

HUBUNGAN KEPERCAYAAN PASIEN, DIGITALISASI LAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS 2 DAN 3 DI RSUD KARAWANG

¹ Jatnika Bayu Adhi, ²Novie Mauliku, ³Ayu Laili Rahmiyati

¹ Universitas Jendral Achmad Yani, Cimahi, Indonesia, jatnikabayu0@gmail.com

² Universitas Jendral Achmad Yani, Cimahi, Indonesia, novie.elvinawaty@lecture.unjani.ac.id

³ Universitas Jendral Achmad Yani, Cimahi, Indonesia, ayunasihin2@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Received: Month, Date, Year

Revised: Month, Date, Year

Available online: Month, Date, Year

KEYWORDS

Kepuasan, Kepercayaan, Digitalisasi Layanan, Kualitas Pelayanan.
Satisfaction, Trust, Service Digitalization, Service Quality.

CORRESPONDENCE

Jatnika Bayu Adhi
Universitas Jendral Achmad Yani
Indonesia
E-mail: jatnikabayu0@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality, particularly in Class 2 and 3 inpatient services that serve people from various socio-economic backgrounds. As a regional referral hospital, Karawang Regional General Hospital (RSUD Karawang) continues to strive to improve service quality amidst the high public demand for fast, safe, and quality health services. This study aims to analyze the influence of patient trust, service digitalization, and service quality on the satisfaction of Class 2 and Class 3 inpatients at Karawang Regional General Hospital. This quantitative study with a cross-sectional approach involved 123 patients selected based on inclusion criteria. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using univariate, bivariate, and multivariate analysis with logistic regression. The results showed that patient trust had a significant relationship with patient satisfaction (P value = 0.037). In contrast, service digitalization did not show a significant relationship (P value = 0.087). Service quality was shown to be significantly related and the most dominant factor influencing patient satisfaction (P value = 0.001). These findings indicate that patient satisfaction is more influenced by directly perceived aspects, such as staff attitude, responsiveness, and clarity of information, than by digital systems. Therefore, ongoing efforts are needed to improve service quality, strengthen communication, and develop more user-friendly digitalization.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas pelayanan rumah sakit, khususnya pada layanan rawat inap Kelas 2 dan 3 yang melayani masyarakat dari berbagai latar belakang sosial-ekonomi. Sebagai rumah sakit rujukan regional, RSUD Karawang terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan di tengah tingginya tuntutan masyarakat akan layanan kesehatan yang cepat, aman, dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pasien, digitalisasi pelayanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Kelas 2 dan Kelas 3 di RSUD Karawang. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* ini melibatkan 123 pasien yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat, serta analisis multivariat dengan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien (P value = 0,037). Sebaliknya, digitalisasi pelayanan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan (P value = 0,087). Kualitas pelayanan terbukti berhubungan signifikan dan menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien (P value = 0,001). Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh aspek yang dirasakan langsung, seperti sikap staf, responsivitas, dan kejelasan informasi, dibandingkan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, memperkuat komunikasi, dan mengembangkan digitalisasi yang lebih ramah pengguna.

This is an open access article under the [CC BY-ND](#) license.



PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan pasien, baik dari aspek pelayanan medis maupun nonmedis. Menurut (Fadhila, 2020), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, empati, kenyamanan lingkungan, serta fasilitas yang tersedia. Sementara itu, (Purnama, 2021) menjelaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan terapi medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menjalani proses pelayanan, termasuk interaksi dengan dokter, perawat, dan petugas rumah sakit lainnya. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi outcome penting yang mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient centered care).

Permasalahan kepuasan pasien masih menjadi isu global di berbagai negara, termasuk Indonesia. Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rumah sakit di beberapa negara maju relatif tinggi, seperti Swedia sebesar 92,37%, Finlandia 91,92%, dan Norwegia 90,75%. Sebaliknya, negara berkembang masih menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah, seperti Kenya sebesar 40,4% dan India sebesar 34,4% (WHO, 2021). Berdasarkan laporan Statista (2020), rata-rata kepuasan pasien di 32 negara masih berada pada angka 34%. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien berkisar antara 34%–43% dan masih berada di bawah target minimal kepuasan pasien sebesar 80% yang ditetapkan dalam standar pelayanan kesehatan

nasional (Mahendradhata et al., 2019). Rendahnya kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti akses pelayanan yang belum optimal, kualitas pelayanan yang tidak konsisten, keterbatasan fasilitas, serta kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima (Christania et al., 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor multidimensional, salah satunya adalah kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan tenaga kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh (Alfiannor et al., 2024) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$. Kepercayaan pasien terbentuk dari keyakinan terhadap kompetensi tenaga kesehatan, integritas pelayanan, serta konsistensi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang aman dan profesional. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Ratnasari, 2021) di RSUD Karawang yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan pasien berkaitan dengan persepsi kualitas pelayanan melalui pengalaman komunikasi dan responsivitas petugas kesehatan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, maka semakin positif penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Selain kepercayaan pasien, perkembangan teknologi informasi juga mendorong transformasi pelayanan kesehatan melalui digitalisasi layanan. Digitalisasi pelayanan kesehatan mencakup penggunaan sistem pendaftaran online, antrean elektronik, rekam medis elektronik, hingga aplikasi pelayanan pasien berbasis digital. WHO mendefinisikan digitalisasi layanan

kesehatan sebagai transformasi sistem pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan kesinambungan pelayanan kesehatan. Penelitian oleh (Shabani et al., 2022) menunjukkan bahwa implementasi sistem digital di rumah sakit mampu meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam aspek kemudahan akses informasi dan efisiensi pelayanan. Penelitian lain oleh (Amalia, 2024) menjelaskan bahwa digitalisasi layanan dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan transparansi sistem, meskipun implementasinya di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem digital.

Faktor lain yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan. Konsep kualitas pelayanan dalam pelayanan kesehatan banyak dijelaskan melalui model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Menurut (Hidayah et al., 2024), kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan melalui pelayanan yang cepat, tepat, responsif, empatik, serta didukung fasilitas yang memadai. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien sehingga meningkatkan kepuasan selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Berdasarkan kajian literatur tersebut, penelitian mengenai kepuasan pasien sebenarnya telah banyak dilakukan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti satu atau dua variabel secara terpisah, misalnya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien atau pengaruh digitalisasi layanan terhadap mutu pelayanan. Penelitian yang mengintegrasikan kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap, khususnya pada pasien kelas 2 dan 3 di rumah sakit pemerintah daerah, masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada

pelayanan rawat jalan atau rumah sakit swasta, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi pelayanan rawat inap di rumah sakit rujukan pemerintah.

Kesenjangan penelitian (research gap) tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan penelitian yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini memiliki novelty atau kebaruan karena mengkaji hubungan kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Penelitian ini juga penting dilakukan karena RSUD Karawang merupakan rumah sakit rujukan tingkat provinsi yang melayani pasien dari berbagai wilayah di Jawa Barat, sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam evaluasi mutu layanan rumah sakit. Selain itu, fokus penelitian pada pasien rawat inap kelas 2 dan 3 memberikan kontribusi baru dalam memahami pengalaman pasien pada kelompok pengguna layanan BPJS dan layanan publik yang memiliki karakteristik kebutuhan pelayanan berbeda dibandingkan pasien kelas premium.

Berdasarkan data RSUD Karawang tahun 2025, tingkat keterisian ruang rawat inap menunjukkan distribusi pasien yang cukup tinggi pada beberapa ruangan, seperti Ruang Rengasdengklok sebanyak 47 pasien dan Ruang Telukjambe sebanyak 31 pasien. Tingginya jumlah pasien rawat inap dapat memengaruhi efektivitas pelayanan, beban kerja tenaga kesehatan, dan kualitas interaksi pelayanan terhadap pasien. Di RSUD Karawang, fluktuasi tingkat kepuasan pada kelas perawatan ini sering kali dipicu oleh kesenjangan antara persepsi kualitas pelayanan yang diterima dengan ekspektasi pasien (Erviana, 2013; Sanchia et al., 2025). Hasil studi pendahuluan terhadap 20 pasien juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan rumah sakit sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya memuaskan. Sebanyak 65% pasien merasa cukup percaya terhadap

tenaga kesehatan, tetapi masih meragukan konsistensi pelayanan. Pada aspek digitalisasi layanan, 55% pasien merasa terbantu dengan sistem online, namun masih terdapat keluhan terkait error sistem dan lambatnya respon petugas. Selain itu, hanya 25% pasien yang benar-benar merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian serius. Selain itu, keterbatasan dalam efisiensi digitalisasi layanan dan rendahnya tingkat kepercayaan pasien terhadap sistem administrasi sering menjadi hambatan utama dalam menciptakan pengalaman perawatan yang optimal (Alam, 2025; Ratnasari, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui gambaran karakteristik pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang; (2) menganalisis hubungan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien; (3) menganalisis hubungan digitalisasi layanan terhadap kepuasan pasien; (4) menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; dan (5) mengetahui faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang.

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada teori kepuasan pasien dan teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi terhadap mutu pelayanan yang diterima. Selain itu, teori kepercayaan pasien menjelaskan bahwa hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi dasar terbentuknya rasa aman dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, teori digitalisasi pelayanan kesehatan menekankan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas

pelayanan kesehatan. Integrasi ketiga konsep tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi rumah sakit dan kesehatan masyarakat, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan bagi RSUD Karawang dalam meningkatkan mutu pelayanan, pengembangan layanan digital, serta penguatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di RSUD Karawang yang berlokasi di Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September 2025 sampai Januari 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Sampel penelitian berjumlah 123 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan RSUD Karawang terkait jumlah pasien rawat inap serta profil rumah sakit. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Kuesioner terdiri atas empat bagian utama, yaitu variabel kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan

pasien. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1–5.

Instrumen penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi product moment dengan ketentuan nilai r hitung $>$ r tabel, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha dengan nilai $\geq 0,70$ yang menunjukkan instrumen reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Variabel kepercayaan pasien diukur melalui indikator keterampilan tenaga kesehatan, komunikasi, kepedulian, kejujuran, dan keamanan pelayanan. Variabel digitalisasi layanan diukur melalui indikator kemudahan akses layanan digital, kecepatan pelayanan digital, keamanan data, kualitas sistem, dan keterlibatan pengguna. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, variabel kepuasan pasien diukur melalui kesesuaian harapan, kenyamanan pelayanan, minat berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden dan masing-masing variabel penelitian. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Selanjutnya, analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda dilakukan untuk mengetahui variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang dengan jumlah responden sebanyak 123 orang. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk analisis univariat, bivariat, dan multivariat untuk mengetahui hubungan kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 responden (55,3%), sedangkan laki-laki sebanyak 55 responden (44,7%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia dewasa 26–45 tahun sebanyak 57 responden (46,3%). Tingkat pendidikan responden sebagian besar berada pada kategori pendidikan menengah, sedangkan pekerjaan responden didominasi oleh pekerja swasta dan ibu rumah tangga.

Tabel berikut menunjukkan distribusi frekuensi variabel penelitian.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien

No	Kategori Kepercayaan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Baik	72	58,5
2	Kurang Baik	51	41,5
Total		123	100

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap pelayanan rumah sakit yaitu sebanyak 72 responden (58,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien menilai tenaga kesehatan dan sistem pelayanan rumah sakit cukup dapat dipercaya, terutama dalam aspek komunikasi, kepedulian, dan keamanan pelayanan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Digitalisasi Layanan

No	Kategori Digitalisasi Layanan	Jumlah	Persentase
1	Baik	67	54,5
2	Kurang Baik	56	45,5
Total		123	100

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 67 responden (54,5%) menilai digitalisasi layanan di RSUD Karawang sudah baik. Namun demikian, masih terdapat responden yang mengalami kendala dalam penggunaan sistem layanan digital seperti antrean online dan akses informasi pelayanan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No	Kategori Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Baik	79	64,2
2	Kurang Baik	44	35,8
Total		123	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan rumah sakit berada pada kategori baik yaitu sebanyak 79 responden (64,2%). Penilaian ini terutama terlihat pada aspek keramahan petugas, kebersihan ruangan, dan perhatian tenaga kesehatan terhadap pasien.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kategori Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Puas	81	65,9
2	Tidak Puas	42	34,1
Total		123	100

Berdasarkan Tabel 4, mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang yaitu sebanyak 81 responden (65,9%). Meskipun demikian, masih terdapat 42 responden (34,1%) yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diterima.

Analisis hubungan antarvariabel menunjukkan bahwa kepercayaan pasien memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,037 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Digitalisasi layanan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,087 ($>0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi layanan digital belum sepenuhnya memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Sementara itu, kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,001 ($<0,05$). Variabel kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis multivariat.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kepercayaan pasien dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan digitalisasi layanan belum menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh sistem pelayanan berbasis teknologi, tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh pengalaman langsung pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Temuan ini menjawab rumusan masalah pertama yang menyatakan adanya hubungan antara kepercayaan pasien dengan

kepuasan pasien. Pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap rumah sakit dan tenaga kesehatan cenderung merasa lebih aman, nyaman, dan yakin terhadap pelayanan yang diterima sehingga memberikan penilaian yang lebih positif terhadap pelayanan rumah sakit. Kepercayaan pasien terbentuk melalui komunikasi yang baik, sikap profesional tenaga kesehatan, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta konsistensi pelayanan yang diberikan selama proses perawatan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung teori kepercayaan dalam pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi dasar terbentuknya rasa aman dan keyakinan pasien terhadap kualitas pelayanan. Ketika pasien merasa bahwa dokter dan perawat memiliki kompetensi serta menunjukkan empati dalam pelayanan, maka pasien akan lebih mudah menerima proses pengobatan dan menilai pelayanan secara positif. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alfiannor et al., 2024) yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian (Ratnasari, 2021) juga menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan yang terbentuk melalui pengalaman komunikasi dan responsivitas tenaga kesehatan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Temuan ini menjawab rumusan masalah kedua bahwa implementasi digitalisasi layanan belum sepenuhnya memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kondisi tersebut dapat terjadi karena sistem digital yang diterapkan masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti antrean online yang belum stabil, sistem yang sering mengalami error, serta keterbatasan kemampuan pasien dalam

menggunakan layanan berbasis digital. Selain itu, sebagian besar pasien rawat inap kelas 2 dan 3 masih lebih mengutamakan interaksi langsung dengan petugas kesehatan dibandingkan penggunaan teknologi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pada studi pendahuluan, beberapa pasien menyampaikan bahwa sistem digital memang membantu dalam proses administrasi dan antrean pelayanan, namun belum sepenuhnya mempermudah pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, kualitas sistem, serta kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Shabani et al., 2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan hasil penelitian ini kemungkinan dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik rumah sakit, kesiapan infrastruktur teknologi, dan tingkat literasi digital pasien.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan dan menjadi faktor paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang. Temuan ini menjawab rumusan masalah ketiga sekaligus menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien menilai pelayanan rumah sakit berdasarkan pengalaman nyata yang mereka rasakan selama menjalani perawatan, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kebersihan ruangan, perhatian tenaga kesehatan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi terkait kondisi pasien.

Hasil penelitian ini mendukung teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan

empathy. Dalam penelitian ini, dimensi responsiveness dan empathy terlihat menjadi aspek yang paling banyak memengaruhi kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, ramah, dan menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan dan kurangnya komunikasi dari petugas kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang konsisten, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien mampu meningkatkan pengalaman positif pasien selama menjalani pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan bagaimana pasien menilai mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas hubungan interpersonal dan pengalaman pelayanan secara langsung dibandingkan penggunaan teknologi digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi pelayanan kesehatan berbasis digital belum dapat sepenuhnya menggantikan pentingnya pelayanan yang humanis dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, rumah sakit tidak hanya perlu meningkatkan sistem digitalisasi pelayanan, tetapi juga harus memperkuat kualitas pelayanan tenaga kesehatan melalui peningkatan komunikasi terapeutik, empati, dan responsivitas pelayanan.

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi rumah sakit dan pelayanan kesehatan, khususnya terkait integrasi faktor kepercayaan pasien, digitalisasi layanan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian ini juga memperkuat pemahaman bahwa pada pelayanan kesehatan, kualitas interaksi manusia tetap menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien meskipun perkembangan teknologi pelayanan kesehatan terus meningkat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga pada penguatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap pasien rawat inap kelas 2 dan 3 di RSUD Karawang tahun 2025, kualitas pelayanan terbukti menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, di mana pelayanan yang baik memberikan peluang 9,6 kali lebih besar bagi pasien untuk merasa puas. Sementara itu, meskipun tingkat kepercayaan pasien dan persepsi kemudahan digitalisasi layanan dinilai tinggi, kedua faktor tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dikontrol oleh variabel lain dalam model multivariat. Dengan demikian, menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan andal merupakan kunci utama dalam mempertahankan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

REFERENSI

- Alam, M. K. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN (Studi Pada Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Sari Husada karawang). In Universitas Pasundan institutional repositories & scientific journals (Universitas Pasundan). Universitas Pasundan. http://repository.unpas.ac.id/74963/1/Masrur%20K%20hairul%20Alam_MM.doc
- Amalia, R. (2024). Digitalisasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 45–53.
- Alfiannor, M., Rahmawati, D., & Suryani, E. (2024). Pengaruh Kepercayaan Pasien dan Digitalisasi Layanan terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 27(2), 101–110.

- Christania, N., Wijayanti, F., & Putra, A. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(3), 211–220.
- Fadhila, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*, 8(2), 67–75.
- Hidayah, S., Nurjanah, T., & Puspitasari, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Administrasi Rumah Sakit*, 9(1), 15–24.
- Mahendradhata, Y., Trisnantoro, L., Listyadewi, S., Soewondo, P., Marthias, T., Harimurti, P., & Prawira, J. (2019). *The Republic of Indonesia Health System Review*. New Delhi: World Health Organization Regional Office for South-East Asia.
- Purnama, D. (2021). Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 22–30.
- Ratnasari, I. (2021). Hubungan Kepercayaan Pasien dengan Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD Karawang. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Pelayanan*, 5(2), 89–97.
- Sanchia, H., Saparso, & Gunardi, W. D. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PADA PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD DR. (H.C.) IR. SOEKARNO BANGKA BELITUNG. *Journal of Economic Bussines and Accounting (COSTING)*, 8(3), 3018–3034. <https://doi.org/10.31539/costing.v8i3.14806>
- Shabani, M., Hosseini, S., & Rezaei, H. (2022). The Effect of Digital Health Services on Patient Satisfaction and Service Quality in Hospitals. *International Journal of Healthcare Management*, 15(4), 356–364.
- Statista. (2020). *Global Patient Satisfaction Survey 2020*. Hamburg: Statista Research Department.
- World Health Organization. (2021). *Global Patient Experience and Satisfaction Report 2021*. Geneva: WHO Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.