

---

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN

Oktaria Anggreyni<sup>1</sup>, Erma Gustina<sup>2</sup>, Chairil Zaman<sup>3</sup>

Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang<sup>1,2,3</sup>

[oktariaanggreyni@gmail.com](mailto:oktariaanggreyni@gmail.com)<sup>1</sup>,

[erma\\_syarif@yahoo.co.id](mailto:erma_syarif@yahoo.co.id)<sup>2</sup>

[chairilzaman@gmail.com](mailto:chairilzaman@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. **Tujuan Penelitian:** diketahui kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Empat Lawang Tahun 2024. **Metode:** dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Empat Lawang Tahun 2024, yaitu berjumlah 1.914 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan *multivariate regresi logistic* berganda. **Hasil:** ada hubungan usia ( $pValue$  0,048), pendidikan ( $pValue$  0,008), jenis kelamin ( $pValue = 0,008$ ), responsiveness  $pValue = 0,048 \leq \alpha 0,05$ , tangibles  $pValue = 0,001 \leq \alpha 0,05$ , reliabilitas  $pValue = 0,001 \leq \alpha 0,05$ , assurance  $pValue = 0,005 \leq \alpha 0,05$  dan empathy  $pValue = 0,001 \leq \alpha 0,05$  Di RSUD Empat Lawang Tahun 2024. **Saran:** Bagi pihak Rumah Sakit agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

**Kata kunci** : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien..

### ABSTRACT

**Background:** The level of customer satisfaction with service is an important factor in developing a service provision system that is responsive to customer needs. **Research Objective:** to determine patient satisfaction with the quality of health services for inpatients at Empat Lawang Regional Hospital in 2024. **Method:** in this study, namely quantitative using a cross-sectional approach method. The population of this study were inpatients at Empat Lawang Regional Hospital in 2024, totaling 1,914 respondents. Sampling in this study used a purposive sampling technique, so that the sample in this study amounted to 100 respondents. Data collection using a questionnaire. Bivariate data analysis using the Chi-Square test and multivariate multiple logistic regression. **Results:** there is a relationship between age ( $pValue$  0.048), education ( $pValue$  0.008), gender ( $pValue = 0.008$ ), responsiveness  $pValue = 0.048 \leq \alpha 0.05$ , tangibles  $pValue = 0.001 \leq \alpha 0.05$ , reliability  $pValue = 0.001 \leq \alpha 0.05$ , assurance  $pValue = 0.005 \leq \alpha 0.05$  and empathy  $pValue = 0.001 \leq \alpha 0.05$  at Empat Lawang Regional Hospital in 2024. **Suggestion:** For the Hospital to be able to conduct evaluations and improvements in management to improve the quality of service so that it is expected to increase the satisfaction of inpatients.

*Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction*

---

## PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* kerangka sistem kesehatan, kualitas layanan menjembatani hambatan struktural dan hasil. Berdasarkan laporan *WHO*, antara 5,7 dan 8,4 juta kematian disebabkan terhadap kualitas layanan yang buruk di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah yang menyumbang sekitar 15% dari semua kematian di negara-negara ini. Juga, kualitas yang tidak memadai biaya perawatan diperkirakan hilang sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun per tahun produktivitas (*WHO, 2020*)

Capaian kinerja mutu pelayanan kesehatan di mana indikator sasaran strategis Kementerian kesehatan ada 2 indikator kinerja yaitu meningkatnya akses pelayanan kesehatan dan rujukan yang berkualitas Persentase Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) terakreditasi, target 80 capaian 54,23 2. Persentase Fasyankes Rujukan yang memenuhi standar mutu, target 60 capaian 63,74 (*Kemenkes RI, 2022*).

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan

terhadap populasi sasaran (*Karunia et al., 2022*).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*) (*Munanjaya, 2004*).

Rumah Sakit merupakan perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu menyediakan dan memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi Rumah Sakit (*Hafizurrachman, 2009*).

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit di Indonesia belum mencapai mutu optimal, sudah menjadi rahasia umum didengar adanya berbagai keluhan masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang diterima, baik dari dokter maupun rumah sakit (*Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024)*).

Dari hasil studi pendahuluan, diperoleh indikator mutu pengukuran pada tahun 2023, diperoleh Pencapaian indikator mutu unit rawat jalan Trimester 1 yaitu waktu tunggu rawat jalan kurang dari 60 menit sudah hampir mendekati target yaitu

75%, hanya tinggal 5% lagi untuk mencapai target 80%. Belum tercapainya target tersebut disebabkan oleh karena Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) melakukan visite ke ruang rawat inap terlebih dahulu sebelum datang ke rawat jalan, sedangkan di Instalasi gawat darurat belum tercapainya target dari Indikator Mutu Prioritas (IMP) Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) pemberi pelayanan kegawatdaruratan bersertifikat (ATLS/BTLS/ACLS/PPGD/GELS) yang masih berlaku yaitu Januari 75%, Februari 75% dan Maret 75% dari target 80%. Dan pada unit farmasi, belum tercapainya waktu tunggu pelayanan obat racikan rawat jalan  $\leq 60$  menit pada bulan Januari 95%, Februari 99% dan Maret 99% dari target seharusnya 100%. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah resep yang masuk ke bagian farmasi sehingga terjadi penumpukan dan keterlambatan dalam peracikan obat (RSUD Empat Lawang, 2023).

Pelayanan kesehatan rawat inap harus sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan. Bila pelayanan kesehatan tidak sesuai mutu standar mutu pelayanan kesehatan maka akan menyebabkan pasien merasa tidak puas. Belum ada hasil penelitian tentang kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kab. Empat

Lawang Tahun 2024. Maka perlu diteliti tentang kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024.

## METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Metode *cross sectional* merupakan penelitian dalam pengambilan data sewaktu waktu atau pengambilan data secara bersamaan (potong lintang).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Empat Lawang Tahun 2024.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2024 di RSUD Kabupaten Empat Lawang Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Empat Lawang Tahun 2024.

Populasi dalam penelitian berjumlah 1914 responden. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di RSUD Empat Lawang Tahun 2024 yang berjumlah 100 orang. Penarikan sampel secara *purposive sampling* merupakan cara penarikan sample yang dilakukan memilih subjek berdasarkan criteria spesifik yang ditetapkan peneliti. Pada penelitian ini sampel yang diambil adalah dari pasien rawat inap di RSUD

Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Adapun kriteria Inklusi pada sampel penelitian ini sebagai berikut; Pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024, pasien ber-usia  $\geq 15$  tahun, pasien rawat inap lebih dari 2 hari, dan mampu berkomunikasi dan mampu membaca maupun menulis. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data yang diambil langsung dari lapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner dan analisis data

menggunakan analisis Univariat dan Bivariat dan Multivariat.

## HASIL PENELITIAN

### a. Analisis Univariat

Analisis univariat ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase dari variabel dependen (usia, jenis kelamin, pendidikan, penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan sikap peduli) dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien) data disajikan dalam bentuk tabel dan teks (Tabel 1).

**Tabel 1.**

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentasi (%)
1	Usia		
	Muda	68	68,0
	Tua	32	32,0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	58	58,0
	Perempuan	42	42,0
3	Pendidikan		
	Rendah	68	68,0
	Tinggi	32	32,0
4	<i>Responsiveness</i>		
	Baik	77	77,0
	Tidak Baik	23	23,0
5	<i>Tangible</i>		
	Baik	79	79,0
	Tidak Baik	21	21,0
6	<i>Reliability</i>		
	Baik	81	81,0
	Tidak Baik	19	19,0
7	<i>Assurance</i>		
	Baik	74	74,0
	Tidak Baik	26	26,0
8	<i>Emphaty</i>		
	Baik	75	75,0
	Tidak Baik	25	25,0
9	Kepuasan Pasien		
	Puas	84	84,0
	Kurang	16	16,0

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berusia muda sebanyak 68 responden (68%) dibanding usia tua sebanyak 32 responden (32%).

Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 responden (58%) dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden (42%).

Responden yang pendidikan rendah sebanyak 68 responden (68%) dibanding responden yang berpendidikan tinggi sebanyak 32 responden (32%).

Sebanyak 77 responden (77%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan (*Responsiveness*) baik dibanding responden yang menyatakan *Responsiveness* tidak baik sebanyak 23 responden (23%).

Sebanyak 79 responden (79%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan (*tangible*) baik dibanding responden yang menyatakan *tangible* tidak baik sebanyak 21 responden (21%).

Sebanyak 81 responden (81%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan (*reliability*) baik dibanding responden yang menyatakan *reliability* tidak baik sebanyak 19 responden (19%).

Sebanyak 74 responden (74%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan (*assurance*) baik dibanding responden

yang menyatakan (*assurance*) tidak baik sebanyak 26 responden (26%).

Sebanyak 75 responden (75%) menyatakan mutu pelayanan kesehatan (*emphaty*) baik dibanding responden yang menyatakan (*emphaty*) tidak baik sebanyak 25 responden (25%).

Tingkat kepuasan responden yang puas sebanyak 84 responden (84%) dibanding kepuasan responden kurang puas sebanyak 16 responden (16%).

#### **b. Analisis Bivariat**

Analisa bivariat bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel dependen usia, jenis kelamin, pendidikan, penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan sikap peduli dengan kepuasan pasien dengan menggunakan chi-square dengan batas kemaknaan  $\alpha$  0,05 Keputusan hasil statistik diperoleh dengan cara membanding p value dengan  $\alpha$  keputusannya hasil uji statistik, yaitu: apabila p value  $< \alpha$  0,05 berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apabila p value  $> \alpha$  0,05 berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Tabel 2).

**Tabel 2.**  
**Analisis Bivariat**

No	Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P-Value	OR
		Puas		Kurang Puas		N	%		
		n	%	n	%				
1	Usia								
	Muda	61	89,7	7	10,3	68	100	0,048 (bermakna)	3,410
	Tua	23	26,9	9	28,1	32	100		
2	Jenis Kelamin								
	Laki-Laki	54	93,1	4	6,9	58	100	0,008 (bermakna)	5,400
	Perempuan	30	71,1	12	28,6	42	100		
3	Pendidikan								
	Rendah	61	89,7	7	10,3	68	100	0,048 (bermakna)	3,410
	Tinggi	23	71,9	9	28,1	32	100		
4	Responsiveness								
	Baik	69	89,6	8	10,4	77	100	0,0009 (bermakna)	4,600
	Tidak Baik	15	65,2	8	34,8	23	100		
5	Tangible								
	Baik	72	91,1	7	8,9	79	100	0,001 (bermakna)	7,714
	Tidak Baik	12	57,1	9	42,9	21	100		
6	Reliability								
	Baik	74	91,4	7	8,6	81	100	0,000 (bermakna)	9,514
	Tidak Baik	10	52,6	9	47,4	19	100		
7	Asurance								
	Baik	67	90,5	7	9,5	74	100	0,005 (bermakna)	5,067
	Tidak Baik	17	65,4	9	34,6	26	100		
8	Empaty								
	Baik	69	92,0	6	8,0	75	100	0,001 (bermakna)	7,667
	Tidak Baik	15	60,0	10	40,0	25	100		

\*) sumber data: Hasil Penelitian

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $\rho$ -value = 0,05, kesimpulan ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR = 3,41$  artinya responden usia tua berisiko 3,41 kali untuk kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding responden yang usia muda di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $\rho$ -value = 0,008, kesimpulan ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR = 5,4$  artinya responden jenis kelamin perempuan berisiko 5,4 kali untuk kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding responden yang berjenis kelamin laki-laki di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $p$ -value = 0,05, kesimpulan ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR=3,41$  artinya responden pendidikan tinggi berisiko 3,41 kali untuk kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding responden yang pendidikan rendah di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $p$ -value = 0,009 kesimpulan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR = 4,6$  artinya *responsiveness* tidak baik berisiko 4,6 kali kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding *responsiveness* yang baik di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $p$ -value = 0,001 kesimpulan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR = 7,71$  artinya *tangible* tidak baik berisiko 7,71 kali kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding dengan *tangible* yang baik di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $p$ -value = 0,00 kesimpulan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang

Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR= 9,51$  artinya *reliability* tidak baik berisiko 9,51 kali kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding dengan *reliability* yang baik di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $p$ -value = 0,005 kesimpulan ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR= 5,07$  artinya *assurance* tidak baik berisiko 5,07 kali kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding *assurance* yang baik di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Hasil uji *Chi-Square* didapatkan  $p$ -value = 0,001 kesimpulan ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024. Berdasarkan nilai  $OR= 7,67$  artinya *empathy* berisiko 7,67 kali kurang puas terhadap kepuasan rawat inap dibanding dengan *empathy* yang baik di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

### c. Analisis Multivariat

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan lebih dari satu variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji multivariat dilakukan dengan melakukan uji regresi logistik berganda karena variabel dependen berupa data kategorik.(Vionalita, 2020).

**Tabel 3.**

Hasil Analisis Regresi Logistik Faktor Prediktor Kepuasan Pasien

Variabel prediktor	P Value	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Up
Jenis kelamin	0,026	9,846	1,310	73,975
<i>Responsiveness</i>	0,999	0,000	0,000	0,000
<i>Tangibles</i>	0,009	12,569	1,862	84,822
<i>Reliability</i>	0,004	40,882	3,319	503,488
<i>Assurance</i>	0,009	23,398	2,169	252,455
<i>Emphaty</i>	0,999	1,491E10	0,000	0,000

\*) sumber data: Hasil Penelitian

Kesimpulan bila *variable independent* di uji secara bersama-sama maka variabel *reliability* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kab. Empat Lawang Tahun 2024.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Antara *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Menurut temuan peneliti daya tanggap berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi kecepatan memberikan pelayanan pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat inap. Sikap yang baik terutama perhatian yang diberikan oleh perawat kepada pasien, diyakini dapat mempercepat proses penyembuhan kejiwaannya. Dokter yang terlambat dalam memberikan pelayanan akan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan sehingga perlu peningkatan tanggung jawab dengan menekan kedisiplinan kerja pada pelayanan

kesehatan. Selain itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu melakukan pendekatan yang bersifat informatif dengan cara menjelaskan perkembangan kesehatan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, sehingga pasien ingin dirawat kembali di rumah sakit yang sama karena pengalaman yang dirasakannya tersebut.

Daya Tanggap merupakan kemauan dan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu kebutuhan dan memenuhi permintaan pasien rawat inap serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan tepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan/jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrean yang panjang di loket pendaftaran atau loket pembayaran. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberi kesan



tidak teliti, asal-asalan, terburu-buru dan tidak professional.

Menurut Nurcaya Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan pegawai untuk menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan pasien meliputi hal-hal kepastian rumah sakit dalam memberikan informasi waktu pelayanan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan informasi waktu pelayanan secara pasti, kemampuan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pasien yang membutuhkan pelayanan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Kesiapan staf rumah sakit untuk membantu pasien yang membutuhkan bantuannya adalah penilaian pasien terhadap kesiapan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien, kesediaan staf rumah sakit dalam menanggapi permintaan konsumen adalah penilaian pasien terhadap kesediaan dari staf rumah sakit dalam menanggapi permintaan dari pasien. Sedangkan menurut Trimurthy, Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai waktu yang dibutuhkan, sebagaimana tertera dalam standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas sebaiknya menggunakan waktu

sebaik-baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat.

Menurut Trimurthy (2020) daya tanggap yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

### **Hubungan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Menurut temuan peneliti bila semakin tinggi fasilitas fisik disediakan oleh rumah sakit terutama pada ruang rawat inap maka merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien dalam menentukan pilihannya dirawat kembali di rumah sakit tersebut. Faktor bukti langsung mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit. Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi yang baik pasien merasa puas dan dapat meningkatkan jumlah pengunjung di Rumah Sakit.

Salah satu alasan bukti fisik atau bukti langsung menjadi faktor yang penting dapat meningkatkan kepuasan pasien adalah terpenuhinya segala perlengkapan peralatan, baik sarana prasarana dan fasilitas yang terlihat menarik dalam pelayanan kesehatan pada pasien yang datang ke fasilitas

kesehatan akan memberikan kepuasan terhadap pasien.

Penelitian ini sejalan menurut Astuti (2019) adalah penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, dan penampilan pegawai di rumah sakit yang dapat dilihat langsung oleh pasien. Serviscape merupakan kondisi fisik dan aspek lingkungan pada penyedia jasa yang akan mendukung proses dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penilaian pelanggan ataupun pasien akan kualitas pelayanan pada industri jasa seperti rumah sakit sangat ditentukan oleh interaksi dari sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dan juga interaksi dengan berbagai fasilitas fisik, teknologi, perlengkapan dan peralatan kerja, lingkungan sekitar, tata ruang, tata letak serta prosedur kerja yang ada.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi (2020). Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel tangibles terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai  $P$  value sebesar 0,001 ( $p < 0,005$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara Tangibles terhadap kepuasan pasien di RSUD Massenrempulu Sulawesi Selatan.

### **Hubungan *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Menurut temuan peneliti faktor kehandalan mempengaruhi mutu pelayanan

Rumah Sakit. Kemampuan untuk melakukan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat), dengan baik dilakukan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit. Harapan dan kenyataan yang diterima pasien sesuai dan dilaksanakan dalam kurun waktu yang efektif. Kehandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kesehatan adalah hal penting yang dipenuhi. Hal-hal yang berkaitan dengan keterampilan dan kompetensi petugas kesehatan harus sesuai standar kompetensi.

Nurchaya (2019) kehandalan adalah kemampuan staf rumah sakit untuk melaksanakan janji dengan terpercaya dan akurat meliputi Kesesuaian pelayanan pada rumah sakit dengan pelayanan yang dijanjikan/diinformasikan adalah penilaian pasien terhadap kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan, kepedulian rumah sakit dalam menangani pasien adalah penilaian pasien terhadap perhatian rumah sakit terhadap pasien, keandalan pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan, kesesuaian pelayanan rumah sakit dengan waktu yang diinformasikan adalah penilaian pasien terhadap ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kemampuan rumah 87 sakit dalam melakukan administrasi/pencatatan

adalah penilaian pasien terhadap ketepatan staf rumah sakit dalam hal administrasi/pencatatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nefia (2022). Hasil uji statistik didapatkan nilai P value sebesar 0,027 ( $p < 0,05$ ), Hal ini menunjukkan ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian oleh Pratiwi (2020).

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel reliability terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai P value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara reliability terhadap kepuasan pasien di RSUD Massenrempulu Sulawesi Selatan.

### **Hubungan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

*Assurance* (Jaminan) mencakup kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan dan kesopanan para petugas dalam memberikan pelayanan serta keamanan pelayanan. Pelayanan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan menimbulkan rasa puas pasien.

Dokter merupakan tenaga medis yang sudah semestinya bekerja secara profesional sehingga telah mampu memberikan

penjelasan yang mudah dipahami responden. dokter memberikan informasi kesehatan pada pasien sampai pasien atau keluarga memahami kondisi penyakit yang diderita.

Dokter melakukan pemeriksaan penyakit dengan teliti dan sabar dalam menerima keluhan pasien. Dokter menjamin kesembuhan penyakit pasien dan dapat menentukan kesembuhan pasien untuk mengurangi rasa sakit yang diderita responden saat ini. Keterampilan dokter menyembuhkan penyakit pasien diikuti dengan ketepatan jadwal pulang pasien. Hal inilah yang membuat pasien ingin kembali dirawat di rumah sakit dan merekomendasikan ke keluarganya keadaan rumah sakit tempat dirinya dirawat.

Penerapan jaminan pasien dapat menurunkan rasa cemas dan membuat asuhan pasien lebih aman. Jaminan pasien merupakan upaya meminimalkan khawatir atau cemas pasien hingga ke tingkat minimum yang dapat diterima. Jaminan rasa aman bagi pasien adalah sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, Jaminan rasa aman bagi pasien membutuhkan tindakan yang strategis dalam penerapannya di rumah sakit. Strategi keselamatan pasien dapat diterapkan melalui asuhan keperawatan dalam melakukan setiap tindakan. Tindakan keselamatan pasien ini dilakukan oleh perawat dan seluruh petugas di rumah sakit secara terus menerus, dan dilakukan evaluasi.

## Hubungan *Empaty* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat inap. Menurut temuan peneliti faktor empati mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

*Empathy* adalah bentuk kepedulian yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain seolah-olah orang tersebut dalam kondisi yang sama. Pemberian empati kepada pasien membuat pasien merasa diperhatikan dan dihormati. Perasaan seperti ini perlu diciptakan dalam diri setiap pasien oleh petugas kesehatan.

Menurut Nirmala (2018) Faktor empati mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Hal ini diduga karena faktor empati sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen (pasien) terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis di Rumah Sakit. Kunci adalah memahami

kebutuhan riil pasien dan memenuhinya dengan lebih baik.

Pada penelitian sebelumnya oleh Achmad (2020) menunjukkan bahwa variabel *empathy* terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai P value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Medika. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Taufik (2022). Hasil didapatkan nilai P value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutagalung (2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Cut Mutia Aceh Utara dengan nilai  $p = 0,001(22)$ . Oleh karena itu, hubungan antara empati dan kepuasan pasien sangat erat. Pelayanan kesehatan yang mampu menunjukkan empati terhadap pasien dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pengalaman positif bagi pasien selama proses perawatan. Fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kemampuan pelayanan kesehatan dalam menunjukkan empati dengan menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan sosial dan

komunikasi(23). Selain itu, pengukuran dan pemantauan kepuasan pasien juga dapat membantu memperbaiki pelayanan kesehatan yang kurang responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien.

### **Model Faktor Penentu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.**

Berdasarkan hasil akhir *analisis multivariat* dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan/berpengaruh kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Empat Lawang Tahun 2024 adalah komponen Reliability OR sebesar 40,882, artinya, jika seseorang dengan jenis kelamin, *tangibles* baik, *reliability* baik dan *assurance* baik maka probabilitas kepuasan pasien yang baik di RSUD Empat Lawang Tahun 2024. Model ini hanya dapat menjelaskan variasi baik dan tidak baik terhadap kepuasan pasien, sisanya mungkin dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menunjukkan *variabilitas variable dependent* yang dapat dijelaskan oleh *variabilitas variable independent* sebesar 42%.

Dari *analisis multivariat* di peroleh hasil *Odds Ratio (OR)* 40,882 dari variabel komponen beban kerja, kesimpulannya bila *variable independent* di uji secara bersama-

sama maka variabel jenis kelamin, *tangibles*, *reliability* dan *assurance* adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien yang baik di RSUD Empat Lawang Tahun 2024.

### **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan usia (*pValue* 0,048), pendidikan (*pValue* 0,008), jenis kelamin (*pValue* = 0,008), *responsiveness*  $\rho Value = 0,048 \leq \alpha 0,05$ , *tangibles*  $\rho Value = 0,001 \leq \alpha 0,05$ , *reliabilitas*  $\rho Value = 0,001 \leq \alpha 0,05$ , *assurance*  $\rho Value = 0,005 \leq \alpha 0,05$  dan *empaty*  $\rho Value = 0,001 \leq \alpha 0,05$  Di RSUD Empat Lawang Tahun 2024

### **SARAN**

Bagi pihak Rumah Sakit agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

---

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayaysan Penerbit Muhammad Zaini*. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
- Aeni, R. N., Sianjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Aissmschmct. (2008). *Total Quality Management*. 282. <https://aissmschmct.in/wp-content/uploads/2021/05/BHMCT-Sem-VII-AE703-Total-Quality-Management-Chapter-10.pdf>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Hafizurrachman, H. (2009). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v4i1.195>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *CV.Pustaka Ilmu* (Issue March).
- Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 9(1), 135-144.
- Isaac, E. (2023). Convenience and purposive sampling techniques: Are they the same? *International Journal of Innovative Social and Scientific Education Research*, 11(1), 1–7. [www.seahipaj.org](http://www.seahipaj.org)
- Johnson, M. D. (2015). Customer Satisfaction. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition*, June, 630–632. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.73025-X>

- Karmeita, G., Atmaja, K., Nyoman, N., & Yasa, K. (2020). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Influence of Price Fairness and Service Quality on the Loyalty of Low Cost Carriers Customers in Indonesia. *International Research Journal of Management*, 7(5), 149–159.
- 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>
- Kemendes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. 3, 1–80.
- Kemendes RI. (2022). *Laporan Kinerja Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan*. 7823–7830.
- Kemendri Kesehatan. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Kepmenkes. (2018). *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- Kuntjojo. (2009). Metodologi Penelitian. *Metodologi Penelitian*, 51.infile.php?file=/374623/mod\_resource/content/32/Modul+Man+Mutu+Sesi+OL+02.pdf
- Mahindra. (2014). *Customer satisfaction*. <https://bbm.projects.files.wordpress.com/2014/05/a-study-on-customer-satisfaction-with-mahendra.pdf>
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 432. <https://doi.org/10.35329/jp.v5i1.2501>
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. UNPAD Press. [https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-OK\\_opt.pdf](https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-OK_opt.pdf)
- Munanjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. EGC Jakarta.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & L Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmati, A. F., & Supriyanto, S. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(2). <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-3>. Alfi Febriana Rahmawati\_jakivol1no2.pdf

- Rhaina Al Yasin, Nadya Salsabila, Ummi Rahma, & Novita Dwi Istanti. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit : Literature Review. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 1(4), 01–11. <https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.338>
- Romadhoni, F. (2022). Pemodelan Regresi Logistik Ganda pada Faktor Risiko Kejadian Preeklampsia pada Ibu Hamil di Puskesmas Balen, Bojonegoro. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 13(3), 808–814.
- RSUD. Empat Lawang. (2023). *Laporan Komite Mutu Triwulan I ( Satu ) RSUD Empat Lawang Kabupaten Empat Lawang*.
- Sari, R., Arifin, S., Rahman, F., Pujiyanti, N., Laily, N., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., Anggraini, L., & Hadiannor. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*. CV.Mine. <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>
- Shikalepo, E. E. (2020). Defining a Conceptual Framework in Educational Research Defining. *Namibia University of Science and Technology*, 1(2), 1–8. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26293.09447>
- Sihaloho, A. A. (2014). *Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien*.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. UMSID.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Wadud, S. (2012). *Customer Satisfaction in Business : A Case Study of Moon Travel LTD, Finland. Bachelor Thesis, Laurea University of Applied Sciences : Business Management*. 50.
- WHO. (2020). *Quality health services: a planning guide*.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., & Suswinto, D. Y. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>