

# Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Rafi'an Kabupaten Siak

Meisya Irwanti\*, Harapan Tua

Universitas Riau

\*Correspondence: Meisya Irwanti

Email:

[meisya.irwanti4793@student.unri.ac.id](mailto:meisya.irwanti4793@student.unri.ac.id)

Received: 03-01-2026

Accepted: 15-02-2026

Published: 28-03-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*service. The purpose of this study was to examine the influence of service quality on patient satisfaction at Tengku Rafi'an Regional General Hospital, Siak Regency. The results showed that service quality had a positive effect on patient satisfaction at Tengku Rafi'an Regional General Hospital, Siak Regency. Service quality contributed 54.8% to patient satisfaction, which is included in the moderate category, while the remaining 45.2% was influenced by other factors.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital

## Pendahuluan

Layanan kesehatan merupakan elemen kunci dalam kesejahteraan masyarakat (Samodra & Wirantari, 2024). Dalam konteks global, rumah sakit diharuskan untuk tidak hanya menyediakan akses, namun layanan yang diberi juga harus aman, efisien, dan memuaskan. Kepuasan pasien menjadi indikator strategis karena mencerminkan pengalaman pasien dan sejauh mana layanan kesehatan memenuhi harapan mereka (Laila, 2024).

Pelayanan kesehatan adalah pilar penting kesejahteraan sosial di banyak negara, termasuk Indonesia (Aprilia et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya permintaan publik untuk kualitas layanan kesehatan, rumah sakit sebagai penyedia layanan primer dan rujukan harus menyediakan layanan yang tidak hanya dapat diakses, tetapi juga berkualitas tinggi. Menurut Bustami (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa indikator, seperti akurasi waktu, kecermatan pelayanan, sikap ramah, dan sarana prasarana. Di era globalisasi dan digitalisasi, harapan pasien semakin tinggi. Mereka menuntut kenyamanan, daya tanggap, dan profesionalisme dalam setiap aspek interaksi dengan institusi kesehatan (Sari & Fauzi, 2025). Pandangan pelanggan terhadap suatu institusi bergantung pada pelayanan yang diterimanya (Kurnia & Hartini, 2018). Ketidakpuasan dengan layanan rumah sakit dapat mengurangi kepercayaan publik, memicu keluhan, dan pada akhirnya mempengaruhi reputasi lembaga kesehatan serta kinerja operasional.

RSUD Tengku Rafi'an ialah institusi pelayanan kesehatan penting dalam memberikan layanan medis bagi masyarakat Siak. Salah satu unit pelayanan yang paling sering digunakan oleh masyarakat di RSUD adalah rawat jalan, yang mencakup pemeriksaan umum, konsultasi spesialis, serta tindakan medis tanpa rawat inap (Utari & Putri, 2024). Pelayanan di unit ini menjadi perhatian penting dikarenakan banyaknya pasien serta ekspektasi mereka terhadap layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Pelayanan utama rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan (Ahmad et al., 2022). Jika pelayanannya baik, maka pasien akan memberikan respon yang baik pula sehingga menjadi penentu apakah pasien mau menggunakan jasa rumah sakit tersebut lagi atau tidak.

**Tabel 1:** Jumlah Data Keluhan pada RSUD Tengku Rafi'an Tahun 2024

Bulan	Jumlah Keluhan
Januari	71
Februari	61
Maret	53
April	48
Mei	66
Juni	72
Juli	3
Agustus	2
September	2
Oktober	2
November	5
Desember	6
Jumlah	391

Sumber: Data RSUD Tengku Rafi'an Tahun 2024

Dari Tabel 1 terlihat jumlah keluhan sebanyak 71 orang di bulan Januari, bulan Februari 61 orang, bulan Maret terdapat 53 orang, bulan April 48 orang, bulan Mei 66 orang, bulan Juni 72 orang, menurun drastis menjadi 3 orang di bulan Juli, di bulan Agustus menurun menjadi 2 orang, bulan September 2 orang, di bulan Oktober menjadi 1 orang, di bulan November menjadi 5 orang, dan di bulan Desember berjumlah 4 orang dengan total keseluruhan 391 orang.

Masih terdapat beberapa indikasi yang menunjukkan adanya masalah dalam kepuasan pasien di layanan rawat jalan RSUD Tengku Rafi'an, antara lain pasien mengeluh tentang waktu tunggu pelayanan medis yang lama, baik saat pendaftaran, saat pemeriksaan dokter maupun saat pengambilan obat di apotik. Selain itu, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan belum sesuai target yang diharapkan dari survei internal yang dilakukan. Kurangnya informasi mengenai kondisi pasien, prosedur pengobatan, serta efek samping obat yang diberikan bisa menjadi hal yang turut memengaruhi kepuasan pasien. Menurut Sinaga & Safari (2022) komunikasi dan empati yang dimiliki oleh tenaga medis adalah hal penting yang dapat memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Sementara itu, Hariyanto et al. (2021) mengatakan tentang fasilitas dan jam tunggu yang mempunyai dampak terhadap pandangan pasien mengenai layanan rumah sakit.

Menurut Jumaidi (2025) kualitas pelayanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien. Meskipun pelayanan sudah ditingkatkan, namun kepuasan pasien bisa tetap rendah jika ekspektasi mereka lebih tinggi dari kenyataan yang diterima. Dalam menilai kepuasan pasien, tidak hanya faktor kualitas pelayanan yang harus diperhatikan, tetapi juga faktor lain seperti ekspektasi dan pengalaman subjektif pasien (Ichsan & Alfiandari, 2025).

Masalah ini memiliki urgensi tinggi karena menyangkut rasa percaya masyarakat kepada rumah sakit. Dari sisi praktis, jika rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan, maka hal itu bisa memiliki dampak langsung terhadap citra institusi dan loyalitas pasien. Sebagaimana pendapat Lubis et al. (2021) yang mengatakan bahwa loyalitas pelanggan kepada institusi disebabkan karena kepuasannya terhadap institusi tersebut. Rumah sakit yang bisa memberikan kepuasan kepada pasien cenderung memiliki jumlah kunjungan berulang lebih besar dan mampu mempertahankan kinerja keuangannya secara mandiri (Due et al., 2023). Sementara dari sisi teoretis, penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan teori pelayanan publik dan manajemen rumah sakit di Indonesia.

Berdasarkan berbagai kondisi tersebut, tampak jika kualitas pelayanan memegang pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Meskipun telah dilakukan berbagai upaya peningkatan mutu, kesenjangan antara harapan dan kenyataan masih terjadi. Hal ini

menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

## Metodologi

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu memakai angka guna melihat hubungan antar variabel (Sugiyono, 2020). Seluruh pasien rawat jalan di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak pada tahun 2024 adalah populasi penelitian. Sampel dipilih dengan teknik *random sampling* sebanyak 100 responden. Instrumen yang dipakai adalah kuesioner guna mengukur variabel kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Adapun teknik analisis data yang dipakai yaitu analisis regresi linier sederhana, uji parsial (t), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.

## Hasil dan Pembahasan

### Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Tujuannya guna melihat pengaruh variabel bebas pada variabel terikat dalam penelitian.

**Tabel 2:** Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.604	1.821		.880	.381
	Kualitas Pelayanan	.319	.029	.740	10.899	.000

Dari Output dihasilkan persamaan regresi:  $Y = 1.604 + 0.319 (X) + e$

Makna persamaan tersebut adalah:

- Nilai Konstanta (a) 1.604, berarti apabila variabel kualitas pelayanan nilainya constant atau tetap, sehingga besar kepuasan pasien adalah 1.604.
- Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan adalah 0.319, berarti apabila variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan pasien di RSUD Tengku Rafi'an meningkat 0.319 satuan. Koefisien positif berarti apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan pasien juga akan mengalami peningkatan.

## Pengujian Hipotesis

### a. Uji Parsial (t)

**Tabel 3:** Uji Parsial (t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.604	1.821		.880	.381
	Kualitas Pelayanan	.319	.029	.740	10.899	.000

Didapatkan nilai t tabel dengan signifikansi 5% (2-tailed) di bawah ini.

$$\begin{aligned}
 t\text{-tabel} &= a/2 : n - k - 1 \\
 &= 0,05/2 : 100 - 1 - 1 \\
 &= 0,025 : 98 \\
 &= 1.984467 = \mathbf{1.984}
 \end{aligned}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel bebas

1 = Konsisten

Kriteria Uji Parsial (t) ini adalah bila nilai dari sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, berarti ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, namun apabila nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel berarti tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Dapat kita lihat t-hitung variabel X berjumlah 10.899, t-tabel dengan signifikansi 1.984 artinya t hitung > t tabel (10.899 > 1.984), jadi  $H_a$  diterima. Pada variabel Y bernilai sig 0,000 < 0,05.

Dapat disimpulkan dari dua dasar pengambilan keputusan di atas, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pelayanan dinilai baik di lima indikator, (1) keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan rumah sakit untuk menghadirkan pelayanan yang dapat dipercaya, misalnya melalui ketepatan waktu dalam memberikan layanan; (2) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu akurasi pelayanan; (3) empati (*empathy*), yaitu pelayanan yang ramah, sopan, penuh empati, dan menghargai pasien; (4) jaminan (*assurance*), yaitu sikap profesional dan tanggung jawab dokter dan perawat serta penjelasan yang jelas tentang tindakan medis; dan (5) bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas dan kelengkapan peralatan medis (Azhari & Salim, 2022). Jika kelima indikator kualitas pelayanan tersebut terpenuhi dengan baik, maka pandangan pasien terhadap pelayanan akan positif dan kepuasan pasien akan meningkat.

#### b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini guna melihat kontribusi variabel X terhadap variabel Y, dan sisanya mendapat pengaruh dari variabel lain. Model dianggap bagus apabila  $R^2$  sama dengan satu atau mendekati satu.

**Tabel 4:** Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 <sup>a</sup>	.548	.543	1.049

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Data interpretasi dari hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut.

**Tabel 5:** Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0%-19,99%	Sangat Lemah
20%-39,99%	Lemah
40%-59,99%	Sedang
60%-79,99%	Kuat
80%-100%	Sangat Kuat

Berdasarkan Uji tersebut dihasilkan nilai korelasi 0.740. Didapatkan R<sup>2</sup> sebesar 0.548, berarti kualitas pelayanan (X) berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Y) sebanyak 54,8% di kategori sedang dan sebanyak 45,2% mendapat pengaruh dari hal lain.

Sesuai perolehan hasil penelitian, kepuasan pasien di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak sudah baik. Dapat dilihat dari tanggapan disetiap indikator kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan seperti ketepatan waktu, akurasi pelayanan, termasuk hubungan antar manusia seperti kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan seperti fasilitas dan kelengkapan. Dapat disimpulkan bahwa baiknya kualitas pelayanan akan membuat pasien merasa puas. Apabila kondisi ini terus ditingkatkan, maka instansi akan memperoleh dampak yang baik.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan Koefisien Determinasi, diketahui kualitas pelayanan berpengaruh di tingkat sedang terhadap kepuasan pasien, dimana sebanyak 0,548 atau 54,8%. Ini membuktikan mengenai kualitas pelayanan bisa meningkatkan kepuasan pasien sehingga mendukung tercapainya tujuan RSUD tersebut.

Sesuai dengan penelitian oleh Azhari (2022), menghasilkan bahwa banyak pasien setuju pada setiap indikator kualitas pelayanan seperti *reability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*. Penelitian menghasilkan di mana kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga upaya yang dapat dibuat adalah menghadirkan pelayanan yang optimal untuk pasien agar tingkat kepuasan mereka bisa meningkat.

## Kesimpulan

Kesimpulan yang dihasilkan adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Kualitas pelayanan berkontribusi sebanyak 54,8% terhadap kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori sedang, sisanya sebanyak 45,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal tersebut bisa terjadi karena beberapa faktor, seperti perbedaan latar belakang dan pengalaman pasien yang dapat mempengaruhi persepsi kepuasan secara subjektif. Selain itu, ekspektasi pasien yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memilah pasien menurut ciri-ciri tertentu, contohnya usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin atau jenis peserta jaminan kesehatan. Pemilahan ini penting karena perbedaan karakteristik pasien dapat mempengaruhi pandangan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

## Daftar Pustaka

- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1), 1-11.
- Aprilia, F., Aqmar, K. D., Ababil, M. A., Cahyani, S. D., Nurranti, S., & Santoso, A. P. A. (2024). Pelayanan Kesehatan Berasaskan Nilai-nilai Pancasila. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 397-402.
- Azhari, M. S., & Salim, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. *Journal of Hospital Administration and Management*, 3(2), 58-65.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Due, A., Salsalbilah, A. I., & Fariz, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 7762-7773.
- Hariyanto, T. I., Putri, C., Hananto, J. E., Arisa, J., Situmeang, R. F. V., & Kurniawan, A. (2021). Delirium is a good predictor for poor outcomes from coronavirus disease 2019 (COVID-19) pneumonia: a systematic review, meta-analysis, and meta-regression. *Journal of psychiatric research*, 142, 361-368.
- Ichsan, R., & Alfiandari, A. D. (2025). Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 340-344.

- Jumaidi, J. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Iidara Balad*, 6(2), 361-369.
- Kurnia, H & Hartini, E. F. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Fitz di Cikeas Nagrak*. (Skripsi). Universitas IPWIJA. Diakses dari repository.ipwija.ac.id.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Lubis, K., Rini, E., & Sembiring, B. (2021). The influence of E-service quality and perceived value on the positive E-word of mouth through satisfaction of customers users of internet banking BRI in the city of medan. *International Journal of Research and Review*, 8(1), 2454-2237.
- Samodra, N., & Wirantari, I. D. A. P. (2024). Analisis Kebijakan Publik dalam Penerapan Program Pelayanan Publik BPJS Kesehatan. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(4), 147-151.
- Sari, F. M. & Fauzi, Y. (2025). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan*. CV. Mitra Edukasi Negeri.
- Sinaga, E. B., & Safari, F. R. N. (2022). Hubungan Empathy Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Rambung Binjai Selatan. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 7(2), 23–29.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utari A.L., & Putri, L. (2024). *Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Rafflesia Kota Bengkulu Tahun 2023*. (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sapta Bakti. Diakses dari repository.stikessaptabakti.ac.id.