

# PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM ANUGRAH KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Resky Putriani<sup>1</sup>, Monalisa Ibrahim<sup>2</sup>, Muh. Arisal Asad<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: [putri25260384@gmail.com](mailto:putri25260384@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan etika pelayanan publik, tingkat kepuasan pasien rawat inap, serta pengaruh kepuasan pasien rawat inap terhadap etika pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat inap sebanyak 117 orang, dengan jumlah sampel 54 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin melalui teknik *Simple Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, studi kepustakaan, dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori baik. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien rawat inap berada pada kategori kurang baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien rawat inap terhadap etika pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Etika Pelayanan Publik, Pelayanan Rawat Inap, Rumah Sakit.

## Abstract

*This study aims to determine how the implementation of public service ethics, the level of satisfaction of inpatients, and the influence of inpatient satisfaction on public ethics services at Anugrah General Hospital, Sidenreng Rappang Regency. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. The study population consisted of all 117 inpatients, with a sample of 54 respondents determined using the Slovin formula through the Simple Random Sampling technique. Data collection was carried out through observation, documentation, literature study, and questionnaire distribution. Data analysis used descriptive statistics, validity tests, reliability tests, and simple linear regression analysis with the help of the SPSS version 27 application. The results of the study indicate that the implementation of public ethics services at Anugrah General Hospital, Sidenreng Rappang Regency is in the good category. Meanwhile, the level of satisfaction of inpatients is in the less good category. The results of hypothesis testing indicate that there is a positive and significant influence between inpatient satisfaction and public service ethics.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Public Service Ethics, Inpatient Services, Hospital.

## A. PENDAHULUAN

Secara umum, etika dapat dipahami sebagai seperangkat prinsip moral dan nilai-nilai yang dijadikan pedoman dalam bertingkah laku. Prinsip-prinsip tersebut diakui serta diterima oleh individu maupun kelompok sosial sebagai acuan dalam mengatur dan mengendalikan

perilaku, serta menjadi dasar dalam membedakan tindakan yang dianggap baik dan buruk. Secara praktis, prinsip dan nilai moral tersebut biasanya diwujudkan dalam bentuk kode etik (code of ethics), yaitu seperangkat aturan, sistem, atau standar yang berisi pedoman mengenai pengelolaan moralitas dan perilaku yang dianggap pantas serta dapat diterima dalam suatu lingkungan masyarakat (Kayanie et al., 2022).

Adapun yang menjadi acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Futum Hubaib, 2021).

Menurut Jansen Sinamo (2014:24), etika kerja merupakan seperangkat perilaku kerja yang bersifat positif dan didasarkan pada kesadaran yang mendalam, keyakinan yang kokoh, serta komitmen yang tinggi terhadap nilai dan prinsip kerja. Etika kerja meliputi idealisme sebagai dasar pola pikir, prinsip-prinsip yang mengarahkan tindakan, nilai-nilai yang menjadi pendorong motivasi, serta sikap yang membentuk perilaku profesional. Di samping itu, etika kerja juga menggambarkan standar yang ingin diwujudkan, karakter utama, pola pikir mendasar, serta pedoman moral dan perilaku yang dijadikan acuan individu dalam melaksanakan tanggung jawabnya (Ferawati et al., 2020).

Moral sendiri dapat dipahami sebagai seperangkat dorongan yang menuntun manusia untuk bertindak sesuai dengan kebaikan berdasarkan “kewajiban” atau “norma” yang berlaku. Jika dibandingkan, etika lebih menitik-beratkan pada prinsip-prinsip moral yang menjadi dasar perilaku seseorang, khususnya dalam menjalankan profesi tertentu. Sedangkan moralitas lebih mengacu pada sejauh mana individu memiliki motivasi internal untuk melaksanakan tindakannya sesuai dengan prinsip-prinsip etika dan moral yang berlaku (Kayanie et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hasil utama dari pelayanan kesehatan yang menunjukkan tingkat keberhasilan suatu institusi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting guna memastikan bahwa setiap tenaga kesehatan memiliki kemampuan dan keahlian sesuai dengan bidang kompetensinya masing-masing. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada aspek teknis medis, tetapi juga mencakup sikap, komunikasi, serta etika pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien.(Yunike et al., 2023).

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perbaikan fasilitas maupun lingkungan fisik, tetapi lebih banyak ditentukan oleh kualitas hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Interaksi tersebut memiliki arti yang penting bagi pasien, khususnya ketika mereka sedang membutuhkan bantuan. Kualitas hubungan ini sangat dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, seperti keramahan, keterampilan, ketanggapan, perhatian, kemampuan berkomunikasi, serta kecepatan dalam melayani pasien. Oleh karena itu, sikap dan perilaku petugas menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pasien merupakan faktor penting yang menentukan apakah seorang pelanggan akan kembali menggunakan layanan rumah sakit atau merekomendasikannya kepada orang lain. Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu menerapkan strategi penghambat perpindahan (*switching barrier*) serta mekanisme penanganan keluhan (*customer voice*) yang efektif (Supardi, 2020).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pasien, karena pelayanan yang berkualitas menunjukkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pasien secara maksimal. Pelayanan yang diberikan secara profesional, cepat, ramah, dan sesuai dengan standar yang

berlaku akan menumbuhkan rasa puas serta kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pasien juga merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan mutu pelayanan, karena melalui tingkat kepuasan tersebut dapat diketahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pasien (Baan, 2020).

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Howard E. McCurdy (1986), berdasarkan hasil tinjauan literatur yang dilakukannya, administrasi publik dipahami sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu mekanisme dalam penyelenggaraan pemerintahan negara sekaligus sarana utama dalam menjalankan fungsi-fungsi negara. Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan aspek administrasi semata, tetapi juga memiliki hubungan yang erat dengan dinamika politik (Yaniar, 2018).

Kepuasan dapat dimaknai sebagai kondisi emosional positif yang muncul ketika harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan dapat terpenuhi. Setelah melakukan pembelian atau menerima pelayanan, konsumen akan menunjukkan respons emosional tertentu, seperti rasa kecewa, marah, acuh tak acuh, maupun perasaan senang dan puas. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan bahagia yang muncul setelah konsumen membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja pelayanan yang mereka terima (Hubaib, 2021).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan unsur penting dalam pengembangan sistem penyediaan layanan yang mampu merespons kebutuhan pengguna, efisien dalam pemanfaatan waktu dan biaya, serta efektif dalam memberikan manfaat kepada kelompok sasaran. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu memberikan perhatian yang besar terhadap kepuasan pelanggan sebagai salah satu syarat untuk mencapai perkembangan yang berkelanjutan. Pemenuhan kebutuhan, harapan, dan persepsi nilai kualitas sangat bergantung pada tingkat kepentingan serta kepuasan pelanggan sebagai penerima layanan. Pelayanan yang tidak mampu memenuhi harapan pengguna cenderung menurunkan loyalitas pelanggan, bahkan dapat menyebabkan perpindahan konsumen ke penyedia jasa atau institusi lain yang dinilai lebih memuaskan (Karunia et al., 2022).

Menurut Immanuel Kant, etika merupakan bagian dari nalar praktis, yang berarti bahwa prinsip-prinsip moral pada dasarnya telah melekat dalam diri manusia sebagai kewajiban yang bersifat rasional. Nilai-nilai moral tersebut tidak berasal dari dorongan eksternal semata, melainkan tertanam dalam kesadaran manusia sebagai pedoman dalam bertindak. Kant berpendapat bahwa manusia secara kodrati memiliki kecenderungan untuk melakukan perbuatan baik berdasarkan pertimbangan rasional dan moral. Oleh karena itu, setiap tindakan manusia pada hakikatnya merupakan perwujudan dari kesadaran moral yang mendorong individu untuk bertindak sesuai dengan kewajiban etis yang diyakininya (Abbas & Hussin, 2022).

Teori deontologi, menurut Immanuel Kant, menekankan bahwa tindakan dianggap benar apabila dilakukan berdasarkan kewajiban moral, bukan karena tujuan atau hasil akhirnya. Dalam konteks penelitian ini, deontologi menjelaskan bahwa petugas kesehatan di rumah sakit memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sopan, jujur, adil, bertanggung jawab, dan sesuai standar profesi. Etika pelayanan publik yang diterapkan berdasarkan kewajiban moral tersebut akan memengaruhi bagaimana pasien merasakan kualitas pelayanan yang mereka terima. Ketika petugas menjalankan kewajiban etis secara konsisten, pasien rawat inap akan merasa dihargai, aman, dan nyaman sehingga tingkat kepuasan mereka meningkat. Dengan demikian, teori deontologi menjadi dasar untuk memahami hubungan antara etika pelayanan publik dengan tingkat kepuasan pasien (Ranganathan, 2022).

### C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan etika pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari hingga April 2026. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat inap sebanyak 117 orang, sedangkan penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 54 responden dengan teknik Simple Random Sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban. Variabel kepuasan pasien (X) diukur berdasarkan indikator kepuasan terhadap akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan menurut Pohan Imballo S (2006), sedangkan variabel etika pelayanan publik (Y) diukur berdasarkan indikator equality, equity, loyalty, dan responsibility menurut Mertins Jr. (2003).

Pengujian kualitas instrumen dilakukan melalui uji validitas dengan menggunakan Corrected Item–Total Correlation serta uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi  $\geq 0,30$  dan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,60$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan telah memenuhi kriteria valid dan reliabel sehingga layak dijadikan instrumen penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi variabel penelitian, sedangkan analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap etika pelayanan publik. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan analisis data untuk mengkaji Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap Terhadap Etika Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang. Hasil pengolahan data disajikan untuk menggambarkan kualitas Kepuasan Pasien dan pengaruhnya terhadap Etika Pelayanan Publik. Berikut adalah hasil kajian ini:

**Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pasien**

<b>Indikator</b>	<b>Presentase</b>
X1 (Kepuasan Terhadap Akses Layanan)	45,8%
X2 (Kepuasan Terhadap Mutu Layanan)	45,8%
X3 (Kepuasan Proses Layanan)	46,3%
X4 (Kepuasan Terhadap Sistem Layanan)	52,8%
<b>Jumlah</b>	<b>190,7%</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>47,7%</b>

Adapun total keseluruhan nilai dari variabel X Kepuasan Pasien adalah sebesar 412. Untuk mengetahui jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{total frekuensi jawaban}}{\text{bobot tinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{412}{4 \times 4 \times 54} \times 100\% \\ &= \frac{412}{864} \times 100\% = 47,7\% \end{aligned}$$

Jadi, nilai Kepuasan Pasien sebesar 47,7% dari 100% yang diharapkan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan indikator Variabel X memperoleh rata-rata presentase sebesar 47.7%. Dengan demikian, secara keseluruhan Variabel X berada pada kategori "KURANG BAIK".

**Tabel 2 Rekapitulasi Variabel Etika Pelayanan Publik**

Indikator	Presentase
Y1 Persamaan ( <i>Equality</i> )	72,2%
Y2 Perlakuan yang adil ( <i>Equity</i> )	70,8%
Y3 Kesytaian ( <i>Loyalty</i> )	77,3%
Y4 Tanggungjawab ( <i>Responsibility</i> )	73,6%
<b>Jumlah</b>	<b>293,9%</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>73,5%</b>

Adapun total keseluruhan nilai dari variabel Y Etika Pelayanan Publik adalah sebesar 635. Untuk mengetahui jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Hasil Ideal} &= \frac{\text{total frekuensi jawaban}}{\text{bobot tinggi} \times \text{jumlah pertanyaan} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{635}{4 \times 4 \times 54} \times 100\% \\ &= \frac{635}{864} \times 100\% = 73,5\% \end{aligned}$$

Jadi, nilai Etika Pelayanan Publik sebesar 73,5% dari 100% yang diharapkan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan indikator Variabel Y memperoleh rata-rata presentase sebesar 73.5%. Dengan demikian, secara keseluruhan Variabel Y berada pada kategori "BAIK".

## E. KESIMPULAN

Penerapan etika pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori "baik" dengan rata-rata persentase sebesar 73,5%. Indikator tertinggi terdapat pada aspek loyalty, yaitu komitmen petugas dalam memberikan pelayanan sampai proses perawatan pasien selesai, sedangkan indikator terendah berada pada aspek equity, yaitu kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah menerapkan prinsip-prinsip etika pelayanan publik, seperti tanggung jawab, loyalitas, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang berada dalam kategori "kurang baik" dengan persentase sebesar 47,7%. Indikator terendah terdapat pada kepuasan terhadap akses layanan dan mutu layanan kesehatan, sedangkan indikator yang relatif lebih baik terdapat pada sistem pelayanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit belum sepenuhnya terpenuhi, terutama terkait kecepatan pelayanan, kualitas interaksi tenaga kesehatan, serta kemudahan akses layanan kesehatan.

Terdapat pengaruh yang signifikan dan sangat kuat antara kepuasan pasien rawat inap terhadap etika pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Anugrah Kabupaten Sidenreng Rappang. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien determinasi sebesar 72,5%, nilai t hitung sebesar 11,699 yang lebih besar dibandingkan t tabel 2,006, serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dinyatakan diterima. Dengan demikian, semakin baik penerapan etika pelayanan publik oleh tenaga kesehatan, maka tingkat kepuasan pasien rawat inap juga akan semakin tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, B. R., & Hussin, D. A. (2022). The Moral Duty in Kant' s View (Philosophical Analysis Research). *Journal of University of Raparin*, 9(2), 156–181.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Ferawati, I., Darna, N., & Suhendi, R. M. (2020). Pengaruh Profesionalisme dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Suatu Studi Pada Pegawai ASN Rumah Sakit Umum daerah Ciamis). *Bisnis Management and Entrepreneurship Journal*, 2(3).
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). konsep pelayanan publik di indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kayanie, A., Atrayana, N., & Sari, J. (2022). *Conferences Series Master of Management Program Proceeding Business Adaptability, Change Management and Technopreneur Conferences e-ISSN: 0000-0000 transformational leadership: a literature review*. <https://doi.org/10.46306/bacmatech.v1i2.50>
- Ranganathan, B. (2022). Deontology. *Encyclopedia of Religious Ethics*, 178–186.
- Supardi, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Kelas I Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangkinang. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*. <http://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/18%0Ahttps://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/download/18/21>
- Yaniar, D. R. (2018). Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door To Door System (DDS) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Studi Pada Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu). Skripsi Universitas Brawijaya. *Skripsi: Universitas Brawijaya*.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>