelumnya, dan kemudahan akses layanan juga menjadi komponen penting. Dalam konteks yang lebih luas, penerapan teknologi kesehatan modern dan pendekatan pelayanan yang berpusat pada pasien semakin meningkatkan tingkat kepuasan. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini secara menyeluruh, institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan mutu layanan dan membangun kepercayaan yang lebih kuat dari pasien (Tail et al., 2021).

Penurunan jumlah pasien memberikan dampak yang cukup serius bagi keberlangsungan

operasional dan keuangan rumah sakit. Secara langsung, berkurangnya kunjungan pasien menyebabkan penurunan pendapatan rumah sakit dari berbagai sumber, seperti layanan rawat jalan, rawat inap, tindakan medis, laboratorium, farmasi, hingga layanan penunjang lainnya. Jika kondisi ini berlangsung terus-menerus, maka rumah sakit akan mengalami kesulitan dalam menutupi biaya operasional harian seperti gaji tenaga medis, perawatan fasilitas, dan pembelian alat medis serta obat-obatan. Fasilitas kesehatan harus diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan medis dan menjamin keselamatan serta kenyamanan pasien. Menurut (Hasanah et al., 2020). dengan adanya fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kenyamanan ruang perawatan, dan sistem informasi digital yang mendukung efisiensi operasional. Dengan fasilitas yang memadai, proses diagnosis dan pengobatan menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga mempercepat pemulihan pasien. Selain itu, lingkungan rumah sakit yang bersih, aman, dan ramah pasien juga mencegah penyebaran infeksi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Menurut penelitian (Pratama et al., 2024) *patient satisfaction* dipengaruhi oleh *healthcare facility*. Namun, penelitian lain (Widayanti, et al., 2017) menemukan bahwa *patient satisfaction* tidak dipengaruhi oleh *healthcare facility*.

Quality of health service adalah komponen kedua yang dapat meningkatkan *patient satisfaction*. Menurut Nuviana et al., (2018) *quality of health service* bisa diartikan sebagai pelayanan keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pasien yang dinyatakan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa *quality of health service* merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ataupun pasien. Pasien tidak akan merasa adanya kepuasan jika kualitas yang berada di rumah sakit tidak memadai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Eva Chisillia, 2018) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien di kabupaten Bulungan lebih baik dengan adanya kualitas yang ada di rumah sakit. Namun temuan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siti Qomariyah et al., 2024) yang menemukan bahwa *patient satisfaction* tidak dipengaruhi oleh *quality of health service*.

Berdasarkan pengamatan peneliti saat wawancara dengan sejumlah pasien yang berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu, diketahui bahwa banyak pasien merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Akibatnya, muncul berbagai keluhan seperti lambatnya penanganan medis, kurangnya perhatian dari tenaga kesehatan, serta kondisi fasilitas yang dinilai tidak memadai. Ketidakpuasan ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, mempengaruhi proses pemulihan pasien, dan dapat menimbulkan persepsi negatif yang menyebar luas di masyarakat. Jika hal ini tidak segera ditindaklanjuti melalui perbaikan layanan dan peningkatan fasilitas, maka reputasi rumah sakit dapat menurun dan pasien cenderung akan memilih berobat ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih baik.

Penelitian ini merupakan penyempurnaan dari penelitian sebelumnya yaitu “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien” (Pratama et al., 2024). Meskipun topik yang dikaji serupa, penelitian ini memiliki perbedaan dalam hal pendekatan dan konteks. Jika penelitian sebelumnya hanya bersifat deskriptif, penelitian ini menambahkan pendekatan eksploratif dengan menggali pengalaman dan persepsi pasien secara langsung. Penelitian juga dilakukan di waktu dan lokasi berbeda, yakni di RSUD Pringsewu yang memiliki karakteristik serta tantangan pelayanan yang khas. Penelitian ini mempertimbangkan dinamika terbaru pelayanan kesehatan, termasuk dampak teknologi, guna menghasilkan rekomendasi yang relevan dan aplikatif untuk peningkatan mutu rumah sakit.

Jumlah pasien dari 2022-2024 yang datang ke RSUD Pringsewu mengalami penurunan setiap tahunnya. Pasien yang datang ke RSUD pada tahun 2022 berjumlah 96.441 pasien rawat jalan dan 10.359 pasien rawat inap dengan total keseluruhan 106.800 pasien. Pada tahun 2023 berjumlah 84.513 pasien rawat jalan dan 7.481 pasien rawat inap dengan total keseluruhan 91.994 pasien. Pada tahun 2024 berjumlah 59.445 pasien rawat jalan dan 7.461 pasien rawat inap dengan total

keseluruhan 66.906 pasien (RSUD Pringsewu, 2025)

Penurunan ini disebabkan karena adanya ketidakpuasan pasien terhadap fasilitas dan kualitas yang berada di RSUD Pringsewu. Ketidakpuasan menurut pasien disampaikan melalui *google review*. Pasien Rumah Sakit Daerah Pringsewu dalam *google review* merasa akan kurangnya fasilitas dan kualitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit yang mana dijelaskan pada kutipan pasien:

“Saya telp nomer rumah sakit gak pernah diangkat, dan entah kenapa setiap kali kesana aura pegawainya muram semua..maaf saya mengkritik pelayanan rs supaya pelayanan nya agar lebih baik minimal senyum dikit” (DA)

“Rumah Sakit Terburuk Dalam Hal Pelayanan Dan Penanganan. Penanganan pasien IGD yang tidak cekatan, pelayanan Nakes jelek banget, tidak ramah sama sekali. Mohon maaf ya mba mas perawat tolong ya setiap orang pengetahuan tentang kesehatan itu berbeda2 ada baiknya dijelaskan dengan baik tidak perlu pakai nada tinggi, ketika bertanya jawabnya sipek dan tidak ada sisi keramahan, kami tahu kami menggunakan BPJS tapi tolong apa susah nya si memanusikan manusia, setiap ini tidak sinkron, perawat bahkan sedikit tahunya kondisi pasien seperti apa, jangan mentang2 Rumah Sakit Daerah ya kalian bisa seenaknya sendiri. Benerin tuh pelayanannya!” (MA)

“Bintang satu buat *cleaning service* nya yg ga ramah banget bapak bapak ga jelas, bisa kali kalo negor biasa aja yg sopan ngga usah bentak bentak, ini udah kejadian beberapa kali yaa dan banyak komen disini yg speakup soal ini, kalo ngga mau cape y jangan kerja lahh kan udah tugasnya juga begitu, banyak yg ngga tau kan karna ngga ada tulisan lagi dibersihkan tu ruangan, tiba tiba masuk ehh dibentak suruh keluar. Kasihan yg orang tua tapi dibentak begitu lol” (ID)

“Bagian pengambilan obat sangat lambat, bias 3 jam menunggu. Tolong diperbaiki lagi pelayanannya” (Sh)

“Pelayanan kurang cepat dan tanggap. Dokter tidak tersedia dari jam yg ada di aplikasi JKN. Menunggu dokter terlalu lama” (FT)

Penelitian memilih obyek RSUD Pringsewu karena obyek rumah sakit yang berlokasi Kabupaten Pringsewu, Lampung, terdapat beberapa masalah yang ditemui oleh peneliti. Permasalahan tersebut menurut data RSUD Pringsewu mengalami penurunan 3 tahun terakhir yaitu tahun 2022-2024 dan permasalahan tersebut juga didukung oleh pendapat pasien yang telah dipaparkan melalui ulasan Google Review.

Ketidakpuasan pasien ini terjadi karena perbedaan antara ekspektasi yang diharapkan pasien dengan kenyataan yang ada, pasien tidak puas karena tidak mendapatkan pengalaman yang menyenangkan terhadap fasilitas dan kualitas rumah sakit. Ketidakpuasan pasien dapat menimbulkan beberapa dampak negatif bagi kualitas di rumah sakit. Dampak negatif tersebut salah satunya adalah pasien tidak ingin kembali ke rumah sakit tersebut. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik ingin meneliti tentang **“Pengaruh Healthcare Facility Dan Quality Of Health Service Terhadap Patient Satisfaction”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional* yang bertujuan menganalisis pengaruh healthcare facility dan quality of health service terhadap patient satisfaction. Penelitian dilaksanakan di RSUD Pringsewu pada bulan Mei–Juli 2025 dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD Pringsewu selama satu tahun terakhir yang berjumlah 66.906 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan dan rawat inap berusia 17–50 tahun, dengan pertimbangan bahwa rentang usia tersebut memungkinkan responden memahami isi kuesioner dengan baik.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari healthcare facility (X1) dan quality of

health service (X2), sedangkan variabel dependen adalah patient satisfaction (Y). Healthcare facility didefinisikan sebagai aspek fisik yang memudahkan pasien memperoleh layanan, meliputi kenyamanan interior, tata letak, kelengkapan perabot, pencahayaan, dan petunjuk arah (Fathoni & Suprpto, 2016). Quality of health service diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien yang mencakup dimensi reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (Jumiani et al., 2018). Patient satisfaction dipahami sebagai respon emosional pasien terhadap layanan yang diterima, meliputi sikap tenaga kesehatan, fungsi fasilitas penunjang, kompetensi medis, efektivitas prosedur, dan keamanan tindakan (Kuntoro & Istiono, 2017).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner dengan skala Likert 4 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 4 = sangat setuju). Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan Corrected Item-Total Correlation dan Cronbach's Alpha, dengan seluruh item dinyatakan valid ($p < 0,05$) dan reliabel ($\alpha > 0,60$). Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 yang meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), serta regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial, sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi healthcare facility dan quality of health service terhadap patient satisfaction.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan dan rawat inap RSUD Pringsewu dengan rentang usia 17–50 tahun. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 58 orang atau sebesar 58,0% dan laki-laki dengan jumlah 42 orang atau sebesar 42,0%. Data yang paling tinggi diperoleh yaitu dari pasien wanita serta pada pasien yang tertinggi di usia 35–43 tahun. Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini dengan rentang usia 17–25 tahun yang berjumlah 15 orang atau sebesar 15,0%, usia 26–34 tahun yang berjumlah 33 orang atau sebesar 33,0%, usia 35–43 tahun yang berjumlah 29 orang atau sebesar 29,0%, usia 44–50 tahun yang berjumlah 23 orang atau sebesar 23,0%.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel *healthcare facility* (X1) memiliki skor minimum 12, maksimum 20, dan rata-rata 16,82 (SD = 1,95), yang berada pada kategori tinggi. Variabel *quality of health service* (X2) memperoleh skor minimum 58, maksimum 96, dan rata-rata 78,15 (SD = 8,62), yang juga berada pada kategori tinggi. Variabel *patient satisfaction* (Y) memiliki skor minimum 11, maksimum 20, dan rata-rata 16,79 (SD = 1,99), yang termasuk kategori tinggi. Hasil ini mengindikasikan bahwa responden menilai fasilitas fisik, mutu pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien secara umum berada pada tingkat baik.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Probabilitas
Healthcaqre Facility (X1)	0.084	0.081
Quality Of Healh Service (X2)	0.080	0.114
Patient Satisfaction (Y)	0.082	0.094

Sumber: Data primer diolah, 2025

Pengujian asumsi normalitas menghasilkan statistik uji *Kolmogorov Smirnov* untuk ketiga persamaan secara berturut-turut 0.084, 0.080, 0.082 dengan probabilitas secara berturut-turut sebesar 0.081, 0.114, 0.094. Hasil ini menunjukkan bahwa probabilitas $> 0,05$. Hal ini berarti residual yang dihasilkan dinyatakan berdistribusi normal. Kemudian, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditentukan melalui metode analisis yang dikenal sebagai uji analisis regresi linier berganda. Hasil uji regresi linier berganda ditunjukkan dalam Tabel 2.

sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandarlized B	Sig
Cosntanta	1,220	0,000
Healthcare Facility	0,993	0,000
Quality Of Health Service	-0,015	0,000

Sumber : Data primer diolah,2025

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 25 pada tabel 2 dapat diketahui model persamaan regresi linear berganda yang diperoleh, yaitu :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$= 1,220 + 0,993 + -0,015$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) Nilai a (konstanta) negatif apabila nilai variabel dependen ketika variabel independennya adalah 0. (2) b1 = nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,993 menunjukkan bahwa variabel *healthcare facility* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient satisfaction* yang artinya apabila *healthcare facility* ditingkatkan maka *patient satisfaction* juga akan ikut meningkat. (3) b2 = nilai koefisien regresi X2 sebesar -0,015 menunjukkan bahwa variabel *quality of health service* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient satisfaction* yang artinya apabila *quality of health service* ditingkatkan maka *patient satisfaction* juga akan ikut meningkat. Pada penelitian ini didapatkan hasil uji parsial (uji t) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel	Koefiensi	T	Sig	Keterangan
Healthcare Facility	0,997	585,539	0,000	Diterima
Quality Of Health Service	-0,034	-19,8141	0,000	Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 3 hasil dari uji t menunjukan bahwa variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk dapat melihat signifikansi pengaruh pada masing-masing variabel dapat dilihat dengan cara melakukan perbandingan nilai signifikansi dari masing-masing variabel dengan 0,05. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial), dan jika nilai t signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. (1) Variabel *healthcare facility* memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 < dari 0,05 dan nilai t hitung 585,539 > nilai t tabel 1,984. Hasil yang diperoleh ini menunjukan bahwa *healthcare facility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. (2) Variabel *quality of health service* memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 < dari 0,05 dan nilai t hitung -19,8141 < nilai tabel 1.984. Hasil yang diperoleh ini menunjukan bahwa *quality of health service* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*.

Pengaruh *Healthcare Facility* Terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *healthcare facility* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *patient satisfaction*. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien dapat tercipta apabila fasilitas kesehatan yang disediakan rumah sakit memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Fasilitas yang dimaksud mencakup aspek fisik seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, kebersihan lingkungan, kelengkapan alat medis, fasilitas toilet, hingga sistem antrian yang teratur dan efisien. Ketika fasilitas-fasilitas tersebut tersedia dengan baik, pasien

cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan, sehingga membentuk persepsi positif terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu, fasilitas yang memadai juga mencerminkan profesionalitas dan keseriusan pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan teori SOR (Stimulus Organism-Respon) berpendapat bahwa *healthcare facility* sangat berpengaruh terhadap *patient satisfaction* karena bertindak sebagai stimulus utama yang memicu persepsi dan evaluasi dalam diri pasien (organism), yang akhirnya menghasilkan respon berupa kepuasan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu memperhatikan kualitas fasilitas fisik yang disediakan (Muhammad et al., 2025). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit), penyedia layanan kesehatan diwajibkan menyediakan fasilitas yang memadai guna menjamin mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penyediaan fasilitas tersebut bukan hanya untuk pemenuhan standar teknis, tetapi juga untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan keyakinan kepada pasien selama masa perawatan.

Menurut Yanisha et al., (2024) kualitas pelayanan kesehatan (*quality of health service*) sangat dipengaruhi oleh dimensi tangible seperti fasilitas fisik (*healthcare facility*), yang mencakup kelengkapan alat medis, kebersihan ruangan, kenyamanan, dan kemudahan akses. Peneliti menilai bahwa dalam konteks rumah sakit, khususnya pada objek penelitian seperti Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu, keberadaan fasilitas kesehatan yang memadai menjadi aspek penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Keduanya fasilitas dan kualitas pelayanan secara sinergis membentuk pengalaman pasien selama proses perawatan, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan pasien (*patient satisfaction*). Hal ini sejalan dengan teori S-O-R yang menyatakan bahwa pelayanan berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama ketika pelayanan tersebut didukung oleh fasilitas yang mendukung kenyamanan dan keselamatan pasien.

Berdasarkan kondisi di lapangan, khususnya di RSUD Pringsewu, selalu berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan fasilitas kesehatan yang modern, nyaman, dan mudah diakses. Misalnya, ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan berpendingin, kamar rawat inap dengan fasilitas personal, alat medis yang lengkap, serta sistem informasi digital yang efisien dapat membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima. Sebuah studi oleh (Li Zhuo, et. al, 2017) menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas infus dan akses vaskular di rumah sakit secara signifikan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pasien selama perawatan, terutama pada pasien rawat inap jangka panjang. Penelitian ini mendukung teori SOR, di mana stimulus berupa fasilitas fisik yang memadai mempengaruhi organisme (pasien) untuk merespons secara positif berupa kepuasan terhadap layanan. Rumah sakit yang menyadari pentingnya aspek ini, seperti yang diamati pada RSUD Pringsewu, menjadikan penyediaan fasilitas bukan hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi sebagai strategi strategis dalam meningkatkan kualitas pengalaman pasien secara keseluruhan.

Hasil penelitian yang dilakukan (Wildani et al., 2020) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dipengaruhi oleh adanya bukti fisik yang dianggap sudah baik, seperti akses rumah sakit yang mudah ditemukan. Penelitian ini didukung oleh penelitian (Hairudin & Oktaria, 2024) yang menunjukkan bahwa *healthcare facility* mempengaruhi *patient satisfaction*. Semakin baik *healthcare facility* semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien.

Pengaruh *Quality Of Health Service* Terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *quality of health service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi

variabel *Quality of health service* maka semakin rendah variabel *patient satisfaction*. Artinya dalam konteks RSUD Pringsewu sudah memaksimal kan kualitas pelayanan tetapi yang diterima pasien tidak sesuai apa yang diharapkan, meskipun secara teknis sudah memenuhi standar, pasien merasa kurang puas. Faktor lain yang mungkin mempengaruhi yaitu pelayanan yang terkesan buru-buru sehingga pasien merasa tidak diperlakukan secara personal.

Pasien membutuhkan *quality of health service* dengan teori SOR (Stimulus Organism-Respon) untuk mencegah ketidakpuasan pasien. Ketika stimulus tersebut diterima oleh pasien, maka akan diproses dalam organism, yaitu kondisi internal pasien yang mencakup persepsi, emosi, harapan, dan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pasien, maka respon yang muncul adalah kepuasan, rasa nyaman, serta kepercayaan terhadap rumah sakit. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, maka respon yang muncul bisa berupa keluhan, ketidakpuasan, bahkan penolakan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan sangat diperlukan untuk menciptakan stimulus positif yang dapat menghasilkan persepsi dan respons yang baik dari pasien.

Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun kualitas layanan kesehatan secara objektif telah ditingkatkan misalnya dalam hal kelengkapan fasilitas, efisiensi prosedur, atau kompetensi tenaga medis tidak serta-merta berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien. Interpretasi terhadap nilai t hitung yang negatif dan signifikan menunjukkan adanya hubungan berbanding terbalik, di mana peningkatan kualitas layanan justru tidak diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Dalam konteks RSUD Pringsewu, hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan kesehatan mungkin terlalu berfokus pada aspek teknis dan prosedural, namun kurang memperhatikan aspek personalisasi, empati, dan komunikasi antar tenaga medis dan pasien. Pelayanan yang cepat namun kurang melibatkan interaksi manusiawi sering kali dinilai sebagai dingin atau tergesa-gesa, sehingga menyebabkan ketidakpuasan meski dari sisi efisiensi layanan sudah optimal.

Fenomena ini sejalan dengan temuan Candi et al., (2019) dalam penelitiannya di Jagakarsa Hospital. Mereka menemukan bahwa meskipun kualitas layanan medis telah memenuhi standar formal, tingkat kepuasan pasien tetap rendah karena faktor emosional dan persepsi pelayanan tidak terpenuhi secara optimal. Dengan menggunakan pendekatan serupa seperti teori SOR (Stimulus-Organism-Response), mereka menunjukkan bahwa persepsi pasien sebagai organism sangat dipengaruhi oleh bagaimana stimulus (layanan kesehatan) diterima secara emosional dan kognitif. Maka, penting bagi rumah sakit publik untuk tidak hanya mengejar kualitas teknis, tetapi juga memperhatikan kualitas interpersonal dan komunikasi dalam interaksi pelayanan kesehatan.

kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Aspek seperti komunikasi, sikap petugas, lama pelayanan, lingkungan apotek, ketersediaan obat, kecepatan layanan, keramahan staf, fasilitas yang memadai, serta kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (Krisnawati et al., 2016).

Penelitian ini didukung oleh penelitian (Yanisha et al., 2024) yang menemukan bahwa *quality of health service* mempengaruhi *patient satisfaction*. *Quality of health service* dapat membantu menciptakan kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas mencakup berbagai aspek, seperti kompetensi tenaga medis, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, sikap ramah petugas kesehatan, serta kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan ekspektasi pasien, begitupun sebaliknya ketika *quality of health service* sudah ditingkatkan sesuai standar rumah sakit tetapi tidak sesuai dengan ekspektasi pasien maka tidak terjadi kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik Kesimpulan, bahwa: (1) Pada rumah sakit umum daerah Pringsewu, *healthcare facility* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *patient satisfaction*. Rumah sakit umum daerah Pringsewu sudah memiliki Fasilitas yang memadai, seperti ruang perawatan yang nyaman, kebersihan lingkungan rumah sakit, kelengkapan alat medis, serta ketersediaan sarana penunjang lainnya terbukti mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima. Ketika fasilitas yang disediakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, maka hal tersebut berdampak langsung pada meningkatnya rasa puas, rasa aman, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas kesehatan perlu menjadi perhatian utama bagi pihak manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

(2) Pada rumah sakit umum daerah Pringsewu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *quality of health service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. Pada kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu layanan, kompetensi tenaga medis, komunikasi yang efektif, empati, serta fasilitas yang memadai berkontribusi secara nyata dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien pun cenderung meningkat. Oleh karena itu, RSUD Pringsewu perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan, baik dari sisi sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana, guna menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dan sumbang pemikiran penulis berikut semoga bermanfaat bagi pembaca serta untuk kesempurnaan penelitian berikutnya adalah sebagai berikut: (1) Bagi Pihak Rumah Sakit Pringsewu, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek komunikasi, ketepatan waktu pelayanan, dan sikap petugas medis kepada pasien. Pelatihan berkala terhadap tenaga kesehatan tentang pelayanan prima dan etika profesi sangat penting untuk menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pasien. (2) Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan, diharapkan lebih aktif dalam menyampaikan masukan, kritik, atau keluhan secara konstruktif kepada pihak rumah sakit, baik melalui kotak saran, survei kepuasan, maupun kanal pengaduan resmi. Hal ini penting agar rumah sakit dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan pasien. (3) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian, misalnya dengan memasukkan faktor harga, aksesibilitas, atau kepuasan berdasarkan jenis layanan agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andivela. (2022). *Analisis Mutu Pelayanan Melalui Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung)*. 1–23.
- Candi, C., Mustika, D., & Sari, K. (2019). *Association between Quality of Health Service and Patient Satisfaction at Jagakarsa Hospital*. 281–281. <https://doi.org/10.26911/the6thicph.04.43>
- Eva Chisillia, I. M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Tanjung Palas Kabupaten Bulungan, Kalimantan Utara. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827><https://semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005><http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005>
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*,

- 16(2), 7. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v16i2.64>
- Giska Dianvayani, Zaenal Aripin, Rukhiyat syahidin, Etty Sofia Mariati Asnar, V. P. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Melalui Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 11667–11686. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14357/9684>
- Hairudin, & Oktaria, E. T. (2024). the Influence of Service Quality and Facilities on Satisfaction and Their Impact on Loyalty At Natar Medika Hospital. *JIMUPB: Jurnal Program Studi Manajemen*, 12(1), 372–386.
- Hasanah, N., Nuringwahyu, S., & Zunaida, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika). *Jiagabi*, 9(2), 185–191.
- Jumiani, Erawan, E., & Zulfiani, D. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Muara Wis Kecamatan Muara Wis Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*, 6(3), 8008–8020.
- Krisnawati, S. D., Fridayanti, A., & Rijai, L. (2016). *Analisis Dan Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Samarinda*. April 2016, 128–137. <https://doi.org/10.25026/mpc.v3i1.75>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Li Zhuo, Fangyun Zhao, Yanhua Li, Awang Jinmei, Feilong Tan, Xi Gu, Fan Yang, W. Y. (2017). Scientific Management for Healthcare Quality Improvement: The Practice of Six Sigma DMAIC in Prescription Pre-Review Work. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 31(5).
- Muhammad, A. F., Soegeng Prasetijono, P., & Anggara, A. D. (2025). SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat) Effect of Quality of Health Services and Facilities on Patient Satisfaction at Mulyoharjo Health Center, Pemalang Regency. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 4(2), 587–597. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v4i2.5131>
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu ...*, 6(4), 1621–1634.
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). the Influence of Service Quality and Health Facilities on Patient Satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/61107>
- RSUD Pringsewu. (2025). *Data Pasien RSUD Pringsewu*.
- Siti Qomariyah, Istiatin, & Sudarwati. (2024). Patient Satisfaction at Aisyiyah RSU Klaten. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(11), 230–235. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i11.4333>
- Tail, M. A., Wartiningsih, M., & Silitonga, H. T. H. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud X Berdasarkan Metode Servqual. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.37715/pmj.v1i1.1565>
- Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2017). Factors Affecting Quality of Health Service and Patient Satisfaction in Community Health Centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 02(02), 165–175. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.02.02.08>
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.
- Yanisha, A., Sukaris, S., Baskoro, H., Kirono, I., & Dewantoro, A. Q. (2024). The Influence of



Facilities, Prices, Trust and Quality of Health Services on Patient Satisfaction. *Innovation Research Journal*, 5(1), 18. <https://doi.org/10.30587/innovation.v5i1.7644>

Zulfahmidah, Z., & Rahman, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal of Health*, 2(01), 8–17. <https://doi.org/10.33368/inajoh.v2i1.28>