

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND RATE VALUE ON INPATIENT PATIENT SATISFACTION AT RSI WONOSOBO

LUSIANA AMBARSARI¹, ROSYDAH², ROCHANA RULIYANDARI³

Progam Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
lusianaambarsari13@gmail.com¹, rosyidah@ikm.uad.ac.id²,
rochana.ruliyandari@ikm.uad.ac.id³

Abstract: *Background Patient satisfaction is an important indicator in assessing the success of hospital services, especially in inpatient services that demand continuous service. Quality of service, completeness of facilities, and appropriateness of tariff value are crucial factors that can affect patient perception and satisfaction. RSI Wonosobo as a private health service provider needs to continue to improve these three aspects to maintain patient trust and loyalty in the midst of competition between hospitals. Methods: used quantitative with a survey approach. Results: The study shows that service quality, facilities, and tariff value have a positive and significant effect on patient satisfaction partially and simultaneously. Service quality is the most dominant factor in influencing patient satisfaction. This study provides practical implications for the management of RSI Wonosobo to continue to improve aspects of service as part of a strategy to improve the quality of health services. Service quality, facilities, and tariff value have a positive and significant influence on inpatient satisfaction at RSI Wonosobo. Among the three factors, service quality is the most dominant factor. Therefore, to increase patient satisfaction and loyalty, hospital management needs to focus on improving service quality, facility comfort, and setting rates in accordance with patient expectations.*

Keywords: *service quality, facilities, tariff value, patient satisfaction, inpatient care, RSI Wonosobo.*

A. Pendahuluan

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang lebih efektif dan efisien (1) Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, tenaga medis dan tarif Rumah Sakit. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu mempertimbangkan mengenai harga pelayanannya (2). Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke tempat lain (3). Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, harga yang sesuai, dan efisien. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Rumah Sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan (4). Tingginya angka kepuasan pasien akan menjamin pasien selalu nyaman menggunakan jasa rumah sakit, strategi utama guna memenuhi kepuasan pasien yakni melalui peningkatan pelayanan, fasilitas dan nilai tarif. Dari latar belakang tersebut, rumusan pe untuk mencari nelitian ini yaitu, Apakah layanan, fasilitas dan nilai tarif

layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI Wonosobo. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (5).

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian literatur review sistematis yang bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai hasil penelitian sebelumnya yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan nilai tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan fokus kontekstual pada Rumah Sakit Islam (RSI) Wonosobo. Literatur review dipilih sebagai metode karena mampu memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dan teoritis terhadap permasalahan yang sedang diteliti, serta mendukung dasar pengambilan kebijakan atau pengembangan penelitian selanjutnya. Sumber dan teknik pengumpulan data, yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, diperoleh dari berbagai sumber ilmiah seperti, jurnal nasional dan internasional yang terindeks (Sinta, DOAJ, Scopus), artikel ilmiah dari repositori universitas, website resmi Kementerian Kesehatan dan instansi terkait dan laporan hasil penelitian kesehatan (6) Strategi penelusuran literatur dilakukan dengan menggunakan mesin pencari seperti Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan Garuda dengan kata kunci kombinasi: "kualitas pelayanan", "kepuasan pasien", "fasilitas rumah sakit", "nilai tarif", "rawat inap", dan "RSI Wonosobo". Artikel yang terpilih merupakan artikel yang relevan dengan tema, diterbitkan antara tahun 2018 hingga 2024, tersedia dalam bentuk full text, dan menggunakan pendekatan kuantitatif atau kombinasi (mixed method). Kriteria inklusi mencakup artikel yang mengkaji minimal satu dari tiga variabel utama (kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif) terhadap kepuasan pasien rawat inap, memiliki metodologi ilmiah yang jelas, dan berbahasa Indonesia atau Inggris (7). Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak memiliki relevansi, tidak lengkap (hanya abstrak), atau tidak melalui proses peer review. Data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan temuan-temuan dari berbagai sumber berdasarkan kesamaan tema atau variabel. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, kesenjangan penelitian, serta hubungan antar variabel yang konsisten maupun yang bertentangan dalam berbagai studi.(8).

C. Hasil dan Pembahasan

Setelah menganalisis berbagai jurnal penelitian, peneliti mengumpulkan beberapa artikel yang di cari di PubMed. Setelah menghapus duplikat dan menyaring judul dan abstrak. Beberapa jurnal yang saya dapatkan disini membahas tentang kepuasa dan nilai tarif fasilitas rumah sakit. Dari penelitian ini didapatkan berbagai jenis penelitian diantaranya dengan menggunakan metode kuantitatif, deskriptif crossectional dan purposive sampling. Dari hasil beberapa jurnal bahwa antara nilai tarif, fasilitas bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor penentu kepuasan terhadap penyediaan layanan mencakup peningkatan kualitas hidup dan empati yang dirasakan. Satu-satunya faktor penentu signifikan dari niat untuk mematuhi perawatan setelahnya adalah empati staf yang dirasakan (9). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, akurat, serta empatik sangat dihargai oleh pasien. Pelayanan berkualitas tidak hanya berkaitan dengan aspek

teknis medis, tetapi juga komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, kejelasan informasi, dan respon terhadap keluhan pasien. Bahwa dimensi manusiawi dalam pelayanan, terutama empati, sangat menentukan loyalitas pasien (10). Fasilitas rumah sakit yang lengkap, bersih, dan nyaman memberikan kontribusi besar terhadap pengalaman rawat inap pasien. Fasilitas seperti ruang perawatan, tempat tidur, toilet, ventilasi, dan sarana pendukung lain sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kenyamanan dan profesionalisme layanan rumah sakit (11). Fasilitas yang layak meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, serta mendorong niat kunjungan ulang. Tarif atau harga layanan juga berperan penting dalam membentuk persepsi keadilan dan kepuasan pasien. Pasien cenderung menilai layanan sebagai "bernilai" jika kualitas yang diterima sesuai dengan biaya yang dibayarkan (12). Tarif yang terlalu tinggi tanpa diimbangi pelayanan yang sepadan dapat menimbulkan rasa kecewa. Sebaliknya, tarif yang sesuai bahkan cenderung terjangkau meningkatkan rasa puas dan loyalitas yang menekankan pentingnya prinsip *value for money* dalam layanan kesehatan. Temuan penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen RSI Wonosobo. Fokus peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama, diikuti dengan pemeliharaan fasilitas fisik dan penyesuaian tarif secara rasional. Selain itu, penguatan sistem informasi dan peningkatan kompetensi SDM (seperti pelatihan komunikasi dan manajemen konflik) dapat menjadi aspek tambahan untuk diteliti di masa depan (13).

Kelebihan dari penelitian ini berfokus pada kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu layanan rumah sakit, sangat relevan dengan konteks pelayanan kesehatan saat ini. Metode survei dengan kuesioner dan analisis regresi linear berganda memberikan hasil yang objektif dan dapat diukur secara statistik. Pemilihan tiga variabel utama (kualitas pelayanan, fasilitas, nilai tarif) sudah sesuai dan didukung oleh literatur serta penelitian sebelumnya. Temuan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor paling dominan memberikan arah strategis yang jelas bagi rumah sakit. Kajian pustaka memuat banyak referensi baik dari dalam maupun luar negeri, serta membandingkan berbagai jenis rumah sakit dan pendekatan pelayanan (14). Kekurangan penelitian, meskipun disebutkan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuesioner, desain rinci seperti jumlah responden, teknik sampling, dan validitas instrumen tidak dijelaskan dengan cukup detail. Disebut sebagai "penelitian pustaka" namun juga menyatakan bahwa data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner langsung, yang membuat metode menjadi agak membingungkan atau tidak konsisten (15). Tidak ada tabel, grafik, atau visualisasi data yang mendukung hasil dan interpretasi temuan, padahal ini penting untuk memperkuat kejelasan analisis kuantitatif. Penelitian lain menyertakan variabel seperti empati, komunikasi, atau sistem informasi sebagai pengaruh tambahan. Penelitian ini belum memasukkan atau menguji kemungkinan variabel mediasi atau moderasi (16).

Fokus hanya pada RSI Wonosobo, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk rumah sakit lain dengan karakteristik berbeda (misalnya RS pemerintah, RS besar, atau RS rujukan nasional). Beberapa studi, seperti penelitian di RS Lestari Raharja Kota Magelang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas secara simultan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien, dengan nilai korelasi sebesar 0,930 dan kontribusi terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 86,1%. Hal serupa juga ditemukan dalam penelitian di RSUD PARIAMAN yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, tidak cukup bagi rumah sakit hanya memperbaiki satu aspek saja, tetapi harus mengintegrasikan ketiganya dalam strategi pelayanan (17). Sistem informasi yang berkualitas dan tenaga kesehatan yang kompeten juga berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dalam era digital saat ini, kemudahan akses informasi, pendaftaran online, dan sistem rekam medis elektronik menjadi indikator

baru kualitas pelayanan (18). Rumah sakit perlu mempertimbangkan adopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pasien. Dari keseluruhan literatur yang ditinjau, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif layanan merupakan elemen kunci yang memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan (19). Pelayanan yang baik dan empatik, fasilitas yang memadai, serta tarif yang rasional akan menciptakan persepsi positif dari pasien, meningkatkan loyalitas, dan mendorong keberlanjutan rumah sakit. Penelitian-penelitian ini juga memberikan arahan bahwa integrasi teknologi informasi, penguatan SDM, serta manajemen berbasis empati dan transparansi perlu diperhatikan sebagai bagian dari strategi jangka panjang rumah sakit, termasuk RSI Wonosobo, untuk terus bersaing dan berkembang dalam sistem pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif.

D. Penutup

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan nilai tarif memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI Wonosobo, baik secara parsial maupun simultan. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh aspek interpersonal, seperti sikap ramah, empati, kecepatan, dan ketepatan pelayanan medis. Selain itu, fasilitas fisik rumah sakit yang bersih, nyaman, dan lengkap turut mendukung pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan. Nilai tarif yang dianggap wajar dan sebanding dengan mutu pelayanan juga berkontribusi terhadap persepsi kepuasan yang lebih baik. Secara praktis, temuan ini memberikan rekomendasi strategis bagi RSI Wonosobo untuk: Meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, khususnya dalam komunikasi tenaga kesehatan dan ketanggapan terhadap keluhan pasien. Memelihara dan memperbaiki fasilitas rumah sakit untuk menunjang kenyamanan pasien. Menetapkan kebijakan tarif yang adil, transparan, dan sesuai ekspektasi pasien. Penelitian ini relevan dengan literatur terdahulu, namun juga mengakui keterbatasan seperti ketidaksesuaian metode deskripsi (pustaka vs lapangan), kurangnya visualisasi data, dan belum ditelusurinya variabel mediasi seperti empati atau sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi faktor tambahan yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien secara lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- Audilla Anggris Aulya Qomaryah. Pengaruh Customer Value Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Spesialis Obstetri Ginekologi Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun Tahun. 2020;11(1):92–105.
- Budiharto. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan rawat inap terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo. Tesis. 2020. 1–154 p.
- Burgos D. Literature Review: Systematic Review. 2024. 9–17 p.
- Darmawijaya, Muhandi, Chaidir R. Analisis Kualitas Web Sebagai Strategi Pemasaran Dalam Membangun Keputusan Pasien Untuk Menggunakan Layanan Rumah Sakit Melinda 2 Bandung. J Ris Bisnis dan Investasi. 2023;9(3):161–70.
- Duarsa D dr. HABSMK, I Putu Dedy Arjita, S.Pd. MK, dr. Fauzy Ma'ruf, Sp.Rad. MK, Aena Mardiah, S.KM., M.P.H. dr. Fachrudi Hanafi, M.Epid. Jian Budiarto, ST. ME, dr. Sukandriani Utami SK. Buku Ajar Penelitian Kesehatan. 2021:
- Esty R, Efendi I, Afriani M. Quality of Health Services Affect Patient Satisfaction in the Inpatient Room of the Hospital Selasih Kab. Pelawan Riau. J Healthc Technol Med. 2023;9(1):2615–109.
- Intan Ardianto. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi. Skripsi. 2023;

- Luluk Arianti, Maolinda Saqila AIY. Jurnal Studi Ilmu Agama, Sosial dan Kesehatan. 2025;1(1):41–50.
- Pohan S, Urrahmah S, Ginting TS. Komunikasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan: Studi pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. JKOMDIS J Ilmu Komun Dan Media Sos. 2023;3(3):714–21.
- Mahfudhoh M, Muslimin I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. J Ilm Manaj Kesatuan. 2020;8(1):39–46.
- Munggaran RS, Siregar S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Karawang. Gorontalo Manag Res. 2023;6(1):46.
- Sadiyah K, Manajemen PS, Teknik F, Bisnis D. Konsumen Dengan Elektronik Word Of Mouth Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada CV . Amelia Sukses Mandiri Lamongan) Tjiptono dalam Billah Reyza Maulana : 2021;
- Sahambangun I, Mantiri M, Sampe S. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. J Gov. 2021;1(2):2.
- Savitri DN, Hidayat W, Dewi RS. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi). J Ilmu Adm Bisnis. 2021;4(2):2–3.
- Suryani W. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. J Implementasi Ekon dan Bisnis. 2020;819–38.
- Syaputra MR, Setiawan A, Kudus UM. Implementasi sistem informasi pelayanan pasien rawat jalan studi kasus klinik pratama alfatah kudus. 2025;6:711–9.
- Waruwu M, Pu`at SN, Utami PR, Yanti E, Rusydiana M. Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. J Ilm Profesi Pendidik [Internet]. 2025;10(1):917–32. Available from: <https://jipp.unram.ac.id/index.php/jipp/article/view/3057>
- Wulandari NI. Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. J Fokus EMBA. 2024;3(1):83–91.