

## Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Pemerintah Aceh

Rahmah Adilah<sup>1\*</sup>, Ardia Putra<sup>2</sup>, Hajuul Kamil<sup>3</sup>, Putri Mayasari<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Profesi Ners Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Syiah Kuala  
<sup>234</sup>Fakultas Keperawatan, Universitas Syiah Kuala

Alamat Universitas: Jln. Teuku Nyak Arief Darussalam, Banda Aceh, Aceh

E-mail: [adilahra122@gmail.com](mailto:adilahra122@gmail.com), [ardia@usk.ac.id](mailto:ardia@usk.ac.id), [hajuul.kamil@usk.ac.id](mailto:hajuul.kamil@usk.ac.id), [putri.mayasari@usk.ac.id](mailto:putri.mayasari@usk.ac.id)

**Abstract:** Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services in hospitals. One method used to measure the level of satisfaction is the Community Satisfaction Index (CSI). This assessment reflects patients' perceptions of the services provided by nurses during their hospitalization in inpatient wards. This final scientific paper aims to analyze patient satisfaction using the Community Satisfaction Index (CSI) toward healthcare services in the Aqsha 1 Inpatient Ward of a Government Hospital in Aceh. The study employed a cross-sectional design. The sample consisted of 24 inpatients treated in the ward. Data were collected using a Community Satisfaction Index (CSI) questionnaire and analyzed descriptively. The results showed that, in general, the level of patient satisfaction was in the very good category, with a Community Satisfaction Index (CSI) score of 81.83%. The service element categorized as very good was cost/tariff. Meanwhile, elements categorized as good included staff behavior, service requirements, staff competence, service standards, service procedures, and facilities and infrastructure. The elements categorized as less good were complaint handling and service time. In conclusion, healthcare services in the Aqsha 1 Inpatient Ward are categorized as very good and have met the expectations of most patients. However, improvements are still needed, particularly in service timeliness and complaint handling, in order to enhance patient satisfaction optimally and sustainably.

**Keywords:** Satisfaction index, patient, healthcare services

**Abstrak:** Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan tersebut adalah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penilaian ini mencerminkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat selama menjalani perawatan di ruang rawat inap. Karya ilmiah akhir ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Pemerintah Aceh. Desain studi kasus yang digunakan adalah *cross-sectional study*. Sampel studi kasus berjumlah 24 responden pasien yang dirawat di ruangan tersebut. Pengumpulan data menggunakan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan dianalisis secara deskriptif. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori sangat baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,83%. Unsur pelayanan dengan kategori sangat baik terdapat pada biaya/tarif. Sementara itu, pada kategori baik, yaitu perilaku petugas, persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, standar pelayanan, prosedur pelayanan, serta sarana prasarana. Adapun unsur yang berada pada kategori kurang baik yaitu penanganan pengaduan dan waktu pelayanan. Kesimpulan dari studi ini adalah pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 berada pada kategori sangat baik dan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Namun demikian, peningkatan mutu pelayanan tetap diperlukan terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan penanganan pengaduan guna meningkatkan kepuasan pasien secara optimal dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Indeks Kepuasan, Pasien, Pelayanan Kesehatan

### 1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup individu maupun masyarakat. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu upaya utama dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan melalui pelayanan yang preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif secara terpadu. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara bermutu, efektif, efisien, serta berorientasi pada keselamatan pasien.

Dalam implementasinya, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Oleh karena itu, mutu pelayanan rumah sakit menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Freijser et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada pasien. Selain itu, kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien seperti komunikasi, empati, dan sikap petugas juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan rasa nyaman, aman, dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Rahmiati & Femesvari, 2020).

Fenomena kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan saat ini masih menjadi perhatian penting baik di tingkat global maupun nasional. Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di negara maju seperti Swedia, Finlandia, dan Norwegia berada di atas 90%, sedangkan di beberapa negara berkembang masih berada pada tingkat yang lebih rendah. Di Indonesia, hasil survei kepuasan pasien di berbagai rumah sakit menunjukkan kategori baik, namun belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Hal tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, fasilitas rumah sakit, komunikasi petugas, serta kenyamanan lingkungan pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menetapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur kepuasan pengguna layanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Pengukuran IKM dilakukan melalui beberapa indikator pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, perilaku petugas, kompetensi petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan. Hasil pengukuran tersebut menjadi dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian oleh (Putri et al., 2024) menyebutkan bahwa masih terdapat beberapa daerah di Indonesia yang memiliki tingkat kepuasan pasien relatif rendah, termasuk Sumatera Barat dan beberapa wilayah lainnya, sehingga peningkatan mutu pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan utama bagi rumah sakit.

Urgensi penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin penting dilakukan karena pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara tenaga kesehatan dan pasien. Pelayanan rawat inap memberikan perawatan secara berkelanjutan kepada pasien dalam jangka waktu tertentu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), mutu pelayanan rawat inap menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin sebagai rumah sakit pendidikan tipe A dan rumah sakit rujukan Pemerintah Aceh telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan hasil kategori baik.

Data survei tahun 2024 menunjukkan nilai IKM instalasi rawat inap sebesar 81,02%, Ruang Rawat Inap Aqsha 1 sebesar 84,42%, dan nilai survei kepuasan eksternal sebesar 83,82% dengan kategori mutu pelayanan B (baik). Meskipun demikian, hasil tersebut belum menunjukkan tingkat kepuasan yang maksimal karena masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Tingginya harapan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan juga menjadi tantangan bagi rumah sakit dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang optimal. Oleh sebab itu, evaluasi mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap perlu dilakukan secara lebih mendalam agar dapat menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan pelayanan keperawatan secara berkelanjutan.

Kesenjangan penelitian dalam studi ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang secara khusus menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 pada Ruang Rawat Inap Aqsha 1 RSUD dr. Zainoel Abidin. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kepuasan pasien secara umum tanpa mengkaji secara spesifik setiap indikator pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap tertentu. Selain itu, meskipun hasil survei internal rumah sakit menunjukkan kategori baik, masih terdapat keluhan terkait pelayanan yang menunjukkan adanya perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien secara lebih rinci berdasarkan indikator IKM, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan mana yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara optimal dan berkelanjutan. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam karya ilmiah akhir ini adalah: “Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Pemerintah Aceh ?”

## **2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam karya ilmiah akhir ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional study. Desain ini digunakan karena pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Pemerintah Aceh Tahun 2025. Lokasi penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 RSUD dr. Zainoel Abidin sebagai salah satu unit pelayanan rawat inap yang memberikan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan kepada pasien. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pasien dan/atau keluarga pasien melalui pengisian kuesioner survei kepuasan masyarakat berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan survei kepuasan masyarakat, serta referensi yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Proses pengumpulan data dilakukan setelah penulis memperoleh izin penelitian dari pihak ruangan. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui Google Form yang diisi secara mandiri oleh responden maupun melalui wawancara terstruktur. Pada metode wawancara, penulis membacakan setiap pertanyaan kepada responden kemudian jawaban langsung diinput ke dalam Google Form. Sebelum pengisian kuesioner, responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian serta diminta persetujuan melalui informed consent. Data yang terkumpul kemudian melalui tahap editing untuk memeriksa kelengkapan jawaban, coding dengan pemberian kode numerik menggunakan skala Likert 1–4 sesuai pedoman PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, transferring dengan memasukkan data ke dalam master tabel, dan tabulating untuk menyusun data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Analisis data dilakukan menggunakan analisis kuantitatif deskriptif melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara menjumlahkan skor setiap unsur pelayanan, menghitung rata-rata tiap unsur, mengalikan dengan bobot yang telah ditetapkan, kemudian mengonversikan hasil akhir ke dalam skala 25–100. Hasil nilai IKM selanjutnya diinterpretasikan ke dalam kategori sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 RSUD dr. Zainoel Abidin Pemerintah Aceh.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Data demografi pada studi kasus ini meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan ruangan. Untuk distribusi data demografi responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Umum Pemerintah Aceh**

No	Data Demografi	f	%
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	16	66,67
	Laki-laki	8	33,33
2	Pendidikan terakhir		
	SMP	2	8,3
	SMA	12	50
	S1	10	41,67
3	Pekerjaan		
	PNS	8	33,33
	TNI/POLRI	8	33,33
	Swasta	4	16,67
	Wirausaha	4	16,67
4	Ruangan		
	Kelas 1	15	62,5
	Unit stroke	9	37,5

Sumber: Data Primer (Diolah, 2026)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 16 orang (66,67%), sedangkan laki-laki sebanyak 8 orang (33,33%). Dari segi pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 12 orang (50%), diikuti oleh S1 sebanyak 10 orang (41,67%), SMP sebanyak 2 orang (8,3%). Dalam hal pekerjaan, jumlah responden terbagi merata antara PNS dan TNI/POLRI masing-masing 8 orang (33,33%), disusuli swasta dan wirausaha masing-masing 4 orang (16,67%), sementara kategori lainnya tidak ada responden. Untuk distribusi ruangan, sebagian besar pasien berada di kelas 1 sebanyak 15 orang (62,5%), sedangkan sisanya berada di unit stroke sebanyak 9 orang (37,5%).

#### Tingkat Kepuasan Pasien

Dari hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien mencakup sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Umum Pemerintah Aceh**

No	Kategori	f	%
1	Persyaratan pelayanan	84	87,5
2	Prosedur pelayanan	79	82,2
3	Kecepatan waktu pelayanan	68	70,8
4	Biaya/tarif	85	88,5
5	Standar pelayanan	81	84,3
6	Kompetensi petugas	83	86,4
7	Perilaku petugas	84	87,5
8	Sarana dan prasarana	74	77
9	Penanganan pengaduan	69	71,8

Sumber: Data Primer (Diolah, 2026)

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, terdapat satu unsur yang berada pada kategori sangat baik yaitu biaya/tarif dengan nilai 85 (88,5%). Sementara itu, sebagian besar unsur berada pada kategori baik, yaitu perilaku petugas sebesar 84 (87,5%), persyaratan pelayanan sebesar 84 (87,5%), kompetensi petugas sebesar 83 (86,4%), standar pelayanan

sebesar 81 (84.3%), prosedur pelayanan sebesar 79 (82.2%), serta sarana dan prasarana sebesar 74 (77%). Adapun unsur yang berada pada kategori kurang baik yaitu penanganan pengaduan sebesar 69 (71,8%) dan kecepatan waktu pelayanan sebesar 68 (70.8%). Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Aqsha 1.

### Kategori Unsur Pelayanan

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Umum Pemerintah Aceh**

No	Kategori	f	%
1	Apakah persyaratan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya?		
	Sesuai	12	50
	Sangat sesuai	12	50
2	Apakah prosedur pelayanan ruang rawat inap Aqsha 1 mudah dipahami oleh anda?		
	Mudah	17	70.8
	Sangat mudah	7	29.2
3	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?		
	Kurang cepat	5	20.8
	Cepat	18	75
	Sangat cepat	1	4.2
4	Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?		
	Murah	4	16.7
	Gratis	20	83.3
5	Bagaimana pendapat anda tentang standar pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1 apakah sudah sesuai dengan yang anda harapkan?		
	Sesuai	15	62.5
	Sangat sesuai	9	37.5
6	Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?		
	Kompeten	13	54.2
	Sangat kompeten	11	45.8
7	Bagaimana pendapat anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
	Sopan dan ramah	12	50
	Sangat sopan dan ramah	12	50
8	Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana?		
	Cukup	3	12.5
	Baik	16	66.7
	Sangat baik	5	20.8
9	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan layanan ruang rawat inap Aqsha 1 ?		
	Ada tapi tidak berfungsi	3	12.5
	Berfungsi kurang maksimal	21	87.5

Sumber: Data Primer (Diolah, 2026)

Berdasarkan Tabel 3, kategori unsur pelayanan, sebagian besar responden menilai bahwa unsur penanganan pengaduan belum optimal, dengan 21 orang (87,5%) menyatakan kurang maksimal dan 3 orang (12,5%) mengatakan ada tetapi tidak berfungsi. Pada unsur kecepatan waktu pelayanan, masih ada 5 orang (20,8%) yang menilai kurang cepat, meskipun 18 orang (75%) menilai cepat dan 1 orang (4,2%) sangat cepat. Untuk unsur sarana dan prasarana, 3 orang (12,5%) menilai cukup, sementara 16 orang (66,7%) menilai baik dan 5 orang (20,8%) sangat baik.

Sementara itu, unsur lainnya menunjukkan penilaian pada persyaratan pelayanan masing-masing 12 orang (50%) menyatakan sesuai dan sangat sesuai. Pada prosedur pelayanan dinilai mudah oleh 17

orang (70,8%) dan sangat mudah oleh 7 orang (29,2%). Pada biaya/tarif dinilai gratis oleh 20 orang (83,3%) dan murah oleh 4 orang (16,7%). Pada standar pelayanan dinilai sesuai oleh 15 orang (62,5%) dan 9 responden (37,5%) menyatakan sangat sesuai. Pada kompetensi petugas dinilai kompeten oleh 13 orang (54,2%), dan sangat kompeten oleh 11 orang (45,8%). Sementara itu pada perilaku petugas dinilai sopan dan ramah maupun sangat sopan dan ramah masing-masing 12 orang (50%).

## **Pembahasan**

### **Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Aqsha 1 Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin Banda Aceh**

#### **1. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan**

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Aqsha 1 Rumah Sakit Pemerintah Aceh secara umum berada dalam kategori sangat baik dengan nilai 81,83%. Capaian kategori sangat baik terdapat pada unsur biaya/tarif (88,5%). Diikuti dengan unsur perilaku petugas (87,5%), persyaratan pelayanan (87,5%), kompetensi petugas sebesar 83 (86,4%), standar pelayanan (84,3%), prosedur pelayanan (82,2%), serta sarana dan prasarana (77%) dalam kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, khususnya pada aspek administratif, keterjangkauan biaya, serta kualitas interaksi dan profesionalisme tenaga kesehatan.

Secara konseptual, kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi atas kesesuaian antara harapan sebelum menerima pelayanan dan persepsi terhadap kinerja pelayanan yang diterima (Sovia, 2022). Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan terbentuk ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil klinis, tetapi juga oleh aspek komunikasi, sikap petugas, kemudahan prosedur, serta sistem pembiayaan (Purba, 2026).

Capaian kategori sangat baik pada unsur biaya/tarif kemungkinan berkaitan dengan kepesertaan pasien dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Skema pembiayaan ini memungkinkan pasien memperoleh pelayanan tanpa beban biaya langsung yang signifikan, sehingga persepsi terhadap keterjangkauan pelayanan menjadi positif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pembiayaan kesehatan nasional berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat rujukan (Pramono et al., 2025). Selain itu, capaian kategori baik pada unsur perilaku dan kompetensi petugas menggambarkan bahwa dimensi interpersonal dan profesionalisme tenaga kesehatan telah berjalan dengan baik. Sikap yang sopan, ramah, serta kemampuan klinis yang memadai dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan (Nurdin et al., 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Komariah et al., 2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan, khususnya pada aspek komunikasi dan kompetensi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Sementara itu, capaian kategori baik pada unsur persyaratan pelayanan mencerminkan bahwa persyaratan pelayanan telah memenuhi prinsip transparansi dan kemudahan akses sesuai standar pelayanan publik, sehingga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan serta kepuasan pasien (Prasastin & Rahmah, 2025). Prosedur pelayanan yang berada dalam kategori baik menggambarkan bahwa alur pelayanan yang diterapkan sudah cukup sederhana, sistematis, dan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan pasien dalam memperoleh pelayanan secara efektif dan efisien. Hal ini menjadi penting karena prosedur yang jelas akan memberikan kepastian pelayanan serta meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan (Normuliyanti et al., 2024).

Selanjutnya, capaian pada unsur standar pelayanan yang juga berada dalam kategori baik mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mengacu pada standar operasional yang berlaku serta dilaksanakan secara konsisten oleh tenaga kesehatan. Standar pelayanan yang jelas dan terukur berperan dalam menjamin mutu pelayanan serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap

pelayanan yang diberikan (Kementerian Kesehatan RI, 2024). Sementara itu, sarana dan prasarana yang memperoleh kategori baik mencerminkan bahwa fasilitas yang tersedia telah cukup mendukung proses pelayanan kesehatan, baik dari segi kelengkapan alat, kebersihan lingkungan, maupun kenyamanan ruang perawatan. Meskipun demikian, capaian ini tetap memerlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan agar fasilitas yang tersedia dapat semakin optimal dalam menunjang kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh (Molenaar et al., 2022).

Meskipun demikian, studi kasus ini juga menemukan bahwa unsur penanganan pengaduan (71,8%) dan kecepatan waktu pelayanan (70,8%) termasuk dalam kategori kurang baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dimensi responsivitas masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Rendahnya persepsi terhadap kecepatan pelayanan dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja tenaga kesehatan, kompleksitas kasus pasien, serta dinamika pelayanan di rumah sakit rujukan (Sepriano, Suharyanto, dan Judijanto, 2025). Sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Aceh, volume kunjungan pasien yang tinggi berpotensi memengaruhi persepsi terhadap waktu tunggu maupun ketanggapan pelayanan.

Rendahnya nilai pada unsur penanganan pengaduan mencerminkan bahwa mekanisme penyampaian keluhan di ruang rawat inap masih perlu dioptimalkan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan menegaskan pentingnya pengukuran mutu secara berkelanjutan, termasuk melalui evaluasi berbasis umpan balik dan keluhan pasien. Oleh karena itu, optimalisasi sistem pengaduan dapat menjadi strategis efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Arianti et al., 2022) yang mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kepuasan pasien rawat inap secara umum berada pada kategori baik, beberapa indikator pelayanan tetap memerlukan perbaikan guna mencapai mutu pelayanan yang optimal. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan pasien bukan hanya indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga alat evaluasi untuk peningkatan mutu secara berkesinambungan.

Lebih lanjut, hak pasien untuk memperoleh pelayanan yang bermutu dan mekanisme pengaduan yang jelas telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2023 tentang Rumah Sakit. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek waktu pelayanan dan sistem pengaduan menjadi bagian penting dalam upaya pemenuhan standar pelayanan publik. Secara keseluruhan, hasil studi kasus ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Aqsha 1 tergolong baik dan mencerminkan kualitas pelayanan yang telah sesuai dengan harapan sebagian besar pasien. Namun demikian, peningkatan pada dimensi responsivitas dan efektivitas sistem pengaduan tetap diperlukan guna mendukung pelayanan kesehatan yang lebih optimal, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## 2. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil studi kasus pada unsur persyaratan pelayanan, diperoleh nilai sebesar 84 (87,5%) yang termasuk dalam kategori baik. Secara rinci, sebanyak 12 responden (50%) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dan 12 responden lainnya (50%) menyatakan sangat sesuai. Hal ini menggambarkan bahwa seluruh responden menilai persyaratan pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1 telah jelas, tidak berbelit-belit, serta sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Persyaratan pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam penilaian kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menegaskan bahwa persyaratan pelayanan harus sederhana, transparan, dan mudah dipenuhi oleh masyarakat. Capaian kategori baik pada unsur ini mengindikasikan bahwa rumah sakit telah mampu memberikan informasi yang jelas terkait dokumen, administrasi, dan prosedur yang harus dipenuhi pasien sebelum

memperoleh pelayanan. Kondisi ini berkontribusi dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap sistem pelayanan rumah sakit.

Dari perspektif teori kepuasan menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Kejelasan persyaratan pelayanan dapat mengurangi kebingungan, ketidakpastian, serta potensi ketidaknyamanan selama proses administrasi, sehingga harapan pasien terhadap kemudahan akses layanan dapat terpenuhi. Selain itu, hasil studi kasus ini juga menggambarkan bahwa sistem administrasi di ruang rawat inap Aqsha 1 telah berjalan secara efektif dan efisien. Persyaratan yang tidak memberatkan serta prosedur yang jelas akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Dengan demikian, unsur persyaratan pelayanan yang memperoleh kategori baik perlu dipertahankan dan dievaluasi secara berkala guna menjaga mutu pelayanan serta memastikan pelayanan tetap berorientasi pada kebutuhan pasien.

### 3. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil studi kasus pada unsur prosedur pelayanan diperoleh nilai sebesar 79 (82.2%) yang termasuk dalam kategori baik. Secara rinci, sebanyak 17 responden (70,8%) menyatakan bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami dan 7 responden (29,2%) menyatakan sangat mudah. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar pasien menilai prosedur pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1 telah disusun secara sistematis, jelas, serta tidak mempersulit pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa mekanisme dan prosedur pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta memberikan kepastian bagi pengguna layanan. Nilai 82% pada studi kasus ini menunjukkan bahwa sistem alur pelayanan, mulai dari proses administrasi hingga pelayanan perawatan, telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan harapan pasien serta keluarga. Hasil studi kasus ini sejalan dengan penelitian (Normuliyanti et al., 2024) yang menunjukkan bahwa unsur prosedur pelayanan pada pelayanan rawat inap memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kategori baik (80%). Penelitian tersebut menegaskan bahwa kejelasan alur pelayanan dan kemudahan prosedur administrasi berkontribusi dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Secara teoritis, prosedur pelayanan merupakan bagian dari sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk menjamin keteraturan, konsistensi, dan kepastian dalam pemberian pelayanan kesehatan. Standar dan prosedur pelayanan yang jelas menjadi instrumen penting dalam menjaga mutu layanan karena berfungsi sebagai pedoman kerja bagi tenaga kesehatan serta memberikan kepastian bagi pasien. Prosedur yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami akan meminimalkan kesalahan, mengurangi ketidakpastian, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Kejelasan prosedur pelayanan tersebut mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien (Prasastin & Rahmah, 2025). Oleh karena itu, meskipun unsur prosedur pelayanan dalam studi kasus ini telah berada pada kategori baik, evaluasi dan penyederhanaan prosedur secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan guna mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1.

### 4. Kecepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur kecepatan waktu pelayanan memperoleh nilai 68 (70.8%) dan termasuk dalam kategori kurang baik. Secara rinci, sebanyak 5 responden (20,8%) menyatakan pelayanan kurang cepat, 18 responden (75%) menyatakan cepat, dan 1 responden (4,2%) menyatakan sangat cepat. Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden telah merasa cukup puas

terhadap kecepatan pelayanan, namun masih terdapat sebagian kecil pasien yang menilai waktu pelayanan belum optimal.

Kecepatan waktu pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan dan kecepatan pelayanan menjadi bentuk kepastian layanan yang sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Hasil studi kasus ini sejalan dengan penelitian (Imron, 2022) yang mengindikasikan bahwa dimensi ketepatan waktu pelayanan berada pada kategori baik (75%) dan memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Temuan tersebut mencerminkan bahwa semakin responsif dan tepat waktu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Secara teoritis, menurut (Prasastin & Rahmah, 2025), pelayanan yang bermutu harus memenuhi prinsip tepat waktu, tepat prosedur, dan tepat sasaran. Waktu pelayanan yang sesuai standar mencerminkan adanya sistem kerja yang terorganisir, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi yang efektif antar tenaga kesehatan. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan persepsi negatif dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Selain itu, belum optimalnya kecepatan waktu pelayanan juga dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil pengkajian, jumlah perawat di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 sebanyak 29 orang yang terbagi ke dalam tiga shift kerja, sehingga pada setiap shift jumlah tenaga yang tersedia relatif terbatas dalam menangani pasien. Di sisi lain, tingginya jumlah pasien yang dirawat, khususnya pada ruang kelas I dan unit stroke, menyebabkan ketidakseimbangan antara jumlah perawat dan pasien. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat responsivitas pelayanan, terutama dalam hal pemantauan pasien secara berkala serta kecepatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nisak & Yuwanto, 2023) yang menunjukkan bahwa tingginya beban kerja perawat dapat memengaruhi kemampuan perawat dalam menjalankan tugas secara optimal, khususnya dalam hal ketepatan, ketelitian, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga yang tersedia dapat menyebabkan penurunan kinerja, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan beban kerja yang efektif melalui penyesuaian jumlah tenaga, pembagian tugas yang proporsional, serta pengaturan sistem kerja yang baik agar pelayanan yang diberikan tetap optimal dan mampu memenuhi kebutuhan pasien secara tepat dan cepat.

Selain itu, sistem pembagian shift kerja (pagi, siang, dan malam) juga turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Pada shift tertentu, terutama shift malam dengan durasi kerja yang lebih panjang, tenaga kesehatan berpotensi mengalami kelelahan fisik maupun mental, sehingga berdampak pada kecepatan dan ketepatan pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian (Azzahra, 2025) yang menyatakan bahwa sistem kerja shift memiliki hubungan dengan tingkat kelelahan kerja (fatigue), di mana kelelahan yang dialami tenaga kerja dapat menurunkan kinerja dan produktivitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor manajemen sumber daya manusia, seperti pengaturan jadwal kerja, distribusi beban kerja, serta keseimbangan jumlah tenaga dengan jumlah pasien, merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada dimensi waktu pelayanan.

Nilai 71% pada studi kasus ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1 masih berada dalam kategori kurang baik, sehingga memerlukan upaya perbaikan agar dapat mencapai tingkat pelayanan yang optimal. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pengelolaan beban kerja tenaga kesehatan secara lebih efektif, penyesuaian rasio perawat dengan jumlah pasien, optimalisasi sistem pembagian shift kerja, serta peningkatan koordinasi tim dan komunikasi terapeutik.

Dengan adanya perbaikan pada aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat dan mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien secara menyeluruh.

#### 5. Biaya/Tarif

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur biaya/tarif memperoleh nilai sebesar 85 (88.5%) dan termasuk dalam kategori sangat baik. Secara rinci, sebanyak 20 responden (83,3%) menyatakan bahwa biaya pelayanan tergolong gratis dan 4 responden (16,7%) menyatakan murah. Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap aspek keterjangkauan biaya pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1. Dalam penelitian Latifah (2025) dinyatakan bahwa tingginya tingkat kepuasan pada unsur biaya/tarif kemungkinan besar dipengaruhi oleh kepesertaan pasien dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sehingga beban pembiayaan pelayanan kesehatan dapat ditanggung oleh sistem asuransi kesehatan. Hal ini mencerminkan harapan pasien terhadap keterjangkauan biaya selama menjalani perawatan di rumah sakit telah terpenuhi.

Hasil studi kasus ini sejalan dengan penelitian (Arianti et al., 2022) yang menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif berada pada kategori baik (86%). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kejelasan informasi biaya serta keterjangkauan tarif pelayanan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, khususnya pada pasien kelas III yang sebagian besar memanfaatkan program pembiayaan kesehatan pemerintah. Secara teoritis, pembiayaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk menjamin akses, keterjangkauan, dan keadilan pelayanan bagi masyarakat. Menurut (Dewi et al., 2025), sistem pembiayaan kesehatan harus dirancang agar biaya pelayanan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, adil, serta berkelanjutan. Keterjangkauan biaya ini akan mengurangi hambatan finansial bagi pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan meningkatkan pemanfaatan layanan secara optimal.

Nilai 89% pada studi kasus ini menunjukkan bahwa aspek pembiayaan di ruang rawat inap Aqsha 1 telah mendukung prinsip aksesibilitas pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, rumah sakit tetap perlu mempertahankan sistem transparansi biaya serta meningkatkan sosialisasi terkait komponen pembiayaan agar pasien dan keluarga memiliki pemahaman yang jelas mengenai hak dan kewajiban pembiayaan. Upaya ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta mempertahankan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

#### 6. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur standar pelayanan memperoleh nilai sebesar 81 (84.3%) dan termasuk dalam kategori baik. Secara rinci, sebanyak 15 responden (62,5%) menyatakan bahwa standar pelayanan sudah sesuai dengan harapan, dan 9 responden (37,5%) menyatakan sangat sesuai. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan selama menjalani perawatan di ruang rawat inap.

Hasil studi kasus sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Noviane, 2025) yang menunjukkan bahwa kesesuaian standar pelayanan memperoleh tingkat kepuasan sebesar 85% dan berada pada kategori baik. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) dan konsistensi pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Selain itu, penelitian (Agustini et al., 2024) menemukan bahwa mutu pelayanan kesehatan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan tingkat kepuasan pada dimensi mutu pelayanan sebesar 83%. Penelitian tersebut menegaskan bahwa penerapan standar pelayanan yang konsisten, profesional, dan berorientasi pada keselamatan pasien akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, yang menekankan bahwa pelayanan harus dilaksanakan sesuai standar teknis yang ditetapkan, konsisten, dan berfokus

pada keselamatan serta kepuasan pasien. Penerapan standar pelayanan yang jelas dan konsisten akan menciptakan kepastian, meningkatkan kualitas layanan, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Dengan demikian, unsur standar pelayanan di ruang rawat inap Aqsha 1 telah berada pada kategori baik, namun evaluasi dan pengawasan terhadap penerapan standar operasional prosedur tetap perlu dilakukan secara berkala. Peningkatan mutu pelayanan melalui pelatihan tenaga kesehatan, supervisi rutin, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan akan mendukung tercapainya pelayanan yang semakin optimal, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

#### 7. Kompetensi Petugas

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur kompetensi petugas memperoleh nilai sebesar 83 (86,4%) dan termasuk dalam kategori baik. Secara rinci, sebanyak 13 responden (54,2%) menyatakan petugas kompeten dan 11 responden (45,8%) menyatakan sangat kompeten. Data ini menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menilai tenaga kesehatan memiliki kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kompetensi petugas merupakan salah satu dimensi penting dalam mutu pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan asuhan keperawatan yang aman, tepat, dan sesuai standar. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 ditegaskan bahwa perawat wajib memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan profesional berkelanjutan untuk menjamin mutu pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, capaian 86% pada studi kasus ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan telah memenuhi harapan pasien.

Hasil studi kasus ini konsisten dengan temuan (Nurdin et al., 2025) yang menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan tingkat kepuasan mencapai 84%. Sejalan dengan itu, penelitian (Hamzah et al., 2025) di rumah sakit yang sama juga menemukan bahwa kompetensi perawat bersama kualitas pelayanan publik secara simultan memberikan pengaruh bermakna terhadap kepuasan pasien, di mana dimensi kompetensi memperoleh tingkat kepuasan sebesar 82%. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan kompetensi perawat, yang mencakup keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta sikap profesional, berbanding lurus dengan meningkatnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara teoritis, menurut (Djuari, 2021), tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi memadai akan meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan pasien, dan mengurangi risiko kesalahan pelayanan. Kompetensi ini mencakup keterampilan klinis, kemampuan komunikasi interpersonal, serta penerapan standar prosedur yang benar dalam memberikan layanan.

Dengan demikian, meskipun unsur kompetensi dalam studi kasus ini telah berada pada kategori baik (86%), pengembangan kapasitas tenaga kesehatan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, supervisi klinis, mentoring, dan evaluasi kinerja yang terstruktur. Langkah-langkah tersebut bertujuan untuk menjaga konsistensi mutu pelayanan, memperkuat profesionalisme perawat, serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan di ruang rawat inap tetap fokus pada keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pasien.

#### 8. Perilaku Petugas

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur perilaku petugas memperoleh nilai sebesar 84 (87,5%) dan termasuk dalam kategori baik. Secara rinci, sebanyak 12 responden (50%) menyatakan petugas sopan dan ramah, sedangkan 12 responden lainnya (50%) menyatakan sangat sopan dan ramah. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh responden menilai perilaku tenaga kesehatan di ruang rawat inap Aqsha 1 telah mencerminkan sikap profesional, empati, serta komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.

Hasil studi kasus ini konsisten dengan temuan (Nurdin, et al., 2025) yang menunjukkan bahwa sikap perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan tingkat kepuasan mencapai 84%. Sejalan dengan itu, penelitian (Rahmatika et al 2023) juga menemukan bahwa perilaku caring petugas berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien, dengan tingkat kepuasan sebesar 81%. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa sikap positif, empati, komunikasi yang efektif, serta keramahan dan kesediaan membantu dari tenaga kesehatan maupun petugas administratif merupakan faktor utama yang membentuk persepsi positif pasien.

Secara teoritis, menurut (Boatright, 2018) perilaku profesional yang etis, termasuk sikap sopan, empati, dan komunikatif, berperan penting dalam membangun kepercayaan, kepuasan, serta rasa aman bagi penerima layanan. Dengan kata lain, pelayanan yang berlandaskan etika dan perilaku positif petugas akan memperkuat persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, capaian 88% pada unsur perilaku petugas menunjukkan bahwa aspek interpersonal di ruang rawat inap telah berjalan dengan baik. Untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit perlu melaksanakan penguatan budaya pelayanan prima, pelatihan komunikasi terapeutik, pembinaan etika dan profesionalisme, serta supervisi secara berkelanjutan bagi seluruh tenaga kesehatan.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai sebesar 74 (77%) dan termasuk dalam kategori baik. Secara rinci, sebanyak 3 responden (12,5%) menilai sarana dan prasarana dalam kategori cukup, 16 responden (66,7%) menilai baik, dan 5 responden (20,8%) menilai sangat baik. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa fasilitas yang tersedia telah mendukung proses perawatan, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai belum optimal.

Hasil studi kasus ini konsisten dengan temuan (Molenaar et al. 2022), yang menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap, dengan tingkat kepuasan mencapai 79%. Penelitian tersebut menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan ruang perawatan, serta kenyamanan lingkungan rumah sakit memberikan kontribusi nyata terhadap meningkatnya kepuasan pasien. Sejalan dengan itu, penelitian (Sundoro & Purnomo, 2022) juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan capaian kepuasan sebesar 81%. Hasil penelitian tersebut menekankan bahwa kondisi fasilitas yang baik, tersedianya peralatan medis memadai, serta lingkungan yang aman dan nyaman menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2023 tentang Kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai serta aman digunakan agar pelayanan dapat berjalan optimal dan memenuhi hak pasien. Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan lingkungan yang bersih serta nyaman akan meningkatkan rasa aman, kenyamanan, dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Dengan demikian, walaupun hasil studi kasus menunjukkan capaian 77% dan termasuk kategori baik, upaya peningkatan dan pemeliharaan sarana prasarana tetap perlu dilakukan secara berkesinambungan. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi perawatan rutin fasilitas, pembaruan peralatan medis, pengaturan tata ruang yang nyaman, serta peningkatan kebersihan dan keamanan lingkungan. Upaya berkelanjutan ini penting untuk mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang aman, nyaman, berkualitas, serta berorientasi pada kepuasan pasien di ruang rawat inap.

#### 10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil studi kasus, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai sebesar 69 (71,8%) dan termasuk dalam kategori kurang baik, namun menjadi salah satu nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Secara rinci, sebanyak 21 responden (87,5%)

menyatakan bahwa sistem pengaduan berfungsi tetapi kurang maksimal, dan 3 responden (12,5%) menyatakan ada namun tidak berfungsi secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme pengaduan telah tersedia, efektivitas dan pemanfaatannya masih perlu ditingkatkan.

Hasil studi kasus ini sejalan dengan temuan (Khaira & Sumarno, 2025), yang menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan tingkat kepuasan pada dimensi pengaduan mencapai 78%. Penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin cepat, tepat, dan responsif penanganan keluhan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Menurut (Asrar, 2024), mekanisme pengaduan yang jelas, mudah diakses, dan didukung tindak lanjut yang terstruktur akan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan. Sistem pengaduan yang efektif tidak hanya menyelesaikan masalah pasien, tetapi juga berfungsi sebagai alat evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan pada proses pelayanan.

Oleh karena itu, meskipun capaian unsur penanganan pengaduan di ruang rawat inap Aqsha 1 telah mencapai 72% dan termasuk kategori kurang baik, optimalisasi tetap diperlukan melalui penguatan sosialisasi mekanisme pengaduan kepada pasien dan keluarga, penyediaan media pengaduan yang mudah diakses baik secara online maupun offline, tindak lanjut dan evaluasi keluhan secara berkala, serta pelatihan staf dalam menangani keluhan secara cepat, adil, dan solutif. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan, memperkuat kepercayaan pasien, serta memastikan hak pasien untuk didengar dan dilayani secara profesional terpenuhi secara berkelanjutan.

#### **4. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Aqsha 1 Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Pemerintah Aceh, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum berada pada kategori baik berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Unsur biaya atau tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu 89% dengan kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa biaya pelayanan dinilai terjangkau dan sesuai dengan harapan pasien. Selain itu, unsur perilaku petugas, persyaratan pelayanan, kompetensi petugas, standar pelayanan, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana juga berada pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi prinsip pelayanan publik dari aspek administratif, profesionalisme tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, serta dukungan fasilitas yang tersedia. Namun demikian, unsur penanganan pengaduan dan kecepatan waktu pelayanan masih berada pada kategori kurang baik sehingga memerlukan perhatian lebih lanjut. Kondisi ini menunjukkan bahwa rumah sakit masih perlu meningkatkan responsivitas pelayanan, memperbaiki sistem pengaduan pasien, serta mengoptimalkan efisiensi waktu pelayanan agar kepuasan pasien dapat meningkat secara lebih optimal.

##### **Keterbatasan**

Dalam pelaksanaan studi kasus ini terdapat beberapa keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Penelitian hanya dilakukan pada satu ruangan rawat inap yaitu Ruang Aqsha 1 sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh pada seluruh unit pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Pemerintah Aceh. Selain itu, pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang terbatas dengan menggunakan desain cross-sectional sehingga data yang diperoleh hanya menggambarkan kondisi kepuasan pasien pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini juga menggunakan instrumen kuesioner yang bergantung pada persepsi subjektif responden sehingga jawaban yang diberikan dapat dipengaruhi oleh kondisi emosional, pengalaman pribadi, dan pemahaman masing-masing responden terhadap pelayanan yang diterima. Di samping itu, jumlah responden yang terbatas dan penggunaan analisis deskriptif sederhana

menyebabkan penelitian belum mampu menganalisis hubungan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara lebih mendalam.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Pemerintah Aceh untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek penanganan pengaduan dan kecepatan waktu pelayanan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Kepala ruang dan tenaga kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi, mempercepat respons pelayanan, melakukan pemantauan pasien secara aktif, serta mempertahankan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu, rumah sakit perlu mengoptimalkan kembali sistem pengaduan pasien, melakukan penyederhanaan alur pelayanan, serta melaksanakan evaluasi rutin terhadap standar waktu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara optimal. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan cakupan responden yang lebih luas, variabel penelitian yang lebih beragam, serta menggunakan metode analisis yang lebih mendalam agar diperoleh gambaran kepuasan pasien yang lebih komprehensif dan akurat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustini, S., Wahyudi, A., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 9(2).
- Arianti, F., Yuniar, N., & Zainuddin, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Kendari (Studi Pada Ruang Rawat Inap Kelas Iii). *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 68–80.
- Asrar, S. K. (2024). *Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Kabupaten Pidie* (Doctoral Dissertation, Uin Ar-Raniry).
- Ayuba, H., Dewi Mayasari Riu, S., & Alfiat Talib, N. (2024). Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat*, 2(1), 32–39. <https://doi.org/10.35473/jkbs.v2i1.2786>
- Azzahra, M., A. (2025). *Hubungan Shift Kerja Dan Karakteristik Individu Dengan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Operasional Pt Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port Tahun 2025 = The Relationship Between Work Shift And Individual Characteristics With Work Fatigue Among Operational Workers At Pt Pelindo Terminal Petikemas Makassar New Port In 2025* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin Makassar).
- Boatright, J. R. (2013). *Ethics And The Conduct Of Business*. Pearson Higher Education.
- Dewi, P. R. S., Ayu, N. F., Wasita, R. R. R., Mutiarahati, N. L. A. C., & Wicaksono, H. (2025). *Buku Ajar Administrasi Kesehatan*. Pt Sonpedia Publishing Indonesia.
- Djuari, L. (Ed.). (2021). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press.
- Freijser, L., Annear, P., Tenneti, N., Gilbert, K., Chukwujekwu, O., Hazarika, I., & Mahal, A. (2023). The Role Of Hospitals In Strengthening Primary Health Care In The Western Pacific. *The Lancet Regional Health – Western Pacific*, 33, 100698. <https://doi.org/10.1016/j.lanwpc.2023.100698>
- Hamzah, D. S., Kamil, I. K. I., & Kamil, W. W. I. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kompetensi Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsud Sayang Kabupaten Cianjur. *Jurnal Tata Kelola Dan Kebijakan Publik*, 1(3), 437–444.
- Imron, M. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo* (Doctoral Dissertation, Universitas Panca Marga).

- Khaira, V. M., & Sumarno, D. A. (2025). *Pengaruh Kualitas Waktu Penyelesaian, Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat* (Doctoral Dissertation, Ipdn).
- Komariah, K., Purba, A. P. S., Sihombing, D., & Tampubolon, R. O. (2025). Pengaruh Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Paviliun Rumah Sakit Advent Bandung. *Malahayati Nursing Journal*, 7(5), 2183–2190.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2022). Studi Korelasional Antara Minat Pasien Dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tni Au Sam Ratulangi Manado. *E-Clinic*, 11(1), 117–123.
- Nisak, K., & Yuwanto, M. A. (2023). *Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit* (Doctoral Dissertation, Universitas Dr. Soebandi).
- Normuliyanti, N., Setiawan, I., & Arlan, A. S. B. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 204–212.
- Noviane Indah, S. (2025). *Analisis Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Di Rs Permata Dalima Serpong* (Doctoral Dissertation, Universitas Mohammad Husni Thamrin).
- Nurdin, A., Prihana, E., & Rudiansah, B. (2025). Pengaruh Pengetahuan, Sikap, Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsud Sayang Kabupaten Cianjur. *Jurnal Tata Kelola Dan Kebijakan Publik*, 1(3), 406–411.
- Pramono, J. S., Hasanah, S., Ardyanti, D., & Tonapa, E. (2025). *Jaminan Kesehatan Nasional: Strategi, Implementasi Dan Transformasi Kesehatan*. Penerbit Adab.
- Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Penerbit Widina.
- Purba, D. W., Suhendi, D., Amalia, D., & Izzati, N. (2026). *Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit*. Dunia Penerbitan Buku.
- Putri, A., Aryawati, W., Aryastuti, N., & Muhani, N. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah Rsud Aceh Singkil. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(2), 231–247.
- Rahmatika, C., Sari, R. M., & Pratama, D. I. (2023). Perilaku Caring Petugas Pendaftaran Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Behavioral Science Journal*, 1(1), 8–15.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Sovia, P. (2022). Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien. *Journal Complementary Of Health (Jcohealth)*, 2(1), 63–66.
- Sundoro, T., & Purnomo, P. S. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 17–29.