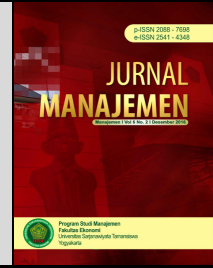




# JURNAL MANAJEMEN

Terbit online : <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id>



## ANALISIS KEPUASAN PASIEN DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT X DI KABUPATEN GRESIK

Septia Khoirotun Nisa<sup>1</sup>  
Elok Vilantika<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik

Email: [septiakhoirotun18@email.com](mailto:septiakhoirotun18@email.com). [elokvilant@umg.ac.id](mailto:elokvilant@umg.ac.id)

### Informasi Naskah

**Diterima:**

23 Desember 2025

**Revisi:**

24 Desember 2025

**Terbit:**

29 Desember 2025

**Kata Kunci:**

patient satisfaction, SERVQUAL, maternity unit,

### Abstrak

*This study aims to analyze patient satisfaction levels and the factors that contribute to service quality in the Maternity Unit of Hospital X in Gresik Regency.*

*The study used a descriptive quantitative approach with secondary data in the form of a recapitulation of patient satisfaction in the Maternity Unit from January to June 2025, supported by observations and informal interviews. The analysis was conducted based on the SERVQUAL service quality dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as the structure, process, and outcome approach.*

*The results showed that the level of patient satisfaction in the Maternity Unit was very high, with an average score of 99.8% and relatively stable during the observation period. The high level of patient satisfaction was influenced by the availability of adequate facilities, consistent implementation of standard operating procedures, the responsiveness and competence of health workers, and an empathetic approach to service. These findings indicate that the Maternity Unit has implemented optimal, patient-oriented service quality, thereby potentially becoming a best practice in efforts to continuously improve hospital service quality*

### PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization (WHO)* rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, mencakup upaya *kuratif* (penyembuhan penyakit) dan *preventif* (pencegahan

penyakit) bagi masyarakat (WHO, 2014). Rumah sakit merupakan institusi bidang kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes 30/2019, Pasal 1). Sebagai institusi yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh, rumah sakit perlu memahami persepsi dan pengalaman pasien, karena kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan.

Meningkatkan kualitas layanan kesehatan merupakan salah satu cara penting untuk meningkatkan efektivitas sistem kesehatan, terutama di negara-negara berkembang (Owusu Frimpong et al., 2020). Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diterimanya (Setianingsih & Susanti, 2021). Selain itu, Penilaian pasien terhadap pelayanan memberikan peluang bagi penyedia layanan kesehatan untuk menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien (Layli, 2022). Evaluasi kepuasan pasien juga dapat menjadi pelengkap penting dalam menilai kualitas layanan, karena dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual pasien (Ratnasari et al., 2020).

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, fungsi pelayanan perlu terus ditingkatkan guna memberikan kepuasan yang maksimal kepada pasien (Sujarwo, 2023). Kualitas layanan kesehatan yang baik merupakan alat penting untuk mewujudkan kondisi masyarakat yang sehat, karena mampu memenuhi kebutuhan manusia secara fisik, psikologis, dan sosial. Selain itu, peningkatan kualitas layanan kesehatan juga diperlukan oleh organisasi pelaksana layanan agar mampu bersaing di tengah maraknya kompetisi antarusaha sejenis, menekan biaya operasional, memperluas akses pelayanan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen, serta menciptakan keunggulan kompetitif (Sulistiyowati & Wahyuni, 2015).

Untuk menilai apakah kualitas layanan rumah sakit telah memenuhi harapan pasien, salah satu indikator utama yang digunakan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ini mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien dan dipengaruhi oleh faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, dan kejelasan informasi (Hidayat et al., 2023). Rahmawati et al. (2024) juga menegaskan bahwa pelayanan yang konsisten, responsif, dan komunikatif dapat membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien secara berkala menjadi penting untuk memastikan stabilitas kualitas layanan serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan ekspektasi pasien.

Penilaian kualitas layanan tidak hanya dilihat dari aspek struktural seperti jumlah dokter per pasien, jumlah kamar pada setiap kelas, atau kesesuaian anggaran, tetapi lebih penting adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai pengguna layanan (Rahman & Merianti, 2017). Hal ini menunjukkan kualitas layanan pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien, bersama dengan informasi dari keluhan yang disampaikan, menjadi komponen penting yang dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam sektor jasa kesehatan.

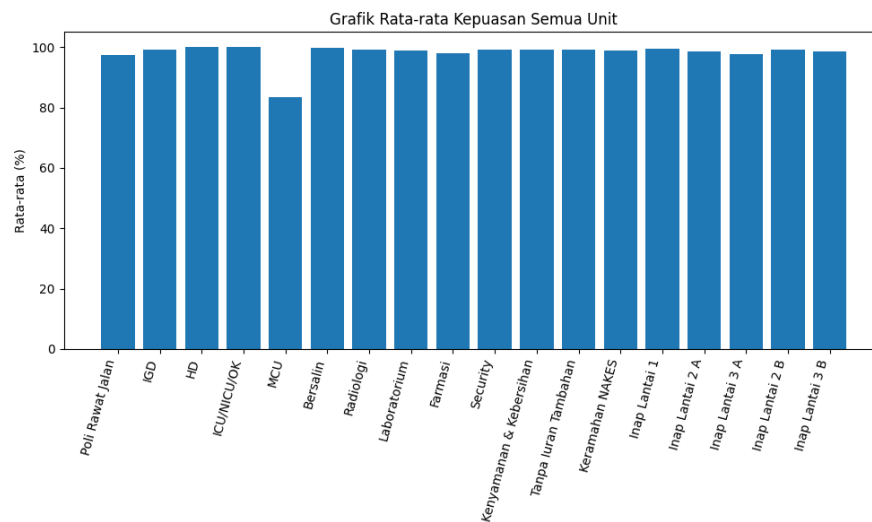
Setelah memahami konsep kualitas layanan dan indikator penilaiannya, penting untuk melihat konteks rumah sakit yang menjadi lokasi penelitian. Rumah Sakit ini merupakan salah satu rumah sakit terbaik di Kabupaten Gresik, didukung oleh fasilitas lengkap seperti ATM, restoran, masjid, bank, dan layanan BPJS. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya memenuhi kriteria teknis fasilitas dan layanan, tetapi juga memiliki komitmen kuat terhadap keselamatan pasien dan mutu pelayanan dua aspek penting dalam pengukuran kualitas

layanan kesehatan yang berorientasi pada outcome.

Rumah sakit ini juga banyak direkomendasikan oleh berbagai media kesehatan dan portal informasi lokal. Sejumlah sumber menempatkannya sebagai rumah sakit dengan layanan unggul dan fasilitas lengkap, sehingga menjadi rujukan utama masyarakat di wilayah Gresik (Fakultas Kedokteran, 2022; Avitalia Health, 2024; Konteks.co.id, 2024). Selain itu, rumah sakit ini memperoleh pengakuan melalui berbagai inovasi berbasis teknologi dan peningkatan mutu pelayanan. Reputasi positif tersebut menjadi dasar pemilihan rumah sakit ini sebagai lokasi penelitian karena mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas.

Sebagai rumah sakit yang memberikan pelayanan komprehensif, rumah sakit ini menyediakan berbagai layanan seperti rawat jalan berbagai spesialis, rawat inap, layanan gawat darurat 24 jam, serta fasilitas penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, dan rehabilitasi medis (Avitalia Health, 2024). Selain itu, rumah sakit ini juga memiliki Unit Bersalin yang menjadi salah satu layanan utama dalam memberikan pelayanan maternal bagi ibu hamil hingga proses persalinan. Kelengkapan fasilitas dan layanan tersebut menunjukkan kapasitas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang paripurna dan berorientasi pada kualitas layanan kepada masyarakat.

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, rumah sakit ini secara rutin melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien pada seluruh unit pelayanan. Pengukuran tersebut mencakup berbagai unit layanan utama dan penunjang, dengan rekapitulasi nilai kepuasan pasien yang dihitung berdasarkan rata-rata capaian pada periode Januari hingga Juni 2025. Hasil pengukuran ini disajikan dalam bentuk grafik untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pasien pada masing-masing unit pelayanan di rumah sakit.



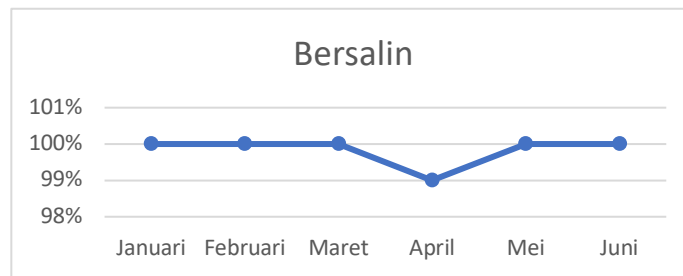
**Gambar 1.1 Grafik Kepuasan Pasien Semua Unit**

Meskipun hasil pengukuran menunjukkan bahwa beberapa unit, seperti Intensive Care Unit (ICU) dan Hemodialisa (HD), memiliki tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi, capaian tersebut perlu dipahami dalam konteks karakteristik layanan yang bersifat khusus. ICU dan HD merupakan unit dengan pelayanan kritis dan spesifik, di mana pasien menerima layanan berdasarkan kebutuhan medis tertentu dan urgensi kondisi kesehatan, sehingga interaksi pelayanan dan pengalaman pasien tidak sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang bersifat umum dan elektif. Oleh karena itu, unit-unit tersebut kurang relevan untuk dijadikan fokus

penelitian yang bertujuan menganalisis kepuasan pasien dalam konteks pengalaman pelayanan secara menyeluruh.

Dengan mempertimbangkan karakteristik tersebut, penelitian ini lebih difokuskan pada unit pelayanan yang memiliki cakupan pelayanan luas, interaksi intensif antara tenaga kesehatan dan pasien, serta melibatkan pengalaman pasien secara komprehensif. Unit Bersalin dipilih karena meskipun bukan unit dengan nilai kepuasan tertinggi secara absolut, unit ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan konsisten, serta memiliki karakteristik pelayanan yang relevan untuk dianalisis dalam konteks kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Dengan mempertimbangkan karakteristik pelayanan dan tujuan penelitian, Unit Bersalin dipilih sebagai fokus kajian karena menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi dan konsisten, serta memiliki karakteristik pelayanan yang memungkinkan analisis pengalaman pasien secara lebih komprehensif. Untuk melihat lebih rinci pola kepuasan pasien pada unit tersebut, berikut disajikan grafik tingkat kepuasan pasien Unit Bersalin selama periode Januari hingga Juni 2025.



**Gambar 1.2 Grafik Kepuasan Pasien unit Bersalin**

Berdasarkan grafik tingkat kepuasan pasien Unit Bersalin pada periode Januari hingga Juni 2025, terlihat bahwa capaian kepuasan berada pada angka yang sangat tinggi dan konsisten. Pada bulan Januari hingga Maret, tingkat kepuasan tercatat stabil sebesar 100%. Meskipun terjadi sedikit penurunan pada bulan April menjadi 99%, penurunan tersebut tidak bersifat signifikan karena tingkat kepuasan kembali meningkat menjadi 100% pada bulan Mei dan tetap stabil pada bulan Juni.

Pola ini menunjukkan bahwa Unit Bersalin mampu memberikan pelayanan yang konsisten memenuhi harapan pasien. Penurunan kecil pada bulan April dapat dipahami sebagai variasi normal dalam layanan, namun respons pelayanan yang cepat membuat tingkat kepuasan segera kembali ke kondisi optimal pada bulan berikutnya. Konsistensi capaian kepuasan mendekati 100% pada sebagian besar bulan menggambarkan bahwa Unit Bersalin memiliki proses pelayanan yang efektif, komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, serta fasilitas yang mendukung kenyamanan ibu selama proses persalinan.

Secara keseluruhan, grafik ini memperlihatkan bahwa Unit Bersalin merupakan salah satu unit dengan performa pelayanan terbaik di rumah sakit ini. Tingkat kepuasan yang sangat tinggi secara berkelanjutan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah sesuai bahkan melampaui harapan pasien, sehingga menjadikan unit ini relevan sebagai fokus penelitian mengenai upaya peningkatan kualitas layanan rumah sakit.

Pelayanan maternal idealnya tidak hanya memenuhi standar prosedur medis, tetapi juga mampu memberikan pengalaman persalinan yang aman, nyaman, responsif, serta sesuai dengan harapan pasien sebagaimana digambarkan dalam konsep kualitas layanan. Kondisi ideal ini menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, ketepatan waktu, perhatian individual, serta keterlibatan tenaga kesehatan yang kompeten dalam setiap proses pelayanan. Jika dibandingkan

dengan kondisi nyata di Unit Bersalin rumah sakit ini, terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada angka yang sangat tinggi dan konsisten dalam enam bulan terakhir. Konsistensi capaian kepuasan sebesar 99–100% tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah selaras dengan harapan pasien.

Namun, tingginya kepuasan ini justru menimbulkan kesenjangan fenomena yang menarik, yaitu perlunya mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang membuat Unit Bersalin mampu mempertahankan kualitas pelayanan sedemikian baiknya. Analisis terhadap kesenjangan positif ini penting dilakukan agar keberhasilan tersebut dapat dipahami, dipertahankan, dan menjadi acuan pengembangan layanan pada unit lainnya.

Berbagai penelitian terdahulu mengenai kepuasan pasien pada pelayanan bersalin menunjukkan hasil yang beragam, terutama terkait dimensi kualitas layanan yang memengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian Darwati (2018) menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan antara pasien BPJS dan non-BPJS di ruang bersalin, di mana sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan bersalin yang diterima. Penelitian lain oleh Marpaung (2020) menunjukkan bahwa pasien Klinik dan Rumah Bersalin Bidan Umi Rahma memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dengan nilai indeks kerja rata-rata mencapai 86,42%.

Berbeda dengan kedua hasil sebelumnya, penelitian Purnanda et al. (2023) menemukan adanya variasi antara kepuasan dan kualitas hidup pasien postpartum, di mana beberapa penelitian menunjukkan ketidakpuasan pada aspek-aspek tertentu dari layanan bersalin. Sementara itu, penelitian Kurniasih et al. (2020) mengidentifikasi bahwa pada beberapa dimensi layanan khususnya reliability, assurance, dan empathy masih ditemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, sehingga sebagian pasien merasa kurang puas.

Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar studi berfokus pada identifikasi ketidakpuasan, perbandingan karakteristik pasien, atau hubungan antara dimensi kualitas layanan dengan kepuasan secara umum. Namun, belum banyak penelitian yang menyoroti unit pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan stabil, seperti yang terlihat pada Unit Bersalin di rumah sakit ini, yang menunjukkan capaian kepuasan 99–100% selama enam bulan berturut-turut.

Kesenjangan penelitian muncul karena belum adanya kajian yang menganalisis faktor-faktor keberhasilan layanan pada unit dengan performa kepuasan yang hampir sempurna. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi gap tersebut dengan menelaah faktor-faktor yang membuat Unit Bersalin mampu mempertahankan kualitas layanan yang selaras dengan harapan pasien, sehingga dapat menjadi model atau rujukan bagi peningkatan layanan di unit lain.

Tingkat kepuasan pasien yang tinggi pada Unit Bersalin memberikan gambaran positif mengenai kualitas layanan yang telah diterapkan oleh rumah sakit ini. Tingkat kepuasan ini tentu perlu dipahami secara lebih mendalam agar faktor-faktor yang mendukung tingginya kepuasan tersebut dapat diidentifikasi secara jelas. Pemahaman ini penting agar kualitas layanan yang sudah baik dapat dipertahankan, ditingkatkan, dan diterapkan pada unit lain yang membutuhkan penguatan. Dengan ini penelitian penting untuk dilakukan sebagai upaya memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas layanan rumah sakit, khususnya pada layanan maternal yang memiliki peran vital dalam keselamatan ibu dan bayi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan berhubungan juga dengan proses produksi yang merupakan kondisi

dinamis dari jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penentuan kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan. Menurut Salendra et al. (2024), kualitas pelayanan di rumah sakit mencakup berbagai aspek penting seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Keramahan staf berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien, menciptakan lingkungan yang mendukung proses penyembuhan. Kecepatan pelayanan memastikan bahwa pasien menerima perawatan tepat waktu, sehingga dapat mengurangi stres dan ketidaknyamanan yang berpotensi memperburuk kondisi kesehatan. Selain itu, kenyamanan fasilitas, termasuk kebersihan dan kelengkapan peralatan medis, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien.

Studi yang dilakukan oleh Maarif et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Salah satu cara untuk menentukan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan adalah melalui penerapan model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam penelitian Nasrawati dan Rahayu, Sri (2024). Model ini mengidentifikasi lima komponen utama dalam kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Selain itu, kualitas layanan juga dapat ditentukan melalui indikator kepuasan pasien serta minimnya keluhan selama proses pelayanan. Hal ini mencakup rasa nyaman pasien sejak menunggu hingga pelayanan selesai dan diperolehnya kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Rajab et al., 2023). Teori ini menegaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh pengalaman saat menggunakan layanan, perilaku petugas layanan, serta persepsi dan keyakinan masing-masing individu sebagai penerima layanan (Melani, Sapri, & Adnan, 2025).

Model SERVQUAL sendiri terdiri dari lima dimensi utama:

1. **Tangibles (bukti fisik)**, yaitu aspek yang berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Karena jasa tidak dapat dilihat, dicium, maupun diraba, maka aspek *tangible* menjadi sangat penting sebagai ukuran pelayanan. Pelanggan akan menggunakan pancaindra untuk menilai kualitas layanan yang mereka terima. *Tangible* yang baik akan memengaruhi persepsi pelanggan, sekaligus menjadi sumber yang dapat meningkatkan harapan pelanggan terhadap pelayanan. Bukti fisik adalah lingkungan fisik di mana jasa diberikan dan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen terjadi. Menurut Kotler & Keller (2021), physical evidence mencakup semua elemen yang secara nyata dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan dan membantu dalam mengomunikasikan kualitas layanan. Lingkungan fisik ini meliputi desain interior dan eksterior, fasilitas pendukung, peralatan, serta suasana seperti pencahayaan, aroma, dan kebersihan yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Penelitian dari Anggraini dan Saino (2021) menekankan pentingnya desain interior dan eksterior yang unik untuk menciptakan daya tarik dan memenuhi kebutuhan konsumen, termasuk dalam konteks media sosial.
2. **Reliability (keandalan)**, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan andal. Dimensi ini menekankan dua hal penting: kemampuan perusahaan untuk memenuhi janji layanan, serta ketepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan tanpa kesalahan.
3. **Responsiveness (daya tanggap)**, merupakan dimensi yang paling dinamis dalam kualitas layanan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif sangat bergantung pada sikap *front-line staff*,

termasuk kesigapan dan ketulusan mereka dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

4. **Assurance (jaminan)**, yaitu kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Aspek yang tercakup dalam dimensi ini meliputi keramahan, kompetensi, kredibilitas, serta keamanan.
5. **Empathy (empati)**, yaitu kemampuan penyedia jasa untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan pelanggan secara pribadi. Empati memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”, yakni sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, tetapi justru meningkatkan kepuasan mereka. Dimensi ini meliputi kemudahan dalam berkomunikasi, perhatian pribadi, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

## 1. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai standar mutu suatu fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan yang rendah dapat berdampak negatif terhadap jumlah kunjungan pasien, yang pada akhirnya akan memengaruhi tingkat profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Selain itu, sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Seiring waktu, kebutuhan dan tuntutan pasien terhadap kualitas layanan terus meningkat, sehingga penyedia layanan kesehatan perlu beradaptasi dengan perubahan tersebut (Widodo, Sulisno, & Suryawati, 2020).

Mengingat kebutuhan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan bersifat sangat penting serta memiliki karakteristik yang kompleks, peran pemerintah dalam penyediaan dan pengawasan layanan kesehatan perlu distandarisasi agar mutu pelayanan dapat terjaga secara merata di seluruh fasilitas kesehatan (Rani, 2018). Penelitian lain oleh Fadhilah dan Susanti (2022) juga menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi kepuasan pasien, karena kepuasan tersebut tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan layanan, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan

Selain dipengaruhi oleh persepsi individu pasien, kepuasan pasien juga dapat dianalisis melalui pendekatan mutu pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh Donabedian. Model Donabedian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, termasuk kepuasan pasien, dapat dievaluasi melalui tiga indikator utama, yaitu struktur (*structure*), proses (*process*), dan hasil (*outcome*). Pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai mutu pelayanan dari aspek sarana, pelaksanaan pelayanan, hingga dampak pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Indikator **struktur (structure)** berkaitan dengan kesiapan fasilitas pelayanan kesehatan, yang meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kelengkapan peralatan medis, serta jumlah dan kompetensi tenaga kesehatan. Struktur yang memadai akan mendukung proses pelayanan yang optimal dan berkontribusi terhadap rasa aman serta kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Penelitian Nurhayati dan Putri (2021) menyatakan bahwa fasilitas fisik dan ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Indikator **proses (process)** mencakup cara pelayanan diberikan kepada pasien, termasuk interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Proses pelayanan yang responsif, komunikatif, dan sesuai dengan standar operasional prosedur akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Handayani (2022) yang

menunjukkan bahwa kualitas proses pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Indikator **hasil (outcome)** berkaitan dengan dampak pelayanan yang dirasakan oleh pasien, baik secara fisik maupun psikologis, termasuk tingkat kepuasan, rasa aman, dan keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain. Outcome pelayanan yang baik mencerminkan keberhasilan struktur dan proses pelayanan yang telah diterapkan. Penelitian Sari et al. (2023) menyebutkan bahwa kepuasan pasien sebagai outcome pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

### **Manajemen pengalaman pelanggan**

Menurut Kwartama dan Wibowo (2023), *Customer experience* adalah aspek penting dalam hubungan antara perusahaan dan pelanggan, dan pengertian tentangnya dapat melibatkan banyak elemen. Pengalaman pelanggan melibatkan seluruh perjalanan pelanggan, mulai dari mencari informasi, melakukan pembelian, mengonsumsi produk atau layanan, hingga fase purna jual. Oleh karena itu, perusahaan harus memahami bahwa pengalaman pelanggan bisa melibatkan beberapa saluran distribusi dan harus berfokus pada menciptakan pengalaman positif sepanjang perjalanan pelanggan.

Rumah sakit dituntut untuk senantiasa fokus dalam meningkatkan citra dan memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan terbaik. Dalam konteks manajemen pengalaman pelanggan, hal ini berarti setiap aspek pelayanan, mulai dari penerimaan pasien, proses perawatan, hingga tahap pemulangan, harus dikelola secara menyeluruh untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan keluarganya.

Pengalaman pasien tidak hanya mencakup hasil akhir dari pelayanan medis yang diterima, tetapi juga mencakup interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan. Perbaikan dan peningkatan yang dilakukan dalam pelayanan harus selaras dengan pengalaman pasien dan keluarga sebagai dasar peningkatan kualitas dari perspektif pengguna. Dengan demikian, manajemen pengalaman pelanggan di rumah sakit dapat menjadi strategi penting untuk membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, dan mendorong loyalitas pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut (Refialdinata, Nurhaida & Nengcy, 2024).

Selain itu, manajemen pengalaman pelanggan dalam pemasaran jasa, terutama di rumah sakit, berarti mengelola setiap titik kontak pasien agar pengalaman mereka selama seluruh perjalanan pelayanan baik sebelum, selama, maupun setelah proses perawatan menjadi positif, konsisten, dan memuaskan (Alfiandari, 2025).

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data numerik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis capaian kepuasan pasien sebagai bagian dari evaluasi kualitas layanan (*service quality*) pada Unit Bersalin rumah sakit.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan menyajikan gambaran mengenai kondisi aktual berdasarkan data angka tanpa melakukan manipulasi atau perlakuan tertentu terhadap variabel penelitian. Pendekatan ini sesuai digunakan dalam

penelitian yang mengkaji pelayanan dan pemasaran jasa, di mana persepsi pelanggan diukur melalui indikator kepuasan dan kualitas layanan yang diterima.

Sejalan dengan itu, Creswell (2014) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan fenomena sosial secara objektif sehingga menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai kondisi yang sedang berlangsung. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pendekatan ini tepat digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk pada dimensi responsivitas, keandalan, empati, bukti fisik, dan jaminan layanan (SERVQUAL).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif karena rumah sakit telah memiliki data numerik berupa capaian kepuasan pasien Unit Bersalin dari Januari hingga Juni 2025. Data tersebut mencerminkan persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan yang diterima, sehingga sangat relevan untuk dianalisis dalam kerangka kualitas layanan. Melalui analisis deskriptif, penelitian ini dapat mengidentifikasi pola capaian kepuasan yang konsisten, tren positif yang muncul, serta aspek pelayanan yang perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas layanan tetap optimal.

Dengan pendekatan kuantitatif deskriptif ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai kualitas layanan Unit Bersalin berdasarkan sudut pandang pasien, sehingga dapat menjadi dasar bagi evaluasi serta strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. HASIL PENELITIAN

Pengukuran tingkat kepuasan pasien Unit Bersalin dilakukan sebagai bagian dari upaya evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Pengambilan responden dilakukan setiap bulan pada periode Januari hingga Juni 2025. Responden dalam penelitian ini merupakan pasien atau keluarga pasien yang telah menerima pelayanan di Unit Bersalin dan bersedia mengisi kuesioner kepuasan pasien setelah pelayanan diberikan. Jumlah responden yang berpartisipasi setiap bulan bervariasi, berkisar antara 10 hingga 32 responden, yang dipengaruhi oleh jumlah pasien yang dilayani pada masing-masing periode.

**Tabel 4.1 Rekapitulasi tingkat kepuasan pasien unit bersalin**

UNIT	BULAN	JUMLAH RESPONDEN	CAPAIAN PRESENTASE
BERSALIN	JANUARI	30	100%
	FEBRUARI	31	100%
	MARET	32	100%
	APRIL	10	99%
	MEI	23	100%
	JUNI	30	100%
RATA-RATA			99,8%

Berdasarkan tabel rekapitulasi tingkat kepuasan pasien Unit Bersalin, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan penilaian kepuasan selama periode Januari hingga Juni 2025 bervariasi antara 10 hingga 32 responden setiap bulan. Variasi jumlah responden

tersebut tidak memengaruhi capaian tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, karena persentase kepuasan yang diperoleh tetap berada pada kategori sangat tinggi.

Pada bulan Januari, Februari, dan Maret, tingkat kepuasan pasien Unit Bersalin masing-masing tercatat sebesar 100%, yang menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Selanjutnya, pada bulan April terjadi penurunan tingkat kepuasan menjadi 99%, meskipun nilai tersebut masih berada dalam kategori sangat baik dan tidak menunjukkan adanya penurunan mutu pelayanan secara signifikan. Pada bulan Mei dan Juni, tingkat kepuasan kembali meningkat dan stabil pada angka 100%.

Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan pasien Unit Bersalin selama enam bulan tercatat sebesar 99,8%. Nilai rata-rata ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Unit Bersalin telah memenuhi harapan pasien secara konsisten. Tingginya capaian kepuasan tersebut mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dan berkelanjutan, meskipun terdapat fluktuasi jumlah responden pada setiap periode pengukuran.

berikut ini grafik capaian kepuasan pasien unit bersalin pada bulan januari-juni tahun 2025



**Gambar 4.2 Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Bulan Januari-Juni 2025**

Berdasarkan grafik capaian kepuasan pasien Unit Bersalin selama periode Januari hingga Juni 2025, terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien menunjukkan tren yang sangat stabil pada kategori sangat tinggi. Pada bulan Januari, Februari, dan Maret, tingkat kepuasan pasien berada pada angka 100%, yang mengindikasikan bahwa seluruh responden pada periode tersebut menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi ini mencerminkan konsistensi mutu pelayanan Unit Bersalin dalam memenuhi harapan pasien pada awal periode pengamatan.

Pada bulan April, grafik menunjukkan adanya penurunan kecil tingkat kepuasan menjadi 99%. Penurunan ini bersifat minimal dan tidak membentuk tren penurunan yang berkelanjutan. Secara akademik, fluktuasi kecil tersebut dapat dipahami sebagai variasi normal dalam pelayanan kesehatan, yang dapat dipengaruhi oleh faktor operasional, beban pelayanan, maupun perbedaan persepsi individu responden terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, capaian kepuasan pada bulan April tetap berada dalam kategori sangat baik.

Selanjutnya, pada bulan Mei dan Juni, grafik menunjukkan tren peningkatan kembali dan stabil pada angka 100%. Hal ini menandakan bahwa Unit Bersalin mampu melakukan penyesuaian dan mempertahankan kualitas pelayanan setelah terjadinya penurunan kecil pada bulan sebelumnya. Pola ini menunjukkan adanya kemampuan unit pelayanan dalam menjaga mutu secara berkesinambungan.

Secara keseluruhan, grafik tren kepuasan pasien Unit Bersalin tidak menunjukkan fluktuasi yang signifikan, melainkan mencerminkan stabilitas dan konsistensi kualitas

pelayanan sepanjang periode pengamatan. Tren yang cenderung datar pada level maksimum mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan dan harapan pasien. Dengan demikian, grafik ini memperkuat temuan pada tabel rekapitulasi bahwa Unit Bersalin memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik dan berorientasi pada kepuasan pasien.

### **Indikator Kualitas Layanan**

#### **Tangibles (bukti fisik)**

- 1) Informan A selaku Kepala Unit Bersalin mengatakan: “Fasilitas di Unit Bersalin kami upayakan selalu sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Setiap ruang perawatan dilengkapi dengan AC, kamar mandi dalam, tempat tidur pasien yang layak, serta peralatan medis yang menunjang proses persalinan dan perawatan pasca persalinan. Selain itu, kami juga memperhatikan kebersihan ruangan dan lingkungan unit secara rutin, karena kenyamanan pasien sangat berpengaruh terhadap kondisi psikologis ibu bersalin.”
- 2) Informan B selaku Bidan Pelaksana mengatakan: “Dari sisi fasilitas, Unit Bersalin sudah cukup lengkap dan mendukung pelayanan. Ruangan bersih, peralatan medis tersedia, dan tata letaknya juga dibuat agar memudahkan bidan dalam bekerja. Lingkungan unit yang terpisah dari unit lain juga membuat pasien lebih tenang dan tidak terganggu oleh aktivitas pelayanan yang berbeda.”
- 3) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Selama saya dirawat di Unit Bersalin, saya merasa nyaman dengan kondisi ruangnya. Ruangan bersih, ada AC, kamar mandi juga bersih, dan suasananya tenang. Hal itu membuat saya lebih rileks dan tidak terlalu cemas, terutama saat proses persalinan dan setelah melahirkan.”

#### **Reliability (keandalan)**

- 1) informan A selaku kepala unit bersalin mengatakan : “Pelayanan di Unit Bersalin selalu mengacu pada standar operasional prosedur atau SOP yang telah ditetapkan. Setiap pasien ditangani sesuai alur pelayanan yang jelas, mulai dari penerimaan pasien, tindakan persalinan, hingga perawatan pasca persalinan. Dengan SOP ini, kami berusaha menjaga agar pelayanan tetap konsisten dan tidak berbeda antara satu pasien dengan pasien lainnya.”
- 2) informan B selaku bidan pelaksana mengatakan : “Kami bekerja sesuai SOP dan setiap pasien memiliki bidan penanggung jawab atau PIC. Dengan adanya PIC, kondisi pasien bisa dipantau secara berkelanjutan. Jadi, pelayanan tidak terputus dan bidan yang menangani pasien benar-benar memahami kondisi pasien tersebut.”
- 3) Informan C selaku pasien unit bersalin : “Selama saya dirawat, pelayanan terasa teratur dan jelas. Obat diberikan tepat waktu, bidan rutin mengecek kondisi saya, dan saya merasa pelayanan yang diberikan bisa diandalkan.”

#### **Responsiveness (daya tanggap)**

- 1) Informan A selaku Kepala Unit Bersalin mengatakan: “Kami selalu menekankan kepada seluruh tenaga kesehatan agar sigap dalam merespons kebutuhan pasien, terutama pada kondisi darurat. Sistem komunikasi antar petugas sudah diatur sedemikian rupa agar pasien tidak menunggu terlalu lama.”
- 2) Informan B selaku Bidan Pelaksana mengatakan: “Jika pasien membutuhkan bantuan atau memanggil bidan, kami berusaha segera datang. Dalam kondisi tertentu, kami juga langsung berkoordinasi dengan dokter atau unit lain agar pasien mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.”

- 3) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Kalau saya butuh bantuan atau merasa tidak nyaman, bidannya cepat datang dan langsung membantu. Saya merasa diperhatikan dan tidak dibiarkan menunggu lama.”

#### **Assurance (Jaminan)**

- 1) Informan A selaku Kepala Unit Bersalin mengatakan: “Tenaga kesehatan di Unit Bersalin memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang sesuai. Selain itu, kami juga rutin mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kompetensi, terutama dalam menangani persalinan dan kondisi kegawatdaruratan.”
- 2) Informan B selaku Bidan Pelaksana mengatakan: “Kami selalu berusaha menjelaskan kepada pasien mengenai tindakan yang akan dilakukan. Dengan penjelasan tersebut, pasien biasanya merasa lebih tenang dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.”
- 3) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Bidan dan dokter menjelaskan dengan jelas apa yang akan dilakukan. Itu membuat saya merasa lebih yakin dan aman selama dirawat.”

#### **Empathy (empati)**

- 1) Informan A selaku Kepala Unit Bersalin mengatakan: “Kami selalu menekankan pentingnya pendekatan yang humanis. Pasien bersalin tidak hanya membutuhkan tindakan medis, tetapi juga dukungan emosional agar merasa tenang dan nyaman.”
- 2) Informan B selaku Bidan Pelaksana mengatakan: “Kami berusaha memperlakukan pasien dengan sabar dan ramah, serta tidak membedakan pasien berdasarkan jenis jaminan atau latar belakang. Semua pasien kami layani dengan standar yang sama.”
- 3) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Bidan-bidannya ramah dan perhatian. Saya merasa didampingi dan diperhatikan, baik secara fisik maupun emosional.”

#### **Indikator kepuasan pasien**

##### **Struktur (Structure)**

Komponen struktur berkaitan dengan sarana prasarana, fasilitas fisik, serta ketersediaan tenaga kesehatan yang mendukung pelayanan.

- 1) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Kalau dari fasilitasnya, menurut saya sudah nyaman. Ruangnya bersih, ada AC, kamar mandi dalam, dan tempat tidurnya juga layak. Saya merasa fasilitasnya mendukung selama dirawat di sini.”
- 2) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Perawat dan bidannya selalu ada kalau dibutuhkan. Jadi saya merasa tidak kekurangan tenaga kesehatan selama dirawat.”

Berdasarkan pernyataan pasien tersebut, dapat diketahui bahwa komponen struktur di Unit Bersalin dinilai memadai dan mampu mendukung kenyamanan serta rasa aman pasien selama menjalani perawatan.

##### **Proses (Process)**

Komponen proses berkaitan dengan cara pelayanan diberikan, meliputi interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi yang diterima pasien.

- 1) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Pelayanannya menurut saya cepat dan jelas. Kalau saya tanya, bidannya menjelaskan dengan sabar, jadi saya ngerti apa yang harus dilakukan.”
- 2) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Bidan rutin mengecek kondisi saya, baik sebelum maupun setelah melahirkan. Saya merasa diperhatikan dan dipantau terus.”

- 3) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Kalau saya butuh bantuan, bidannya cepat datang. Jadi saya merasa pelayanannya tanggap dan tidak membuat saya menunggu lama.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan di Unit Bersalin berjalan dengan baik, ditandai dengan komunikasi yang jelas, respons yang cepat, serta pendampingan yang berkelanjutan selama masa perawatan.

### **Hasil (Outcome)**

Komponen hasil berkaitan dengan dampak pelayanan yang dirasakan pasien, baik secara fisik maupun psikologis, serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

- 1) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan di sini. Dari awal masuk sampai pulang, saya dilayani dengan baik.”
- 2) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Saya merasa aman dan tenang selama dirawat. Itu penting buat saya, apalagi setelah melahirkan.”
- 3) Informan C selaku Pasien Unit Bersalin mengatakan: “Kalau ada keluarga atau teman yang mau melahirkan, saya tidak ragu untuk merekomendasikan Unit Bersalin ini.”

## **PEMBAHASAN**

### **Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan di Unit Bersalin Rumah Sakit X Kabupaten Gresik**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada subbab sebelumnya, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di Unit Bersalin Rumah Sakit X Kabupaten Gresik berada pada kategori sangat tinggi, dengan capaian rata-rata sebesar 99,8% selama periode Januari hingga Juni 2025. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Unit Bersalin secara konsisten telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

Tingginya tingkat kepuasan pasien tersebut dapat dijelaskan melalui teori kepuasan pasien yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan (Widodo et al., 2020). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan mutu layanan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan yang diterima, baik dari aspek medis maupun nonmedis.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan konsep kualitas layanan SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh persepsi pasien terhadap lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1990). Berdasarkan wawancara dan observasi, seluruh dimensi tersebut telah terpenuhi dengan baik di Unit Bersalin. Pasien menilai bahwa fasilitas fisik yang tersedia memadai, pelayanan diberikan secara konsisten sesuai SOP, tenaga kesehatan tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta mampu memberikan rasa aman dan perhatian secara personal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Marpaung (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan bersalin dengan kualitas layanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, terutama ketika fasilitas dan interaksi tenaga kesehatan berjalan optimal. Selain itu, Darwati (2018) juga menemukan bahwa pelayanan kebidanan yang diberikan secara profesional dan tidak diskriminatif mampu meningkatkan kepuasan pasien secara merata, baik pasien BPJS maupun non-BPJS.

Dengan demikian, capaian kepuasan pasien yang sangat tinggi di Unit Bersalin Rumah Sakit X dapat dipahami sebagai hasil dari penerapan kualitas layanan yang konsisten,

berorientasi pada kebutuhan pasien, serta didukung oleh sistem pelayanan yang terstruktur. Kondisi ini memperkuat bahwa Unit Bersalin telah berhasil menjalankan fungsi pelayanan maternal sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan.

### **Faktor-Faktor yang Berkontribusi terhadap Tingginya Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Bersalin**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepuasan pasien di Unit Bersalin dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor utama yang saling mendukung. Faktor-faktor tersebut dapat dianalisis melalui dimensi SERVQUAL serta pendekatan struktur, proses, dan hasil (structure–process–outcome).

Pada dimensi tangibles, fasilitas fisik yang bersih, nyaman, serta lingkungan unit yang tenang memberikan kontribusi besar terhadap kenyamanan psikologis pasien. Kondisi ini sesuai dengan pendapat Kotler dan Keller (2021) yang menyatakan bahwa bukti fisik dalam pelayanan jasa berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Pasien yang merasa nyaman secara fisik cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan secara keseluruhan.

Dimensi reliability juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan sesuai SOP, adanya bidan penanggung jawab (PIC), serta ketepatan waktu dalam pemberian tindakan dan obat menunjukkan keandalan sistem pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kurniasih et al. (2020) yang menegaskan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap.

Selanjutnya, responsiveness atau daya tanggap tenaga kesehatan turut memberikan rasa aman bagi pasien. Pasien merasa kebutuhan mereka segera direspons tanpa harus menunggu lama. Hasil ini mendukung penelitian Hidayat et al. (2023) yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan respons tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dimensi assurance tercermin dari kompetensi tenaga kesehatan serta kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien. Rasa percaya dan aman yang dirasakan pasien menunjukkan bahwa jaminan pelayanan telah terpenuhi dengan baik. Hal ini sejalan dengan temuan Maarif et al. (2023) yang menyebutkan bahwa jaminan profesionalisme tenaga kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Namun, berdasarkan hasil wawancara, dimensi empathy muncul sebagai faktor yang paling dominan. Pasien merasa diperlakukan dengan ramah, sabar, dan penuh perhatian tanpa adanya diskriminasi. Temuan ini selaras dengan penelitian Budiono (2025) yang menyatakan bahwa empati tenaga kesehatan menjadi dimensi paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan bersalin yang membutuhkan dukungan emosional tinggi.

Dengan demikian, tingginya kepuasan pasien di Unit Bersalin tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas atau sistem pelayanan, tetapi juga oleh pendekatan humanis dan empatik tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

#### **1) Upaya Mempertahankan dan Meningkatkan Kualitas Layanan Unit Bersalin**

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien dan faktor-faktor pendukungnya, terdapat beberapa upaya strategis yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Unit Bersalin Rumah Sakit X. Upaya ini penting mengingat kualitas layanan yang sudah baik perlu dijaga agar tidak mengalami penurunan di masa mendatang.

Pertama, rumah sakit perlu mempertahankan konsistensi penerapan SOP pelayanan. Konsistensi ini terbukti mampu menjaga keandalan dan kestabilan mutu layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Fadhillah dan Susanti (2022) yang menyatakan bahwa evaluasi dan penerapan SOP secara berkelanjutan merupakan kunci dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan.

Kedua, penguatan kompetensi sumber daya manusia perlu terus dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan. Pelayanan bersalin memiliki risiko tinggi sehingga peningkatan kompetensi teknis dan nonteknis tenaga kesehatan menjadi sangat penting. Upaya ini selaras dengan konsep assurance dalam SERVQUAL serta hasil penelitian Owusu-Frimpong et al. (2020) yang menekankan pentingnya kualitas SDM dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Ketiga, pendekatan empati dan komunikasi efektif perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan. Mengingat empati menjadi faktor dominan kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengembangkan budaya pelayanan yang berorientasi pada patient-centered care dan customer experience management. Hal ini sejalan dengan Refialdinata et al. (2024) yang menyatakan bahwa pengelolaan pengalaman pasien secara menyeluruh dapat memperkuat kepuasan dan loyalitas pasien.

Keempat, pemantauan kepuasan pasien secara berkala perlu terus dilakukan sebagai alat evaluasi mutu. Data kepuasan pasien dapat menjadi dasar perbaikan berkelanjutan dan pengambilan keputusan manajerial. Pendekatan ini mendukung prinsip continuous quality improvement dalam pelayanan kesehatan.

Dengan menerapkan upaya-upaya tersebut, Unit Bersalin tidak hanya mampu mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, tetapi juga berpotensi menjadi role model bagi unit pelayanan lain dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan pasien dalam upaya peningkatan kualitas layanan pada Unit Bersalin Rumah Sakit X Kabupaten Gresik, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan di Unit Bersalin Rumah Sakit X Kabupaten Gresik berada pada kategori sangat tinggi.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa capaian kepuasan pasien selama periode Januari hingga Juni 2025 memiliki rata-rata sebesar 99,8%, dengan tingkat kepuasan yang relatif stabil dan konsisten pada setiap bulan. Capaian ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Unit Bersalin telah memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

2. Tingginya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh terpenuhinya dimensi kualitas layanan secara menyeluruh.

Berdasarkan pendekatan SERVQUAL dan hasil wawancara, seluruh dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, telah diterapkan dengan baik di Unit Bersalin. Fasilitas fisik yang memadai, penerapan SOP yang konsisten, daya tanggap tenaga kesehatan, kompetensi dan jaminan pelayanan, serta pendekatan empatik menjadi faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Di antara kelima dimensi tersebut, empati tenaga kesehatan muncul sebagai faktor yang paling dominan dalam membentuk pengalaman positif pasien.

3. Unit Bersalin memiliki sistem pelayanan yang efektif dan berorientasi pada pengalaman pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas struktur, proses, dan hasil pelayanan di Unit Bersalin berjalan secara optimal. Ketersediaan sarana prasarana dan tenaga kesehatan (struktur), proses pelayanan yang komunikatif dan responsif, serta outcome berupa rasa aman, nyaman, dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa Unit Bersalin telah berhasil menerapkan pelayanan yang berorientasi pada patient-centered care.

4. Unit Bersalin layak dijadikan contoh praktik baik (best practice) dalam peningkatan kualitas layanan rumah sakit.

Konsistensi tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi selama enam bulan berturut-turut menunjukkan bahwa Unit Bersalin mampu mempertahankan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Keberhasilan ini dapat dijadikan rujukan bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan pada unit pelayanan lain di Rumah Sakit X Kabupaten Gresik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiandari, N. (2025). *Keterkaitan antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Unibos, 6(1), 45–56.
- Avitalia Health. (2024). *Rumah Sakit Tipe A, B, C, D di Gresik*. <https://www.avitaliahealth.com/2024/10/rs-tipe-a-b-c-d-gresik.html>
- Bay, A. Y., & Thaifur, R. (2024). *Analisis penanganan keluhan pelayanan kesehatan pasien di rumah sakit: Literatur review*. Jurnal Kesehatan STIKES Muhammadiyah, 6(2), 112–121.
- Darwati, D. (2018). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Ruang Nifas Lampiran*. STIKes Banyuwangi.
- Fadhilah, R., & Susanti, D. (2022). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Daerah*. Jurnal Administrasi dan Manajemen Kesehatan, 4(2), 88–97.
- Fakultas Kedokteran. (2022). *7 Daftar Rumah Sakit Terbaik di Gresik*. <https://www.fakultaskedokteran.id/2022/06/7-daftar-rumah-sakit-terbaik-di-gresik.html>
- Hidayat, A., dkk. (2023). *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RS X*. Health Tadulako Journal.
- Hidayat, A., & Prakoso, F. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dalam Evaluasi Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Konteks.co.id. (2024). *Rekomendasi Rumah Sakit Terbaik di Gresik*. <https://www.konteks.co.id/lifestyle/163775865/rekomendasi-rumah-sakit-terbaik-di-gresik>
- Kurniasih, E., Yusuf, M., Putri, F., & Yusra, M. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kabupaten Indramayu*. Jurnal Kesehatan Indra Husada, 8(1), 1–9.
- Layli, R. (2022). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit: Literature review*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 1239–1247.
- Maarif, I., Haeruddin, H., & Sumiati, S. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien*. Journal of Muslim Community Health, 4(2), 79–88.
- Marpaung, R. (2020). *Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Klinik dan Rumah Bersalin Bidan Umi Rahma*. Jurnal Kebidanan Malahayati, 10(1), 1–6.
- Marliana, L., Nurhayati, S., & Suryani, D. (2024). *Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD A. M. Parikesit Tenggarong*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 10(1), 45–54.

- Mekarisce, A. A. (2020). *Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71/>
- Nurhayati, S., & Putri, R. A. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(2), 85–94.
- Owusu-Frimpong, N., Tweneboah-Koduah, E. Y., & Obuobisa-Darko, T. (2020). *Quality healthcare and patient satisfaction: Evidence from developing countries*. International Journal of Health Care Quality Assurance, 33(5), 349–359.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan metode service quality di Baraya Travel Bandung*.
- Prasetyo, A., & Handayani, D. (2022). Analisis kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan struktur, proses, dan hasil terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(1), 12–20.
- Purnanda, A., Utamie, H., & Mulyanti, D. (2023). *Kepuasan Pasien Post Partum terhadap Kualitas Hidup di Ruang Bersalin*. Jurnal Sains dan Kesehatan (JUSIKA), 7(1), 1–8.
- Putri, A. A., Wahyudi, A., & Sari, G. A. (2024). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan IGD RS Siti Fatimah Palembang*. Jurnal Kesehatan, 18(1), 55–64.
- Radar Gresik. (2024). *Rumah Sakit... Raih Pengakuan Internasional Lewat Inovasi Monitoring Kualitas Air*. <https://radargresik.jawapos.com/health/836746145/>
- Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). *SERVQUAL dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung*. Pro Health: Jurnal Ilmiah Kesehatan, 6(1), 41–47.
- Rani, C. N. A. (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya*.
- Refialdinata, R., Nurhaida, N., & Nengcy, L. (2024). *Analisis Pengalaman Pasien sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Kesehatan, 9(2), 112–121.
- Rinduan, O., Kridawati, A., & Nugroho, D. (2023). *Analisa indikator mutu IGD terhadap kepuasan pasien di IGD RS Bhayangkara Mataram*. Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 8(2), 101–109.
- RS Bahteramas. (2023). *Evaluasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan IGD*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Ruang Jurnal. (2025). *Triangulasi Data: Meningkatkan Validitas dan Keandalan Informasi dalam Era Digital*. <https://ruangjurnal.com/triangulasi-data-meningkatkan-validitas-dan-keandalan-informasi-dalam-era-digital/>
- Sari, D. P., Lestari, R., & Wibowo, A. (2023). Outcome pelayanan kesehatan sebagai indikator kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(3), 167–175.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S"*. Jurnal Menara Medika, 4(1), 30–40.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sularno, A., dkk. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Jurnal Manajemen dan Bisnis.
- Susanto, A. (2023). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah*. <https://www.neliti.com/publications/579084/>

- Triangulasi dalam Penelitian: Research Methodology Series. (2024). Bina Nusantara University. <https://sis.binus.ac.id/2024/09/11/triangulasi-dalam-penelitian/>
- Widodo, S., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1), 45–53.
- World Health Organization. (2014). *Revised WHO classification and treatment of childhood pneumonia at health facilities: Evidence summaries*. WHO Press.