

**Kualitas Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan  
Pasien di Alia Hospital**

**Hutama Bagus Al Faqih, Hendi Trisandi, Nisrina Mauritania, Niswah  
Aryahiyah Dhabithah, Swanti Novita**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

niswadabita@gmail.com

**ABSTRACT**

*Social interaction patterns and patient perceptions play an important role in describing the level of patient satisfaction with hospital services. This research aims to find out how the health services provided by Alia Hospital influence patient satisfaction. This research uses qualitative methods and literature study. The research approach used in this research is qualitative research using descriptive methods. Literature study is data collection that involves analysis of various sources such as books, literature, notes, journals, reports and data related to the problem being discussed. The variables in this research include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical appearance of the service/tangible as well as patient satisfaction. The research results also show that patient satisfaction at Alia Hospital increases when the services provided are in accordance with the patient's needs and desires, and when health workers can communicate with patients well and show empathy.*

**Keywords:** *Quality Management Quality of Health Services, Patient Satisfaction*

**ABSTRAK**

Pola interaksi sosial dan persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Alia Hospital terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan studi literatur. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Studi literatur merupakan pengumpulan data yang melibatkan analisis berbagai sumber seperti buku, literatur, catatan, jurnal, laporan dan data yang berkaitan dengan masalah yang sedang dibahas. Variabel dalam penelitian ini meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan tampilan fisik pelayanan/keberwujudan (*tangible*) serta kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Alia meningkat ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketika petugas kesehatan dapat berkomunikasi dengan pasien dengan baik dan menunjukkan empati.

**Kata Kunci:** *Kualitas Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien*

**PENDAHULUAN**

Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh

kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas (Nur'aeni et al., 2020). Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi.

Peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat dimulai dari peran strategis rumah sakit (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Putri et al., 2016). Rumah sakit dapat memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien yang didasarkan pada kode etik profesi dan medis (Setianingsih & Susanti, 2021). Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan Masyarakat semakin meningkat pula tuntutan Masyarakat terhadap nilai Kesehatan. Salah satunya dapat dilihat dari kualitas manajemen mutu pelayanan Kesehatan. Hal tersebut menyebabkan Alia Hospital meningkatkan kualitas layanan Kesehatan yang lebih baik, tidak hanya berperan dalam menyembuhkan tetapi juga memberikan kepuasan bagi pasien.

Menurut Aulia et al. (2017) Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai respons pasien terhadap ketidaksesuaian antara Tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja nyata yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien merupakan inti dari pelayanan Kesehatan. Jika pelayanan memuaskan, maka pelanggan akan terus datang dan bertambah pada citra baik rumah sakit. Sedangkan kualitas mutu pelayanan Kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan berdasarkan keinginan pasien dan diberikan oleh tenaga medis, paramedis dan penunjang mediasi. Kualitas mutu pelayanan Kesehatan dapat dilihat dari aspek keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan tampilan fisik pelayanan/keberwujudan (*tangible* (Setianingsih & Susanti, 2021)). Berdasarkan aspek tersebut dapat diketahui pengaruh mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Alia Hospital.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas mutu pelayanan Kesehatan di Alia Hospital terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Alia Hospital terhadap kepuasan pasien. Manfaat dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu kepuasan pasien bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk penelitian yang sejenis. Selain itu, bagi perusahaan diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan dalam melakukan penilaian kepuasan pasien

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Alia Hospital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan studi literatur. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Whitney (1960) dalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Pada metode ini mencoba meneliti masalah pada suatu objek, suatu pemikiran, dan peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. Studi literatur merupakan pengumpulan data yang melibatkan analisis berbagai sumber seperti buku, literatur, catatan, jurnal, laporan dan data yang berkaitan dengan masalah yang sedang dibahas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan harus bisa menilai kualitas keseluruhan jasanya seperti dipersepsikan pelanggan namun juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Berikut ini akan dijelaskan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Alia Hospital dalam mencapai kepuasan pasien dari berbagai aspek.

### 1. Keandalan (*reliability*)

Alia Hospital telah memberikan pelayanan yang menjanjikan secara keseluruhan. Dalam pemenuhan aspek keandalan, Alia Hospital telah berusaha dalam memberikan kemudahan kepada pasien dalam menerima pelayanan, mulai dari saat pendaftaran hingga administrasi pasien rawat inap. Kemudahan pada langkah ini memberikan kenyamanan bagi pasien. Selain itu, fasilitas yang memadai dan dukungan lebih dari 460 tenaga medis dan non-medis yang profesional, rumah sakit ini telah menjadi rujukan utama untuk layanan NICU di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Kualitas pelayanan yang diberikan juga sangat baik, dengan pelayanan yang responsif dan profesional serta suasana yang sangat kondusif.

### 2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan berarti kemampuan petugas kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien secara tepat dan cepat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utama et al. (2024) di Alia Hospital ditemukan bahwa ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, serta keprihatinan dan keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita adalah dimensi yang paling penting bagi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan dalam pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan yang diberikan (Imran et al., 2021). Alia Hospital telah memberikan pelayanan yang cepat. Pada saat menangani pasien rawat inap, perawat rawat inap memberikan pelayanan terhadap pasien

melalui *nurse call* (bel pasien). Jika pasien membutuhkan penanganan perawat akan berusaha untuk segera datang dan memberikan penanganan kepada pasien tersebut.

3. Kepercayaan (*assurance*)

Kepercayaan ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Petugas yang memiliki pengetahuan dan kesopanan yang baik dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan dan memenuhi kebutuhan pasien. Dalam hal ini, rumah sakit harus memastikan bahwa petugasnya memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugasnya dan memiliki komitmen yang kuat terhadap pelayanan yang berkualitas. Selain itu, rumah sakit juga harus memastikan bahwa sistem pembayaran administrasi di rumah sakit berjalan dengan baik dan transparan, sehingga pasien merasa bebas dari risiko dan memiliki rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, perawat juga selalu diberikan edukasi dan masukan dalam menghadapi pasien serta diharuskan berpenampilan rapi

4. Empati (*emphaty*)

Empati adalah kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain, sehingga sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan (Tazkiyatun Nafs Az-zahroh, 2017). Dalam penelitian yang dilakukan di Alia Hospital, hasil menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien (Herawati & Qomariyah, 2015). Petugas kesehatan yang memiliki empati tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Untuk itu para perawat, dokter, staf administrasi serta staf farmasi dituntut untuk peduli dan cepat tanggap dalam menghadapi dan melayani pasien. Tidak hanya untuk kepuasan pasien, tapi hal tersebut juga dimaksudkan agar pekerjaan mereka tidak menumpuk.

5. Tampilan Fisik (*tangible*)

Salah satu aspek yang penting adalah tampilan fisik, yang meliputi fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Rumah sakit yang memiliki fasilitas yang baik seperti ruang operasi, ruang tunggu, ruang layanan, dan apotek yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Supartiningsih, 2017). Selain itu, aspek keandalan juga sangat penting, yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Petugas yang memiliki kemampuan teknis yang baik dan dapat berkomunikasi dengan pasien dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jaminan juga menjadi aspek yang penting, yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan jaminan kesehatan yang memadai, seperti jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu

## **KESIMPULAN**

Kualitas manajemen mutu pelayanan kesehatan di Alia Hospital sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan fisik pelayanan (*tangible*). Dalam penelitian, ditemukan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Alia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk keandalan, ketanggapan, kepercayaan, empati, dan tampilan fisik pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Alia meningkat ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketika petugas kesehatan dapat berkomunikasi dengan pasien dengan baik dan menunjukkan empati. Oleh karena itu, Rumah Sakit Alia harus terus meningkatkan kualitas manajemen mutu pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memenuhi standar pelayanan rumah sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Isnur, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin. *DENTINO Jurnal Kedokteran Gigi*, *II*(1), 95–100. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608>
- Herawati, N., & Qomariyah, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, *2*(2), 42–51. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/bhirawa/article/view/83>
- Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, *5*(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *8*(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, *6*(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Putri, A. D., Pasarani, N. N. D., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Citizen Charter*. <https://www.neliti.com/publications/28629/pengaruh-kualitas-pelayanan-kesehatan-terhadap-kepuasan-pasien-peserta-bpjs-di-r>

- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>
- Tazkiyatun Nafs Az-zahroh. (2017). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG DEWASA UMUM RUMAH SAKIT X KABUPATEN GRESIK. *Psikosains*, 12(2), 99–111. <http://journal.umg.ac.id>
- Utama, T., Andriati, R., & Aristyo, J. R. (2024). Tinjauan Penerapan Rekam Medis Elektronik Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum di Rumah Sakit Alia Hospital Depok. *EDU RMIK Journal*, 3(1). <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/MRHI/index>