

Analisis Pengukuran Kinerja RSUD Syekh Yusuf Melalui Perspektif Pelanggan Dengan Metode *Balanced Scorecard*

Riska Nurul Adelia Rahmat^{1*}, Andi Nurzakiah Amin²

¹Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

²Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

*Corresponding author: riskanuruladeliaar@gmail.com

Abstrak: Pengukuran kinerja rumah sakit melalui perspektif pelanggan perlu dilakukan untuk menilai kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan pasien, menarik pasien baru, serta memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja RSUD Syekh Yusuf melalui perspektif pelanggan yang meliputi retensi pasien, akuisisi pasien dan kepuasan pasien dengan metode *balanced scorecard*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini sebanyak 5.845 pasien, dengan sampel sebanyak 326 responden yang ditentukan berdasarkan tabel *Isaac and Michael* dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner pada setiap variabel yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis secara univariat menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa retensi pasien di RSUD Syekh Yusuf berada pada kategori baik, sebesar 58,3% responden. Penilaian retensi pasien yang baik terutama didukung oleh indikator harga, sedangkan penilaian kurang baik terdapat pada indikator nilai kenyamanan. Akuisisi pasien di RSUD Syekh Yusuf berada pada kategori baik, sebesar 55,8% responden. Penilaian baik dipengaruhi oleh indikator *place* dan *product*, sedangkan penilaian kurang baik dipengaruhi oleh indikator *promotion*. Sementara itu, kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf berada pada kategori puas, sebesar 61% responden. Kepuasan pasien didukung oleh dimensi jaminan, sedangkan ketidakpuasan dipengaruhi oleh aspek bukti fisik dan daya tanggap. Rumah sakit diharapkan meningkatkan aktivitas promosi, terutama melalui media sosial, meningkatkan daya tanggap dan memastikan kelayakan fasilitas penunjang guna mengoptimalkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: pengukuran kinerja, perspektif pelanggan, *balanced scorecard*

Abstract: *Measuring hospital performance from the customer perspective is essential for assessing a hospital's ability to retain patients, attract new patients, and meet patient expectations. This study aims to analyze the performance of RSUD Syekh Yusuf from the customer perspective, comprising patient retention, patient acquisition, and patient satisfaction using the Balanced Scorecard method. This quantitative study employed a descriptive approach. The study population consisted of 5,845 patients, with a sample of 326 respondents determined using the Isaac and Michael table and selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires for each variable that had been tested for validity and reliability and were analyzed univariately using SPSS. The results showed that patient retention was categorized as good, as indicated by 58.3% of respondents. This assessment was primarily supported by the price indicator, while the comfort value indicator received a less favorable assessment. Patient acquisition was also categorized as good, with 55.8% of respondents. This result was mainly supported by the place and product indicators, whereas the promotion indicator received a less favorable assessment. Patient satisfaction was categorized as satisfied, with 61% of respondents. Satisfaction was primarily supported by the assurance dimension, while dissatisfaction was associated with physical evidence and responsiveness. Hospitals are expected to strengthen promotional activities, particularly through social media, improve responsiveness, and ensure adequate supporting facilities to optimize service quality.*

Keywords: *performance measurement, customer perspective, balanced scorecard*

Pendahuluan

Rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan kegawatdaruratan (Kemenkes, 2020). Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2024, jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat dari 2.984 unit pada tahun 2020 menjadi 3.228 unit pada tahun 2024 atau meningkat

sebesar 8,2% (Kemenkes, 2024). Peningkatan jumlah rumah sakit menunjukkan semakin berkembangnya fasilitas pelayanan kesehatan sekaligus mendorong setiap rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya agar mampu memenuhi kebutuhan serta mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa merupakan rumah sakit klasifikasi B yang menjadi rumah sakit rujukan di Kabupaten Gowa dengan wilayah kerja mencakup 18 kecamatan dan jumlah penduduk sebanyak 823.698 jiwa. Berdasarkan data sekunder, jumlah kunjungan pasien di RSUD Syekh Yusuf selama periode 2023–2025 mengalami penurunan, yaitu dari 97.415 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 94.327 kunjungan pada tahun 2024 dan kembali menurun menjadi 86.478 kunjungan pada tahun 2025.

Selama periode 2023–2025, jumlah kunjungan pasien di RSUD Syekh Yusuf masih didominasi oleh pasien lama dibandingkan pasien baru. Namun, jumlah kunjungan pasien lama menurun dari 70.877 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 66.530 kunjungan pada tahun 2025. Jumlah pasien baru juga mengalami penurunan, yaitu dari 26.538 kunjungan pada tahun 2023 menjadi 19.948 kunjungan pada tahun 2025. Kondisi ini dapat menggambarkan bahwa akuisisi pasien belum mengalami peningkatan, sedangkan menurunnya jumlah kunjungan pasien lama menunjukkan perlunya upaya mempertahankan pasien agar tetap menggunakan pelayanan rumah sakit.

Selain jumlah kunjungan pasien yang mengalami penurunan, kondisi pelayanan yang diterima pasien juga menjadi bagian penting dalam menilai kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan. Penelitian Rahman (2025) menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Keluhan yang disampaikan meliputi pelayanan yang lambat, dokter yang terlambat datang saat antrean pasien menumpuk di poliklinik, sikap dokter dan perawat yang dinilai kurang ramah, fasilitas toilet yang kurang memadai, serta jumlah kursi tunggu yang terbatas. Selain itu, capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Syekh Yusuf tahun 2025 sebesar 88,11 masih berada di bawah standar pelayanan minimal rumah sakit, yaitu $\geq 90\%$. Berdasarkan laporan IKM tahun 2025, unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 84,05 sehingga menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan RSUD Syekh Yusuf tidak hanya terlihat dari perubahan jumlah kunjungan, tetapi juga dari pengalaman dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran kinerja dari perspektif pelanggan diperlukan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan pasien, memperoleh pasien baru, dan memenuhi kepuasan pasien. Ketiga aspek tersebut sejalan dengan indikator perspektif pelanggan dalam penelitian ini, yaitu retensi pasien, akuisisi pasien, dan kepuasan pasien.

Pengukuran kinerja rumah sakit tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga perlu memperhatikan aspek nonkeuangan, khususnya perspektif pelanggan. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Balanced Scorecard*, yang menilai kinerja melalui empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Rinawati, 2024). Namun, penelitian Hamzah et al., (2023) menyatakan bahwa masih terdapat rumah sakit yang belum menggunakan metode *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerjanya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan pengukuran kinerja RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa melalui perspektif pelanggan dengan metode *balanced scorecard*, baik dari indikator retensi pasien, akuisisi pasien dan kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan sebagai dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang tidak bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan kondisi dari suatu variabel (Sulistyawati et al., 2022). Penelitian dilaksanakan di RSUD Syekh Yusuf pada bulan Mei-Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, sebanyak 5.845 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Isaac and Michael dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 326 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

Teknik *purposive sampling* dipilih karena penelitian ini membutuhkan pasien yang telah menggunakan layanan rumah sakit minimal dua kali sebagai responden. Kunjungan minimal dua kali ini dimaksudkan agar pasien memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kualitas terhadap pelayanan rumah sakit, hal ini sebagaimana yang di ungkapkan Griffin (2005) dalam (Arfiah, 2018). Selain itu, responden juga dapat berasal dari pasien secara langsung atau keluarga pasien yang mendampingi secara intens selama proses perawatan, terutama apabila pasien tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner secara mandiri, seperti pada pasien anak-anak, pasien lanjut usia, atau pasien dengan kondisi tertentu.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur penilaian responden terhadap retensi pasien, akuisisi pasien, dan kepuasan pasien. Kuesioner tersebut telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan dalam penelitian. Sebelum mengisi kuesioner, responden terlebih dahulu dimintai persetujuan melalui lembar *informed consent* dan diberikan penjelasan terkait kerahasiaan data responden serta setiap pertanyaan tidak memiliki jawaban benar atau salah sehingga responden diminta menjawab sesuai dengan pengalaman yang dirasakan. Data temuan kemudian dianalisis secara univariat

menggunakan SPSS untuk menyederhanakan hasil pengukuran sehingga dapat diolah menjadi informasi yang bermakna dalam menggambarkan analisis kinerja RSUD Syekh Yusuf berdasarkan perspektif pelanggan.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan sebanyak 326 pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebagai responden penelitian. Karakteristik tersebut meliputi kelompok usia, jenis kelamin, dan jumlah kunjungan pasien ke RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (326)	Persentase (%)
Kelompok Usia		
<5 Tahun	9	2,8
5-11 Tahun	10	3,1
12-16 Tahun	15	4,6
17-25 Tahun	52	16,0
26-35 Tahun	60	18,4
36-45 Tahun	42	12,9
46-55 Tahun	64	19,6
56-65 Tahun	46	14,1
>65 Tahun	28	8,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	72	22,1
Perempuan	254	77,9
Jumlah Kunjungan		
2-5 Kali	152	46,6
6-10 Kali	39	12,0
>10 Kali	135	41,4
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari 326 responden, kelompok usia terbanyak berada pada rentang usia 46-55 tahun, yaitu sebanyak 64 responden (19,6%), sedangkan kelompok usia dengan jumlah responden paling sedikit berada pada rentang usia <5 tahun yaitu sebanyak 9 responden (2,8%). Kondisi ini menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa akhir merupakan kelompok yang paling banyak memanfaatkan pelayanan di RSUD Syekh Yusuf dalam penelitian ini. Pada responden anak yang belum memungkinkan untuk mengisi kuesioner secara mandiri, pengisian kuesioner dibantu atau dilakukan oleh orang tua atau wali yang intens mendampingi pasien selama menerima pelayanan. Sementara itu, responden yang telah mampu memahami dan menjawab pertanyaan kuesioner mengisi kuesioner secara mandiri.

Berdasarkan jenis kelamin responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 254 responden (77,9%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 72 responden (22,1%). Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dalam penelitian dibandingkan responden laki-laki. Sementara itu, berdasarkan jumlah kunjungan, sebagian besar responden memiliki jumlah kunjungan sebanyak 2-5 kali, yaitu sebanyak 152 responden (46,6%), kemudian responden dengan jumlah kunjungan >10 kali sebanyak 135

responden (41,4%), dan jumlah kunjungan 6-10 kali sebanyak 39 responden (12,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien yang telah melakukan kunjungan berulang ke RSUD Syekh Yusuf.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Retensi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2026

Retensi pasien	Frekuensi (<i>n</i>)	Persentase (%)
Baik	190	58,3
Kurang Baik	136	41,7
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa retensi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa sebagian besar berada pada kategori baik. Sebanyak 190 responden (58,3%) memberikan penilaian baik, sedangkan 136 responden (41,7%) memberikan penilaian kurang baik. Retensi pasien merupakan keberhasilan rumah sakit dalam mempertahankan pasien lama untuk tetap menggunakan layanan kesehatan yang diberikan (Anggraini et al., 2022). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap retensi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Hal tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di RSUD Syekh Yusuf ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Setiap Indikator Variabel Retensi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2026

Retensi pasien	Frekuensi (326)	Persentase (%)
Daya Saing		
Baik	177	54,3
Kurang Baik	149	45,7
Nilai Kenyamanan		
Baik	159	48,8
Kurang Baik	167	51,2
Harga		
Baik	205	62,9
Kurang Baik	121	37,1
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa retensi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diukur melalui 3 indikator, yaitu daya saing, nilai kenyamanan, dan harga. Pada tingkat indikator, daya saing memperoleh penilaian baik dari 177 responden (54,3%), sedangkan 149 responden (45,7%) memberikan penilaian kurang baik. Indikator nilai kenyamanan memperoleh penilaian baik dari 159 responden (48,8%) dan kurang baik dari 167 responden (51,2%). Sementara itu, indikator harga kategori baik sebanyak 205 responden (62,9%), sedangkan 121 responden (37,1%) berada pada kategori kurang baik.

Indikator harga merupakan indikator retensi pasien dengan penilaian baik terbanyak (62,9%). Temuan ini menunjukkan bahwa responden merasa biaya pelayanan di RSUD Syekh Yusuf tidak menjadi hambatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat pasien yang merupakan penerima bantuan biaya kesehatan yang iurannya

ditanggung oleh pemerintah, sehingga tidak menanggung beban biaya untuk dapat mengakses layanan fasilitas kesehatan.

Sedangkan nilai kenyamanan merupakan indikator yang paling banyak memperoleh penilaian kurang baik, yaitu sebanyak 167 responden (51,2%). Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan rumah sakit masih belum sepenuhnya baik. Sejalan dengan penelitian Annisa et al., (2025) kenyamanan pasien mengacu pada rasa tenang, bahagia dan rileks selama perawatan medis mereka. Di tengah persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan menjadi strategi utama untuk mempertahankan pasien. RSUD Syekh Yusuf perlu terus menjaga dan meningkatkan kenyamanan lingkungan pelayanan agar pasien memperoleh pengalaman yang lebih baik selama menjalani pengobatan.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Akuisisi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2026

Akuisisi pasien	Frekuensi (<i>n</i>)	Persentase (%)
Baik	182	55,8
Kurang Baik	144	44,2
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa sebanyak 182 responden (55,8%) memberikan penilaian baik, sedangkan 144 responden (44,2%) memberikan penilaian kurang baik. Sehingga, akuisisi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memperoleh pasien baru. Akuisisi pasien akan selalu dibutuhkan untuk menggantikan pelanggan yang tidak lagi menggunakan layanan rumah sakit (Wardhana, 2024).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Setiap Indikator Variabel Akuisisi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2026

Akuisisi pasien	Frekuensi (326)	Persentase (%)
<i>Product</i>		
Baik	269	82,5
Kurang Baik	57	17,5
<i>Price</i>		
Baik	188	57,7
Kurang Baik	138	42,3
<i>Place</i>		
Baik	266	81,6
Kurang Baik	60	18,4
<i>Promotion</i>		
Baik	154	47,2
Kurang Baik	172	52,8
<i>People</i>		
Baik	228	69,9
Kurang Baik	98	30,1
<i>Process</i>		
Baik	210	64,4
Kurang Baik	116	35,6
<i>Physical Evidence</i>		
Baik	210	64,4

Kurang Baik	116	35,6
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa akuisisi pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diukur menggunakan elemen *Marketing Mix* 7P. Berdasarkan indikator, *product* memperoleh penilaian baik dari 269 responden (82,5%), *price* sebanyak 188 responden (57,7%), *place* sebanyak 266 responden (81,6%), *promotion* sebanyak 154 responden (47,2%), *people* sebanyak 228 responden (69,9%), *process* sebanyak 210 responden (64,4%), dan *physical evidence* sebanyak 210 responden (64,4%).

Indikator *product* dan *place* merupakan indikator dengan penilaian baik yang sangat tinggi. Pasien yang menilai indikator produk ini baik, karena ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan berperan dalam menarik minat pasien untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia di RSUD Syekh Yusuf. Hal ini juga didukung oleh status RSUD Syekh Yusuf sebagai rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Gowa yang memiliki fasilitas pelayanan yang lebih lengkap dibandingkan beberapa rumah sakit lainnya yang ada di Kabupaten Gowa, sehingga turut mendukung peningkatan akuisisi pasien rumah sakit. Pada indikator *place*, pasien yang menilai baik, menyatakan bahwa lokasi rumah sakit yang strategis menjadi faktor yang mendorong mereka pertama kali memilih RSUD Syekh Yusuf sebagai tempat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian Kahendra et al., (2026) aksesibilitas yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan.

Sedangkan indikator *promotion* merupakan indikator yang paling banyak memperoleh penilaian kurang baik, yaitu 172 responden (52,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan promosi layanan, khususnya melalui media sosial, belum banyak menjadi pertimbangan responden dalam memilih RSUD Syekh Yusuf sebagai tempat pertama kali memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan RSUD Syekh Yusuf yang diperoleh melalui kegiatan promosi belum menjangkau masyarakat secara luas atau belum disampaikan secara efektif sehingga belum mampu menarik minat masyarakat untuk berobat di RSUD Syekh Yusuf. Padahal dalam penelitian Wahyudi et al., (2022) menyatakan bahwa untuk mengakuisisi pasien baru, rumah sakit harus menyelenggarakan aktivitas pemasaran secara agresif. Penelitian Rahmayanti & Yuliaty, (2024) pemasaran melalui media sosial, khususnya Instagram, dinilai efektif dalam meningkatkan kunjungan pasien karena mampu memperluas jangkauan informasi pelayanan rumah sakit kepada masyarakat. Kondisi ini mengindikasikan pemanfaatan media sosial perlu ditingkatkan agar informasi mengenai pelayanan rumah sakit dapat menjangkau masyarakat lebih luas.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2026

Kepuasan pasien	Frekuensi (<i>n</i>)	Persentase (%)
Puas	199	61,0
Kurang Puas	127	39,0
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa sebanyak 199 responden (61,0%) menyatakan puas, sedangkan 127 responden (39,0%) menyatakan kurang puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf telah mampu memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya dinilai dari bagaimana tenaga medis memberikan layanan kepada pasien namun juga bagaimana pasien merasa nyaman dengan kondisi dan situasi yang rumah sakit ciptakan (Dewi et al., 2023). Kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa di ukur melalui lima dimensi *SERVQUAL*.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Setiap Indikator Variabel Kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2026

Kepuasan pasien	Frekuensi (326)	Persentase (%)
Bukti Fisik		
Puas	181	55,5
Kurang Puas	145	44,5
Daya Tanggap		
Puas	209	64,1
Kurang Puas	117	35,9
Jaminan		
Puas	275	84,4
Kurang Puas	51	15,6
Empati		
Puas	220	67,5
Kurang Puas	106	32,5
Keandalan		
Puas	214	65,6
Kurang Puas	112	34,4
Total	326	100,0

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa pada indikator bukti fisik memperoleh penilaian puas dari 181 responden (55,5%), daya tanggap dari 209 responden (64,1%), jaminan dari 275 responden (84,4%), empati dari 220 responden (67,5%), dan keandalan dari 214 responden (65,6%).

Indikator jaminan merupakan indikator yang memiliki proporsi responden puas paling tinggi. Sejalan dengan penelitian Kalit et al., (2025) yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Kuncoro et al., (2025) di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari menegaskan bahwa dimensi *assurance* berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian puas terhadap aspek jaminan, khususnya yang berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan petugas dalam

memberikan pelayanan. Dengan adanya jaminan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepatuhan terapi/berobat, komunikasi baik antara pasien dan dokter serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan (Bentum-Micah et al., 2020).

Sedangkan dimensi bukti fisik memiliki tingkat ketidakpuasan paling tinggi dibandingkan dengan dimensi kepuasan lainnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bilatula et al., (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik sering memperoleh penilaian lebih rendah dibandingkan dimensi kepuasan lainnya. Sebesar 44,5% pasien RSUD Syekh Yusuf yang menyatakan kurang puas terkait kondisi fasilitas fisik rumah sakit khususnya toilet yang kurang memadai. Hal ini dikarenakan pintu toilet yang rusak, bau kurang sedap, serta kondisi air yang terkadang tidak mengalir khususnya pada toilet untuk pasien rawat jalan. Selain itu, pasien juga mengeluhkan kurangnya kursi bagi pasien dan pendamping pasien di ruang tunggu poliklinik sehingga sehingga pada saat jumlah kunjungan pasien meningkat, beberapa pasien terpaksa duduk di lantai.

Maka, berdasarkan temuan tersebut peningkatan sarana dan prasarana penunjang perlu menjadi perhatian RSUD Syekh Yusuf untuk meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui perbaikan dan pemeliharaan fasilitas toilet secara berkala, termasuk perbaikan pintu toilet, penyediaan air yang memadai, serta menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan toilet. Selain itu, penambahan jumlah kursi di ruang tunggu poliklinik perlu menjadi perhatian untuk mengakomodasi peningkatan jumlah kunjungan pasien dan memberikan kenyamanan bagi pasien maupun pendamping selama menunggu pelayanan. Peningkatan kualitas fasilitas fisik tersebut diharapkan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih nyaman, aman, dan layak sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Syekh Yusuf.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran perspektif pelanggan di RSUD Syekh Yusuf menunjukkan bahwa seluruh variabel, yaitu retensi pasien, akuisisi pasien, dan kepuasan pasien, berada pada kategori baik. Meskipun demikian, promosi melalui media sosial masih perlu ditingkatkan agar informasi mengenai layanan, fasilitas, program kesehatan, dan inovasi rumah sakit dapat menjangkau masyarakat lebih luas sehingga mendukung peningkatan kunjungan pasien. Selain itu, rumah sakit perlu meningkatkan kecepatan pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu pasien serta menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelayakan fasilitas juga harus dijaga melalui perawatan rutin serta perbaikan segera apabila terdapat kerusakan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu selama proses pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pasien yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi sebagai responden dengan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Referensi

- Anggraini, M. A., Azizah, F. N., & Suseno, A. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Puskesmas X Kabupaten Bekasi. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 7(2), 230–239.
- Annisa, E. R., Suswojo, H., & Ghufro, M. (2025). Analisis Kenyamanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSI Fatimah Banyuwangi. *JIIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 8(8), 9887–9892.
- Arfiah, W. (2018). Gambaran Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard Di Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2017.
- Bentum-Micah, Geoffrey, Ma, & Zhiqiang. (2020). Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual Dimension Approach. *Journal of Health and Medical Sciences*, 3(2), 185–195. <https://doi.org/https://doi.org/10.31014/aior.1994.03.02.114>
- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1585–1592.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Hamzah, H., Mulyana, A. S., Karlina, L., & Hardianti, S. (2023). Analisis Kinerja Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Dengan Metode Balance Scorecard Berdasarkan Perspektif Pelanggan dan Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran Tahun 2020. *PAMA (Public Health and Medicine Journal)*, 1(3), 1–8.
- Kahendra, F., Lestari, P. B., Efkelin, R., & Gunawan, T. (2026). Peran Marketing Mix (7P) dalam Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap : Studi Persepsi Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah X. *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 5(2), 702–710.
- Kalit, E. R. M. S., Ginting, D., Manurung, J., & Nababan, D. (2025). Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Kosek I Medan. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 9014–9022.
- Kemenkes. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Kemenkes. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia 2024*.
- Kuncoro, S., Wahyuni, Sahidin, Irnawati, Arba, M., Ruslin, & Fristiohady, A. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari dengan Metode SERVQUAL dan Zone of Tolerance (ZoT). *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 11(1), 263–273. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v11i1.697>
- Rahman, N. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa.
- Rahmayanti, N., & Yuliaty, F. (2024). Efektivitas Strategi Pemasaran Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Kunjungan Pasien Lama dan Baru Ke Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri*, 10(3), 410–419.
- Rinawati, Y. (2024). Implementasi Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja di Rumah Sakit Islam Aminah Blitar. *RITMIK (Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi)*, 6(4), 343–354.
- Sulistiyawati, W., Wahyudi, & Trinuryono, S. (2022). Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid19. *Kadikma*, 13(1), 68–73.
- Wahyudi, Sutoyo, Rizaldi, F., Dzzakwan, D. I., & Akbar, F. (2022). Penerapan Customer Acquisition

Dalam Pertumbuhan Bisnis Pada Dapoer Super Sambal Padang. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(2), 109–115. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v8i2.16688>
Wardhana, A. (2024). *Customer Relationship Management In The Digital Edge*—Edisi Indonesia (Vol. 2).