



Analisis Kenyamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSI Fatimah Banyuwangi

Early Rifka Annisa¹, Heru Suswojo², Musa Ghuftron³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

E-mail: earlyrifka099@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-06-10 Revised: 2025-07-20 Published: 2025-08-07 Keywords: <i>Comfort;</i> <i>Service Quality;</i> <i>Patient Satisfaction;</i> <i>Loyalty.</i>	Patient satisfaction is an important indicator in assessing the quality of hospital services. This study aims to explore the influence of comfort and quality of patient services at the Fatimah Islamic Hospital in Banyuwangi. From the 2024 Public Relations report data and the inpatient satisfaction survey, it shows that there are complaints related to cleanliness, medical staff communication, and supporting facilities, which have an impact on the low patient occupancy rate or Bed Occupancy Rate of 39.97% between 2022 and 2024. This study emphasizes the importance of improving the quality of service and patient comfort as a strategic effort to increase hospital satisfaction, loyalty, and reputation. The research method used is a survey through a questionnaire and data analysis using multiple linear regression. The results of the study on 37 patients showed that there was a significant relationship between a homey feel (comfort) and patient satisfaction.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-06-10 Direvisi: 2025-07-20 Dipublikasi: 2025-08-07 Kata kunci: <i>Kenyamanan;</i> <i>Kualitas Pelayanan;</i> <i>Kepuasan Pasien;</i> <i>Loyalitas.</i>	Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kenyamanan dan kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Dari data laporan Humas tahun 2024 dan survei kepuasan pasien rawat inap, menunjukkan adanya keluhan terkait kebersihan, komunikasi tenaga medis, dan fasilitas pendukung, yang berdampak pada rendahnya tingkat huniaan pasien atau Bed Occupancy Rate sebesar 39,97% antara tahun 2022 hingga 2024. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan reputasi rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah survey melalui kuisioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian pada 37 pasien menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dan kepuasan pasien.

I. PENDAHULUAN

Kenyamanan dan kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor penting dalam menentukan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Lingkungan yang mendukung dan fasilitas yang memadai tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada proses penyembuhan yang lebih cepat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien yang merasa nyaman cenderung memiliki tingkat kecemasan dan stres yang lebih rendah serta menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap perawatan medis yang diberikan (Wensley et al., 2020; Roustaei et al., 2023).

Kualitas pelayanan adalah kesenjangan antara harapan pasien dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan aspek kenyamanan, seperti kebersihan, fasilitas, dan komunikasi efektif menjadi kunci utama dalam mengurangi kesenjangan tersebut. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013) juga menekankan bahwa kualitas

pelayanan yang prima mampu meningkatkan loyalitas pasien dan mendorong citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

Di tengah persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan menjadi strategi utama untuk mempertahankan dan menarik pasien. Namun, laporan Humas Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi pada tahun 2024 mengindikasikan adanya ketidakpuasan dari sebagian pasien terkait dengan kebersihan ruangan, komunikasi tenaga medis, serta fasilitas pendukung lainnya. Keluhan-keluhan ini, yang disampaikan melalui berbagai platform media sosial, berpotensi merusak reputasi rumah sakit dan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Citra negatif yang tersebar secara luas dapat berdampak langsung pada keputusan konsumen, sehingga rumah sakit harus responsif dan proaktif dalam mengelola kualitas pelayanan.

Selain itu, data dari Unit Rekam Medis menunjukkan bahwa rata-rata Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi dalam rentang tahun 2022 hingga 2024 adalah 39,97%, angka yang masih jauh dari standar BOR sehat untuk sebuah rumah sakit. Rendahnya BOR ini dapat berdampak pada pendapatan dan keberlanjutan operasional rumah sakit (Kalyanita, Sri Suparti, & Sinta Novratilova, 2022). BOR yang rendah mengindikasikan kurang optimalnya pemanfaatan fasilitas dan sumber daya yang ada, sehingga evaluasi mendalam terhadap pelayanan sangat dibutuhkan agar rumah sakit dapat meningkatkan daya tarik bagi pasien.

Evaluasi terhadap kepuasan pasien menjadi penting untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien, kebersihan lingkungan, serta evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan merupakan beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Interaksi interpersonal yang berkualitas tinggi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan keberhasilan proses penyembuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan layanan di masa depan.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan rancangan cross-sectional. Penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data pada satu titik waktu dan menganalisis hubungan antar variabel secara cepat dan efisien. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling, *purposive sampling* dipilih ketika peneliti ingin memperoleh sampel yang memiliki karakteristik khusus yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga data yang diperoleh lebih tepat dan fokus.

Sampel yang digunakan sebanyak 37 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang menurut Sekaran dan Bougie (2018), merupakan instrumen yang efektif untuk mengukur variabel secara sistematis dan konsisten, serta memungkinkan pengumpulan data kuantitatif secara mudah dan terstruktur. Teknik analisa data menggunakan uji regresi

linier berganda untuk menguji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Uji regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui hubungan dan kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu penelitian kuantitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut:

Tabel 1. Uji Normalitas

Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df Sig.
Unstandardized Residual	.145	33	.077	.954	33 .180

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa data menunjukkan distribusi normal dengan nilai signifikansi untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,077 dan untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,18.

2. Uji Korelasi

Hasil Uji Korelasi dapat dilihat pada gambar berikut

Tabel 2. Uji korelasi

Correlations				
Total Kepuasan	Total Kualitas Pelayanan		Total Kenyamanan	Total Kepuasan
	Pearson Correlation	.958**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson yang ditunjukkan pada tabel di atas, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi sebesar 0,958 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Demikian pula, terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi

sebesar 0,760 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000.

Nilai korelasi yang tinggi ini juga menunjukkan bahwa hubungan yang terbentuk bersifat kuat dan positif. Dengan demikian, analisis dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu uji regresi linier berganda.

3. Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Uji koefisien Regresi Linier Berganda

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	517.261	3	172.420	355.322	.000 ^b
Residual	14.072	29	.485		
Total	531.333	32			

a. Dependent Variable: Total Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Interaksi, Total Kualitas Pelayanan, Total Kenyamanan

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada tabel, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi linier berganda yang melibatkan variabel kualitas pelayanan, kenyamanan, dan interaksi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Nilai F sebesar 355,322 juga menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan prediktif yang sangat baik.

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error				
(Constant)	98.276	15.235		6.451	.000	
Total Kualitas Pelayanan	-1.127	.285	-.1378	3.949	.000	.010
Total Kenyamanan	-3.111	.477	-.3348	-6.519	.000	.003
Interaksi	.060	.009	.5151	6.853	.000	.002

a. Dependent Variable: Total Kepuasan

Berdasarkan tabel *Coefficients*, hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, kenyamanan, dan interaksi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel yang semuanya lebih kecil dari 0,05, yaitu:

- Kualitas pelayanan: Sig. = 0,000
- Kenyamanan: Sig. = 0,000
- Interaksi: Sig. = 0,000

d) Nilai koefisien beta standar menunjukkan:

e) Interaksi atau hubungan antara Kualitas pelayanan dan kenyamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0.060$), menunjukkan bahwa semakin baik interaksi, maka kepuasan pasien meningkat.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi linear berganda

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.987 ^a	.974	.971	.697	1.648

a. Predictors: (Constant), Interaksi, Total Kualitas Pelayanan, Total Kenyamanan
b. Dependent Variable: Total Kepuasan

Berdasarkan tabel *Model Summary*, diperoleh nilai **R Square (R^2)** sebesar **0,974** atau **97,4 %**.

B. Pembahasan

Penelitian dilakukan pada seluruh pasien BPJS maupun non BPJS yang tersebar di berbagai macam kelas perawatan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Ruang Rawat inap.

Dalam konteks keperawatan, "comfort" atau "kenyamanan" merujuk pada pengalaman holistik yang melibatkan pemenuhan kebutuhan fisik, psikospiritual, sosiokultural, dan lingkungan pasien (de Oliveira et al., 2020). Kebutuhan psikospiritual dan sosiokultural muncul dari faktor internal, seperti nilai personal, kebutuhan fisik, keyakinan religius maupun keinginan pasien untuk sembuh. Faktor internal ini mempengaruhi bagaimana cara pasien merespon kondisi rasa sakit maupun stress. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang efektif perlu mengidentifikasi dan mengakomodasi faktor internal tersebut agar dapat mendukung kesembuhan pasien.

Kebutuhan fisik dan lingkungan pasien juga sangat penting dalam menunjang proses penyembuhan. Ruangan dengan sirkulasi udara yang baik, kondisi tempat tidur yang nyaman, pelayanan petugas medis dan dukungan dari keluarga atau lingkungan sekitar juga mempengaruhi proses penyembuhan. Lingkungan perawatan yang bersih dan minimnya suara bising dapat menciptakan suasana tenang bagi pasien.

Ketrampilan komunikasi tenaga medis juga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Komunikasi yang baik antara staff medis dan pasien sangat diperlukan agar dapat mencegah kesalahpahaman, meningkatkan kualitas perawatan, menciptakan hubungan kepercayaan dan meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi penyakitnya (Anderson et al. 2019)

Staff medis perlu mengidentifikasi kondisi psikologis pasien dengan baik. Adanya tenaga rohani atau konseling yang dapat membantu komunikasi interpersonal dengan pasien akan membantu proses perawatan. Karena kenyamanan pasien mengacu pada rasa bahagia, rileks, dan kepuasan yang dialami pasien selama perawatan medis mereka. Ini sangat penting karena sangat mempengaruhi kesejahteraan pasien dan persepsi mereka tentang keseluruhan proses, sehingga menghasilkan proses pemulihan yang lebih cepat dan peningkatan hasil kesehatan (Tian, 2023).

Beberapa responden mengatakan bahwa kualitas yang baik dari ruang perawatan, tenaga kesehatan dan faktor pendukung lainnya akan membuat pasien merasa lega dan puas saat melakukan perawatan sehingga motivasi untuk segera sembuh sangat tinggi. Menurut Kotler (2019) kualitas pelayanan adalah semua fitur dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan. Kepuasan yang dihasilkan dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan diharapkan dapat menjadi pelanggan setia.

Menurut penelitian Mahda (2020) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui pengukuran 5 dimensi yaitu kemampuan *reliability* (kehandalan) petugas dalam memberikan pelayanan, *assurance* (jaminan) keamanan yang diberikan petugas keamanan dan staff medis rumah sakit, *tangible* (bukti langsung) dalam beberapa aspek seperti kualitas makanan dan kebersihan ruangan, sikap *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) dokter, perawat dan bidan terhadap pasien. Lima dimensi ini sangat penting dan saling berkaitan dalam proses penilaian kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan berperan penting sebagai faktor penentu utama kepuasan pelanggan. Adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh langsung pada tingkat loyalitas pelanggan (Dam & Dam, 2021). Meningkatkan kenyamanan pasien dan kualitas pelayanan membutuhkan strategi dan kerja sama pelbagai pihak. Staff medis dan non medis harus saling bersinergi dalam memberikan pelayanan agar kepuasan pasien dapat terwujud. Adanya evaluasi rutin sangat diperlukan oleh Rumah Sakit untuk memenuhi kebutuhan konsumen saat ini.

Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien puas terhadap pelayanan yang telah diterima selama perawatan. Hal ini, juga dianggap indikator penting mengevaluasi keberhasilan sistem layanan, karena pendapat pasien merupakan salah satu faktor kunci pengambilan keputusan dalam pengembangan perawatan atau layanan di Rumah Sakit (Manzoor *et al.* 2019). Menilai kepuasan pasien dengan rutin sudah menjadi suatu pekerjaan rumah setiap Rumah Sakit. Dari hasil penilaian tersebut, Rumah Sakit akan mendapatkan masukan dan ide dalam proses pengembangan pelayanan.

Pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan cenderung lebih loyal terhadap penyedia yang sama. Mereka lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pasien juga berdampak pada perilaku rujukan. Pasien yang puas seringkali merekomendasikan layanan kepada keluarga dan teman, yang dapat meningkatkan jumlah pasien yang mengunjungi fasilitas kesehatan tersebut. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif dari pasien dapat berkontribusi pada keputusan pasien lain untuk memilih tempat perawatan yang sama (Alibrandi *et al.* 2023).

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan merupakan hal yang krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Beragam aspek dari kenyamanan dan kualitas layanan perlu dipenuhi agar dapat menunjang tercapainya tujuan tersebut. Peningkatan kedua faktor tersebut akan mempermudah terciptanya loyalitas pasien. Kondisi ini mem-

berikan dampak positif bagi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis Rumah Sakit.

sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 115–123.

B. Saran

1. RS Islam Fatimah Banyuwangi perlu melakukan survey dan wawancara rutin terhadap pasien yang melakukan perawatan di RS Islam Fatimah Banyuwangi.
2. Melakukan diskusi 2 arah dengan DPJP apabila ada keluhan pasien yang kurang puas terhadap pelayanannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian untuk mengkaji faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di RS Islam Fatimah Banyuwangi selain kenyamanan dan kualitas pelayanan.

Kalyanita, S., Suparti, S., & Novratilova, S. (2022). Analisis faktor-faktor determinan nilai BOR (bed occupancy rate) di RSAU Dr Siswanto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 1(2), 61–67. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v2i1.35>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of marketing* (14th ed.). Prentice Hall.

Mahda, A. A. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap bed occupancy rate melalui kepuasan pasien. Universitas Jember. https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/101146/Ahmad%20Aviv%20Mahda%20-%20172520102027_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DAFTAR RUJUKAN

Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>

Anderson, R. J., Bloch, S., Armstrong, M., Stone, P. C., & Low, J. T. S. (2019). Communication between healthcare professionals and relatives of patients approaching the end-of-life: A systematic review of qualitative evidence. *Palliative Medicine*, 33(8), 926–941. <https://doi.org/10.1177/0269216319852007>

Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>

de Oliveira, S. M., Costa, K. N. F. M., Dos Santos, K. F. O., Oliveira, J. D. S., Pereira, M. A., & Fernandes, M. D. G. M. (2020). Comfort needs as perceived by hospitalized elders: An analysis under the light of Kolcaba's theory. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(Suppl 3), 1–8. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0501>

Kalyanita, S., Suparti, S., & Novratilova, S. (2022). Analisis bed occupancy rate dan dampaknya terhadap keberlanjutan rumah

Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1–16.

Roustaei, N., Sadeghi, N., Azizi, A., Eghbalian, M., & Karsidani, S. D. (2023). The effect of regular nursing rounds on patients' comfort and satisfaction, and violence against nurses in surgical ward. *Heliyon*, 9(7), e17708. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17708>

Roustaei, Z., et al. (2023). Patient comfort and its impact on recovery outcomes: A systematic review. *Healthcare*, 11(2), 245.

Santoso, S. (2015). *Statistik untuk penelitian* (6th ed.). PT Elex Media Komputindo.

Tian, Y. (2023). A review on factors related to patient comfort experience in hospitals. *Journal of Health, Population and Nutrition*, 42(1).

Wensley, C., Botti, M., McKillop, A., & Merry, A. F. (2020). Maximising comfort: How do patients describe the care that matters? A two-stage qualitative descriptive study to develop a quality improvement framework for comfort-related care in inpatient settings. *BMJ Open*, 10(5). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-033336>

Wensley, D., et al. (2020). Impact of hospital environment on patient anxiety and satisfaction. *Journal of Healthcare Quality*, 42(1), 12-19.