

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT SYARIAH: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL

Rosita Dewi¹, Al Haq Kamal², Febrian Wahyu Wibowo³, Baiq Ismiati⁴
212200377@almaata.ac.id¹, kamal.alhaq@almaata.ac.id², febrianwahyu@almaata.ac.id³,
baiqismiati@almaata.ac.id⁴
Universitas Alma Ata

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit syariah, dengan studi kasus di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pasien rawat inap dipilih secara stratified random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien secara parsial maupun simultan. Temuan ini mempertegas pentingnya pelayanan yang profesional, empatik, dan berbasis nilai-nilai syariah, serta penetapan biaya yang adil dan transparan sebagai faktor penentu utama kepuasan pasien di rumah sakit syariah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Biaya, Rumah Sakit Syariah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and cost on patient satisfaction in utilizing healthcare services at a Sharia hospital, with a case study at Nur Hidayah Hospital Bantul. The research employs a quantitative approach using survey methods and data collection through questionnaires. A total of 100 respondents, who were inpatients, were selected using stratified random sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS 20. The results show that both service quality and cost have a positive and significant effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously. These findings highlight the importance of professional, empathetic, and Sharia-compliant healthcare services, along with fair and transparent cost structures, as key factors in determining patient satisfaction in Sharia hospitals

Keyword: Service Quality, Cost, Sharia Hospital.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan isu strategis dalam pembangunan nasional Indonesia. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau karena kesehatan adalah kebutuhan dasar yang tidak tergantikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), terdapat peningkatan keluhan kesehatan pada kelompok usia produktif (17,99%) dan angka kesakitan (6,80%), yang menunjukkan tingginya urgensi terhadap layanan kesehatan berkualitas. Rumah sakit sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan nasional memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan komprehensif, mulai dari pencegahan hingga rehabilitasi (Tami et al., 2021).

Data Kementerian Kesehatan (2023) mencatat keberadaan 3.155 rumah sakit di Indonesia, terdiri dari 2.636 rumah sakit umum (84%) dan 519 rumah sakit khusus (16%). Komposisi ini menunjukkan dominasi layanan kesehatan umum dan keterbatasan akses

terhadap pelayanan khusus. Seiring perkembangan zaman, ekspektasi masyarakat terhadap rumah sakit turut meningkat, tidak hanya dari sisi medis, namun juga dari aspek kenyamanan, keterjangkauan biaya, dan integrasi nilai-nilai spiritual (Lampus et al., 2023). Namun demikian, masih sering ditemukan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, yang berdampak pada penurunan kepuasan pasien dan citra rumah sakit (Syaifullah, 2024).

Dalam konteks tersebut, rumah sakit syariah muncul sebagai bentuk inovasi layanan kesehatan yang mengintegrasikan prinsip maqashid syariah, yaitu perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta (Rulyandari et al., 2020), sebagaimana diatur dalam fatwa DSN-MUI No. 107/DSN-MUI/X/2016. Dengan jumlah penduduk Muslim di Indonesia yang mencapai 245,97 juta jiwa (Ditjen Dukcapil, 2024), kebutuhan terhadap layanan kesehatan berbasis syariah menjadi sangat signifikan. Rumah sakit syariah memiliki ciri khas dalam operasionalnya, seperti pemisahan ruang berdasarkan gender, edukasi islami, serta prosedur medis yang mempertimbangkan etika Islam (MUKISI, 2024). Namun demikian, data menunjukkan bahwa dari sekitar 500 rumah sakit Islam di Indonesia, hanya 6% yang telah tersertifikasi syariah dan 14% dalam proses sertifikasi (MUI, 2023). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar rumah sakit Islam belum sepenuhnya memenuhi standar syariah. Proses implementasi juga menghadapi tantangan manajerial dan kesiapan sistem layanan (MUKISI, 2023).

Rumah Sakit Nur Hidayah di Bantul merupakan salah satu pelopor rumah sakit syariah di Yogyakarta yang telah tersertifikasi syariah dan meraih akreditasi paripurna pada 2022. Rumah sakit ini menerapkan prinsip syariah dalam aspek pelayanan, mulai dari penggunaan obat halal hingga fasilitas ibadah. Namun, data kepuasan pasien selama tahun 2024 menunjukkan fluktuasi, meskipun tren keseluruhan meningkat dari 80,7% pada Januari menjadi 87,94% pada Desember. Penurunan signifikan seperti pada bulan Juli (80,59%) mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien, baik dari sisi mutu layanan maupun biaya. Temuan dari Shofiana et al. (2024) menunjukkan bahwa 60% pasien mengeluhkan antrean dan sikap petugas, sedangkan 18% pengguna sistem anjungan mandiri merasa tidak puas (Tami et al., 2021). Keluhan terhadap antrean BPJS, fasilitas ruang tunggu, dan prosedur klaim yang rumit juga menjadi sorotan.

Dalam prinsip Islam, penetapan biaya layanan harus mencerminkan keadilan dan keberkahan (Nugraha & Sumadi, 2020), sehingga aspek biaya menjadi elemen penting dalam menilai kepuasan pasien. Untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Yudianti, 2020). Sementara itu, persepsi terhadap biaya mengacu pada indikator keterjangkauan, kewajaran, dan transparansi (Andini et al., 2023). Kepuasan pasien terbentuk ketika kinerja pelayanan dan biaya memenuhi atau melampaui harapan (Ayuningtyas & Wibowo, 2024).

Penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, seperti oleh Sari (2023), Pradhini et al (2023), dan Kosnan (2020). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik meneliti hubungan simultan antara kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit syariah, khususnya di Yogyakarta. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Syariah Nur Hidayah Bantul.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data yang bersifat numerik dan dapat dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2020). Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Nur Hidayah yang berlokasi di Jl. Imogiri Timur Km 11, RW 5, Bembem, Trimulyo, Kec. Jetis, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari hingga Februari 2025. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik stratified random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang mempertimbangkan strata tertentu dalam populasi. Strata yang dimaksud adalah tiga bangsal rawat inap, yaitu Marwa, Zam-zam, dan Arafah. Sampel terdiri dari 100 pasien rawat inap di rumah sakit Nur Hidayah. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan berbasis skala likert 1-5. Metode analisis data penelitian yang akan digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, uji instrument, uji asumsi klasik, uji linear berganda, dan uji hipotesis yang diolah menggunakan software SPSS 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Biaya (X_2), dan Kepuasan Pasien (Y) valid, karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196) pada tingkat signifikansi 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian (Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pasien) reliabel, dengan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60, yang memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas	Unstandardized Residual
Exact sig.(2-tailed)	0,463

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa seluruh tingkat signifikansi pada variabel-variabel penelitian adalah berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,463 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian ini berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
X1	0,835	1.197
X2	0,835	1.197

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa variabel X_1 dan X_2 masing-masing

memiliki nilai Tolerance sebesar 0,835 dan nilai VIF sebesar 1,197. Nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel-variabel independen dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak adanya multikolinearitas telah terpenuhi, sehingga masing-masing variabel bebas bersifat independen dan tidak memiliki hubungan linear yang kuat satu sama lain.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Heteroskedastisitas
X1	0,143
X2	0,171

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikansi untuk variabel X1 sebesar 0,143 dan untuk variabel X2 sebesar 0,171. Karena kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Regresi Linear Berganda
Konstanta	-0,164
Kualitas Pelayanan (X1)	0,105
Biaya (X2)	0,252

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda tersebut dapat dilihat bahwa nilai Konstanta sebesar -0.164, hal ini menunjukkan jika semua variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya (X2) bernilai nol, maka nilai variabel dependen Kepuasan Pasien(Y) sebesar - 0,164.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,105 menunjukan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan (X1) akan meningkatkan Kepuasan Pasien(Y) sebesar 0,105, dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap

Koefisien regresi variabel Biaya (X2) sebesar 0,252 menunjukan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel Biaya(X2) akan meningkatkan Kepuasan Konsumen Y sebesar 0,252, dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap. Secara keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Biaya(X2) memiliki pengaruh positif besar terhadap Kepuasan Pasien (Y)

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Variabel	Nilai Parsial T	Signifikan
Kualitas Pelayanan	4.825	000
Biaya	2.405	0,018

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki

nilai t hitung $4,825 > 1,984$ t tabel dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dan variabel Biaya memiliki nilai t hitung $2,405 > 1,984$ t tabel dengan tingkat signifikansi $0,018 < 0,05$. Artinya Biaya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji F (Simultan)

Nilai F (Simultan)	Signifikan
23.040	0,000

Berdasarkan tabel diatas menunjukan nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan f hitung $23.040 > 3,09$. Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan Biaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah.

c. Uji koefisien Determinasi

Nilai Koefisien Determinasi (R²)

0,322

Dari hasil tabel diatas, didapatkan nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,322, maka bisa disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) sebesar 0,322.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Nur Hidayah

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Syariah Nur Hidayah Bantul. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit, serta menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Adapun kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi utama berdasarkan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (bukti fisik). Setiap dimensi tersebut berperan penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang menyeluruh. Rumah Sakit Nur Hidayah terbukti telah mengimplementasikan kelima dimensi ini secara optimal. Hal tersebut tampak dari pelayanan yang akurat, cepat tanggap, dan dilakukan secara profesional, serta didukung oleh fasilitas fisik yang representatif dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

Dimensi keandalan tercermin dari kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dimensi daya tanggap terlihat dari kesiapan dan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan maupun keluhan pasien. Sementara itu, jaminan diwujudkan melalui sikap profesional tenaga medis serta kemampuan memberikan rasa aman kepada pasien. Empati tampak dari sikap ramah, perhatian, dan kepedulian petugas terhadap kondisi pasien secara individual. Adapun bukti fisik, seperti kebersihan lingkungan, ketersediaan alat medis, serta kenyamanan ruangan, turut mendukung persepsi pasien

terhadap kualitas layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan teori SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui evaluasi perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan dan persepsi terhadap pelayanan yang aktual diterima. Apabila kinerja aktual layanan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan, maka akan terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Dalam hal ini, implementasi pelayanan yang dijalankan oleh RS Nur Hidayah terbukti berhasil menciptakan persepsi positif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Selain itu, sebagai rumah sakit yang berbasis syariah, RS Nur Hidayah juga memberikan nilai tambah melalui integrasi prinsip-prinsip Islami dalam setiap aspek pelayanan. Praktik pelayanan Islami, seperti pemisahan ruang rawat berdasarkan jenis kelamin, penyediaan fasilitas ibadah, pendampingan rohani selama masa perawatan, serta pelayanan yang dilandasi pada nilai-nilai kejujuran, amanah, dan kasih sayang. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan rasa aman pasien, tetapi juga memperkuat dimensi assurance dan empathy, yang pada akhirnya turut memperkuat tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Penelitian terdahulu yang mendukung temuan ini di antaranya dilakukan oleh (Wahyuningsih, 2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan customer service di RS Nur Hidayah secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Studi lain oleh (Kosnan, 2020) di RSUD Merauke juga menyimpulkan bahwa semua dimensi dalam SERVQUAL berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Bahkan, penelitian (Rosalia, 2018) di RSU Surya Husada Denpasar menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Implikasi dari temuan ini bersifat strategis bagi pengelolaan rumah sakit. Dengan meningkatnya kepuasan pasien, maka kemungkinan terjadinya loyalitas pasien akan semakin besar, baik dalam bentuk kunjungan ulang maupun rekomendasi kepada orang lain. Hal ini sangat penting dalam upaya mempertahankan keberlanjutan rumah sakit di tengah persaingan fasilitas kesehatan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas dalam pengembangan kebijakan manajemen rumah sakit, melalui pelatihan sumber daya manusia, evaluasi standar pelayanan, serta penguatan nilai-nilai spiritual yang menjadi identitas rumah sakit syariah.

Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya berperan sebagai alat ukur keberhasilan sistem pelayanan, tetapi juga sebagai pondasi utama dalam membangun citra, kepercayaan, dan keberlanjutan institusi rumah sakit. Rumah Sakit Syariah Nur Hidayah telah menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional, empatik, dan sesuai prinsip syariah dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap reputasi dan keunggulan kompetitif rumah sakit tersebut.

2. Pengaruh Biaya Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Nur Hidayah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah, sehingga H2 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kewajaran, keterjangkauan, dan kejelasan informasi biaya memiliki kontribusi penting dalam membentuk tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Dalam konteks layanan kesehatan, pasien tidak hanya menilai kualitas pelayanan dari aspek teknis dan interpersonal, tetapi juga mempertimbangkan rasionalitas dan transparansi biaya sebagai bagian integral dari pengalaman pelayanan. Biaya yang dianggap sesuai dengan manfaat dan kualitas layanan yang diterima cenderung

menghasilkan persepsi yang positif, sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Temuan ini selaras dengan Teori Persepsi Harga, yang menjelaskan bahwa persepsi konsumen terhadap harga atau biaya dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keterjangkauan (price affordability), kewajaran harga (price fairness), keterbukaan informasi (price transparency), dan kesesuaian antara biaya dan manfaat yang diterima (value for money). Ketika pasien menilai bahwa biaya yang dibayarkan sesuai atau bahkan lebih rendah dibandingkan manfaat yang diterima, mereka cenderung merasa puas dan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Terlebih dalam konteks rumah sakit syariah, persepsi biaya tidak hanya diukur dari aspek ekonomi, tetapi juga dari aspek etika dan spiritual, yang menjadikan faktor biaya sebagai indikator keadilan dan keberkahan layanan.

Di Rumah Sakit Syariah Nur Hidayah, struktur tarif pelayanan yang ditetapkan mencerminkan upaya untuk menjaga keseimbangan antara keberlanjutan operasional rumah sakit dan kemampuan daya beli masyarakat, terutama masyarakat menengah ke bawah. Ketersediaan informasi tarif yang mudah diakses, pemberitahuan biaya sejak awal proses pendaftaran hingga saat pasien menerima layanan, serta keterbukaan dalam menjelaskan komponen biaya. Transparansi ini secara psikologis menciptakan rasa percaya, menurunkan ketidakpastian, dan mencegah munculnya ketidakpuasan akibat biaya tak terduga.

Tidak hanya itu, pendekatan syariah yang diimplementasikan dalam sistem pembiayaan rumah sakit turut memperkuat persepsi positif terhadap variabel biaya. Dalam konteks syariah, biaya pelayanan tidak hanya ditetapkan secara proporsional, tetapi juga didasarkan pada prinsip al-‘adl (keadilan), al-amanah (kejujuran), dan maslahah (kemanfaatan). Rumah Sakit Syariah Nur Hidayah menerapkan prinsip ini melalui sistem pembiayaan yang tidak mengandung unsur riba, praktik akad yang jelas antara pasien dan penyedia layanan, serta program subsidi silang bagi pasien tidak mampu. Selain itu, penerapan pelayanan yang bernuansa spiritual, seperti pendampingan ibadah, fasilitas ibadah yang memadai, hingga tenaga medis yang mengedepankan nilai-nilai religius, turut menambah dimensi manfaat non-materil yang memperkuat persepsi bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas dan keberkahan layanan yang diterima.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya, seperti (Windreis, 2021) menyatakan bahwa biaya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di layanan kesehatan. Serta penelitian lain yang dilakukan oleh (Nadillah Nurahma et al., 2023) di Rumah Sakit Kolaka juga mengonfirmasi bahwa biaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan Pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah (simultan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima. Temuan ini mempertegas bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek layanan, khususnya kualitas pelayanan dan struktur biaya yang dikenakan.

Secara konseptual, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi ekspektasi pasien melalui lima dimensi utama sebagaimana dijelaskan dalam teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988), yaitu: keandalan

(reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Ketika kelima dimensi tersebut diterapkan secara optimal, pasien akan merasakan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan yang tinggi. Di sisi lain, variabel biaya dalam konteks layanan kesehatan berkaitan dengan persepsi pasien terhadap keterjangkauan, kewajaran, dan transparansi tarif yang dikenakan. Biaya yang dinilai adil dan sesuai dengan mutu layanan akan memperkuat keyakinan pasien bahwa rumah sakit tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan kemampuan ekonomi pasien.

Pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pasien mencerminkan adanya sinergi antara keduanya dalam membentuk nilai (value) yang dirasakan oleh pasien. Ketika pasien menerima pelayanan yang berkualitas tinggi dan biaya yang wajar, maka akan terbentuk persepsi bahwa layanan tersebut memberikan manfaat yang sepadan atau bahkan lebih besar dibandingkan dengan pengorbanan biaya yang dikeluarkan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan tidak sejalan dengan biaya yang dibayarkan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dengan demikian, kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pelayanan yang utuh.

Kondisi ini juga sangat relevan dalam konteks rumah sakit berbasis syariah seperti RS Nur Hidayah, di mana dimensi etika dan spiritual turut menjadi dasar dalam menilai layanan kesehatan. Pasien tidak hanya menilai dari aspek profesionalitas medis dan efisiensi administrasi, tetapi juga dari sejauh mana prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, keberkahan, dan integritas diterapkan dalam proses pelayanan dan penetapan biaya. Oleh sebab itu, biaya yang ditetapkan tidak hanya harus terjangkau, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keislaman seperti kejujuran, transparansi, dan pertimbangan kemampuan ekonomi pasien. Hasil ini juga didukung oleh berbagai temuan penelitian terdahulu. Misalnya, penelitian Wahyuningsih (2023) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Nur Hidayah. Penelitian oleh Nurahma et al. (2023) di Rumah Sakit Kolaka juga menemukan bahwa persepsi terhadap biaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, studi oleh Simanjuntak (2020) menegaskan bahwa integrasi antara pelayanan berkualitas dan biaya yang wajar dapat secara bersamaan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya memiliki hubungan simultan yang kuat dalam memengaruhi kepuasan pasien. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit, khususnya yang berbasis syariah, perlu mengembangkan kebijakan strategis yang mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dengan sistem pembiayaan yang adil, transparan, dan sesuai nilai-nilai keislaman. Peningkatan salah satu variabel tanpa diimbangi dengan perbaikan pada variabel lainnya tidak akan menghasilkan kepuasan pasien yang optimal. Oleh karena itu, pendekatan holistik diperlukan agar rumah sakit mampu mempertahankan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

4. Faktor-Faktor di Luar Model

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan biaya (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Nilai koefisien determinasi sebesar 32,2% menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut hanya mampu menjelaskan sebagian dari variasi tingkat kepuasan pasien. Dengan kata lain, masih ada sekitar 67,8% faktor lain di luar model yang juga berperan dalam menentukan kepuasan pasien.

Beberapa faktor penting tersebut antara lain adalah lokasi dan aksesibilitas rumah

sakit, yang berkaitan dengan kemudahan pasien dalam mencapai fasilitas pelayanan, terutama bagi pasien lansia atau dalam kondisi darurat. Rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau akan lebih disukai oleh pasien.

Faktor lain yang krusial adalah komunikasi dan interaksi antara pasien dengan tenaga medis, terutama dokter. Kemampuan dokter dalam menyampaikan informasi medis secara jelas dan sabar sangat memengaruhi kenyamanan serta rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, budaya organisasi dan profesionalisme staf juga menjadi penentu, di mana lingkungan kerja yang kondusif dan etos kerja yang tinggi mendorong kinerja tenaga kesehatan yang optimal. Fasilitas pendukung rumah sakit juga tak kalah penting, seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan, ketersediaan toilet yang memadai, ruang rawat inap yang bersih dan tenang.. Faktor tambahan lainnya mencakup reputasi rumah sakit, pengalaman pribadi pasien sebelumnya, testimoni dari pasien lain, hingga dukungan dari keluarga selama menjalani pengobatan. Secara psikologis, pasien yang merasa didukung, dipahami, dan dihargai dalam proses perawatannya akan lebih cenderung merasa puas meskipun pelayanan yang diterima secara teknis belum sempurna. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal, rumah sakit perlu mengadopsi pendekatan pelayanan yang holistik dengan memperhatikan berbagai aspek non-medis yang berkontribusi terhadap persepsi dan pengalaman pasien

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Syariah Nur Hidayah Bantul, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien. Di sisi lain, persepsi pasien terhadap biaya yang wajar, terjangkau, dan transparan juga menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara pelayanan yang profesional dan biaya yang sesuai nilai-nilai syariah menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, S. N., Darmawan, E. S., Masyarakat, F. K., Indonesia, U., Cimahi, K., Bandung, K., Bandung, K., & Syariah, R. S. (2023). Analisis Faktor Preferensi Masyarakat Bandung Raya Terhadap Rumah Sakit Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 787–801. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20859>
- Ayuningtyas, F. D., & Wibowo, I. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Pasien BPJS di RS Muhammadiyah Kota Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2290–2299. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2575>
- BPS. (2024). Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan dalam Sebulan Terakhir Menurut Provinsi (Persen), 2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjIyIzI=/persentase-penduduk-yang-mempunyai-keluhan-kesehatan-dalam-sebulan-terakhir-menurut-provinsi.html>
- Kementrian Kesehatan. (2023). Profil Kesehatan.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.

- <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- MUKISI. (2023). Jumlah RS Syariah di Indonesia Kian Meningkat, Hampir 100 Rumah Sakit yang Mendaftar Sertifikasi. MUKISI. https://mukisi.com/6204/jumlah-rs-syariah-di-indonesia-kian-meningkat-hampir-100-rumah-sakit-yang-mendaftar-sertifikasi/?utm_source
- MUKISI. (2024). Inilah Perbedaan Pelayanan di RS Syariah. <https://mukisi.com/6458/inilah-perbedaan-pelayanan-di-rs-syariah/>
- Muthia Hifnelda, N. S. (2019). Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers Surakarta. Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS, September, 189–200.
- Nadillah Nurahma, Fitri Kumalasari, & Suwanto Suwanto. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), 134–146. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i4.2164>
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102. <https://doi.org/10.36982/jiegm.v11i2.1190>
- Pradhini, A. J., Widiyanti, M., Shihab, M. S., & Rosa, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pasien Pada Rumah Sakit Hermina Palembang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(3), 1676–1682. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i3.1190>
- Rosalia, K. J. (2018). PASIEN RSU SURYA HUSADHA DI DENPASAR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Industri pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen . Saat ini , konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industr. *Jurnal Manajemen*, 7(5), 2442–2469. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05> ISSN
- Rulyandari, R., Djannah, S. N., Tukiyo, I. W., Kunci, K., Kesehatan, P., Syariah, R. S., Rumah, S., & Syariah, S. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kebutuhan Pelayanan Rumah Sakit Syariah di Kota Yogyakarta Community Perception Of The Need For Sharia Hospital Services In Yogyakarta City. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3), 153–161.
- Sari, R. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya. *Soetomo Management Review*, 1(2), 188–204. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/smr/article/view/6040>
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Syaifullah, S. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit XX. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(3), 910–926. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i3.1065>
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)
- Wahyuningsih, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rs Nur Hidayah Yogyakarta. *Jurnal Informasi Kesehatan & Administrasi Rumah Sakit (IKARS)*, 2(2), 42–48. <https://doi.org/10.55426/ikars.v2i2.260>
- Windreis, C. (2021). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada RS Bina Kasih Pekanbaru. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 1(4), 142–146. <https://journal.fkpt.org/index.php/jtear>
- Yudianti, N. N. (2020). Jurnal Penelitian Perawat Profesional Pencegahan Tetanus. *British Medical Journal*, 2(5474), 1333–1336. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP%0ATINGKAT>