

## ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAHUN 2024

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON INPATIENT SATISFACTION IN REGIONAL  
GENERAL HOSPITALS IN 2024

**Rosidah<sup>1</sup>, Ali Harokan<sup>2</sup>, Ahmad Dwi Priyatno<sup>3</sup>, Arie Wahyudi<sup>4</sup>**  
<sup>1,2,3,4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia  
e-mail korepondensi: [sidarosidah73@gmail.com](mailto:sidarosidah73@gmail.com)

### ABSTRAK

Menurut WHO 8,4 juta kematian disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk di Negara penghasilan rendah dan menengah yang menyumbang 15% kematian. Pelayanan kesehatan belum mencapai mutu optimal, banyak terdapat keluhan masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan kesehatan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap tahun 2024. Desain penelitian ini menggunakan Purposive sampling. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 07-24 Februari 2024. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji chi-Square dan multivariat regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan tangible (p value 0,010), reliability (p value 0,023), responsiveness (p value 0,017), assurance (p value 0,05), dan empathy (p value 0,047) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 yaitu tangible (p value 0,006), (OR 0,289). Kesimpulan ada hubungan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Bagi Rumah Sakit hendaknya pihak rumah sakit meningkatkan sarana dan prasarana berhubungan dengan pelayanan rawat inap, serta sarana parasara di ruang rawat inap rumah sakit.

Kata kunci: Kepuasan, mutu pelayanan, Rumah Sakit

### ABSTRACT

According to WHO, 8.4 million deaths are caused by poor quality services in low and middle income countries which contribute 15% of deaths. Health services have not yet reached optimal quality, there are many complaints from the public who are dissatisfied with the health services they receive. This research aims to determine factors related to service quality on inpatient satisfaction in 2024. This research design uses purposive sampling. This research was carried out on 07-24 February 2024. Data was collected using a questionnaire. Bivariate data analysis used the chi-square test and multivariate logistic regression. The results of the research show that there is a relationship between tangible (p value 0.010), reliability (p value 0.023), responsiveness (p value 0.017), assurance (p value 0.05), and empathy (p value 0.047) on the satisfaction of inpatients at General Hospitals Regions in 2024. The most dominant factor in inpatient satisfaction at Regional General Hospitals in 2024 is tangible (p value 0.006), (OR 0.289). The conclusion is that there is a relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on the satisfaction of inpatients at Regional General Hospitals in 2024. For hospitals, the hospital should improve facilities and infrastructure related to inpatient services, as well as facilities in the home inpatient room. Sick.

Keywords: Satisfaction, service quality, hospital.

## PENDAHULUAN

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) kerangka sistem kesehatan, kualitas layanan menjembatani hambatan struktural dan hasil. Berdasarkan WHO laporan 8,4 juta kematian disebabkan terhadap kualitas layanan yang buruk di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah yang menyumbang sekitar 15% dari semua kematian <sup>(1)</sup>.

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, persentase fasyankes rujukan yang memenuhi standar mutu, target 60 capaian 63,74 <sup>(2)</sup>.

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 sasaran <sup>(3)</sup>. Menurut Muninjaya (2004), 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*) <sup>(4)</sup>.

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 <sup>(5)</sup>.

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit 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 <sup>(6)</sup>.

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio budaya <sup>(7)</sup>.

Kepuasan pasien meningkatkan citra rumah sakit, yang pada akhirnya mengubah perluasan pemanfaatan layanan dan pangsa pasar. Kepuasan pelanggan mendorong hasil yang positif, kepuasan pasien penilaian subjektif yang dihasilkan dari hasil pelayanan <sup>(8)</sup>.

Penelitian dengan hasil penelitian yaitu terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, Secara serempak *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan <sup>(9)</sup>.

Penelitian berjudul analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018, hasil statistik menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi berwujud (bukti fisik), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi *responsiveness*, dimensi empati (empati), dimensi jaminan dengan kepuasan pasien <sup>(10)</sup>.

## METODOLOGI 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). Dalam penelitian ini yaitu tentang “Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024

Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024, berjumlah 95 responden. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024 dengan menggunakan kuesioner yang

**Tabel 1.**  
*Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden*

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kepuasan pasien		
	Baik	49	51,6
	Kurang Baik	46	48,4
1.	<i>Tangible</i>		
	Baik	61	64,2
	Kurang Baik	34	35,8
2.	<i>Reliability</i>		
	Baik	83	87,4
	Kurang Baik	12	12,6
3.	<i>Responsiveness</i>		
	Baik	80	84,2
	Kurang Baik	15	15,8
4.	<i>Assurance</i>		
	Baik	75	78,9
	Kurang Baik	20	21,1
5.	<i>Emphaty</i>		
	Baik	76	80,0
	Kurang Baik	19	20,0
Total		95	100

Dari hasil penelitian variabel kepuasan pasien berjumlah 95 responden, kepuasan pasien baik 49 (51,6%), lebih besar kepuasan pasien kurang baik 46 (48,4%). Variabel *tangible* berjumlah 95 responden, *tagible* baik 62 (64,2%), lebih besar *tangible* kurang baik 34 (35,8%). Variabel *reliability* berjumlah 95 responden

*reliabilitas* baik 83 (87,4%), lebih besar dengan reliablitas kurang baik 12 (12,6%).

hasilnya akan dianalisi menggunakan uji univariat, bivariat dengan *chi-square* dan multivariat dengan regresi logistik berganda.

## HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan didapatkan bahwa variabel kepuasan pasien, penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), jaminan keamanan (*Assurance*), *empathy* (sikap peduli), terdapat pada tabel 1.

Variabel *responsiveness* berjumlah 95 responden *responsiveness* baik 80 (84,2%) lebih besar *responsiveness* kurang baik 15 (15,8%). Variabel *assurance* berjumlah 95 responden *assurance* baik 75 (78,9%) lebih besar *assurance* kurang baik (21,1%). Variabel *emphaty* berjumlah 95 responden *empathy* baik 76 (80,0%), lebih besar *emphaty* kurang baik 19 (20,0%).

## Hubungan antara Tangible dengan

**kepuasan pasien rawat inap Rumah**

**Sakit Umum Daerah Tahun 2024**

**Tabel 2.**

*Hubungan antara Tangible dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.*

No	Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Baik		Kurang Baik						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	38	62,3	23	37,7	61	100	0,010	3,45	1,42-8,37
2.	Kurang Baik	11	32,4	23	67,6	34	100			
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,010, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Tangibles dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=3,45 yang artinya responden dengan *tangible* baik memiliki peluang 3,45 kali untuk kepuasan

pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *tangible* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

**Hubungan antara Reliability dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

**Tabel 3.**

*Hubungan antara Reliability dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.*

No	Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Baik		Kurang Baik						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	47	56,6	36	43,4	83	100	0,023	6,52	1,34-31,66
2.	Kurang Baik	2	16,7	10	83,3	12	100			
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,023, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=6,52 yang artinya responden dengan *reliability* baik memiliki peluang 6,52 kali untuk kepuasan

pasien baik

dibandingkan dengan responden dengan *reliability* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024

**Hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024**

**Tabel 4.**

*Hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Tahun 2024.*

No	Responsiveness	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR	95% CI
		Baik		Kurang Baik						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	46	57,5	34	42,5	80	100	0,017	5,41	1,41-

2.	Kurang Baik	3	20,0	12	80,0	15	100		20,67
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100		

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,017, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=5,41 yang artinya responden dengan *Responsiveness* baik memiliki peluang 5,41 kali untuk

kepuasan baik dibandingkan dengan responden dengan *Responsiveness* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

**Hubungan antara *Anssurance* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

**Tabel 5.**

*Hubungan antara Anssurance dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.*

No	<i>Anssurance</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	95% <i>CI</i>
		Baik		Kurang Baik						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	43	57,3	32	42,7	75	100	0,05	3,13	1,08-9,05
2.	Kurang Baik	6	30,0	14	70,0	20	100			
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,05, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Anssurance* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 3,13 yang artinya responden dengan *Responsiveness*

baik memiliki peluang 3,13 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *Anssurance* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

**Hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

**Tabel 6.**

*Hubungan antara Emphaty dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.*

No	<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	95% <i>CI</i>
		Baik		Kurang Baik						
		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	44	57,9	32	42,1	76	100	0,027	3,86	1,25-11,77
2.	Kurang Baik	5	26,3	14	73,7	19	100			
	Jumlah	49	51,6	46	48,4	95	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,027, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 3,86 yang artinya responden dengan *Emphaty* baik memiliki peluang 3,86 kali untuk kepuasan pasien

baik dibandingkan dengan responden dengan *Emphaty* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

**Faktor yang paling dominan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

**Tabel 7.**

*Faktor yang paling dominan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024*

Variabel	pValue	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Upper
Tangible	0,006	0,289	0,119	0,702
Konstanta	0,738			

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 adalah *Tangible*.

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel independen di uji secara bersama-sama maka variabel Tangibles adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 adalah *Tangible*.

## PEMBAHASAN

### **Hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,010, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Penelitian Ardiana B.L dan Trisnowati.J, 2019, , dengan hasil penelitian ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien <sup>(11)</sup>. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suciati G, Zaman C, 2022, hasil penelitian ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien <sup>(12)</sup>.

Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan

akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan <sup>(13)</sup>.

*Tangible* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Semen RSUD Padang. Artinya jika berdimensi nyata, yaitu tempat parkir, kenyamanan pelanggan ruang tunggu, ruang perawatan, sprei bersih, kamar mandi bersih, dekorasi, daftar tarif, daftar jenis pelayanan, kerapian petugas medis, dan kualitas makanan meningkat, maka kepuasan pelanggan pada RS Semen Padang juga akan bertambah <sup>(14)</sup>.

Dimensi *tangible* merupakan suatu pelayanan tidak terlihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat <sup>(15)</sup>.

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *tangible* baik 61 responden . bukti langsung seperti fasilitas fisik dan kelengkapan rumah sakit merupakan hal yang penting di pelayanan kesehatan, dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap, pasien merasa dengan kelengkapan fasilitas yang ada, pasien tidak susah payah untuk melakukan pemeriksaan.

### **Hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,023, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT, 2023, hasil penelitian ada hubungan *reability*, dengan kepuasan pasien<sup>(16)</sup>. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Suciati G, Zaman C, 2023, hasil penelitian ada hubungan *reability* dengan kepuasan pasien<sup>(12)</sup>.

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan<sup>(13)</sup>

*Reliability* (kedapat dipercaya). Kemungkinan produk malfungsi, atau tidak berfungsi dengan baik, dalam konteks ini produk/jasa dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya<sup>(17)</sup>.

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *Reliability* baik 83 responden. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan harus pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai standar pelayanan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, sehingga pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan menjadikan pasien akan merasa puas.

#### **Hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,017, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan

kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Penelitian Ardiana B.L dan Trisnowati.J, 2019, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien<sup>(11)</sup>. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardiah R, 2017, hasil penelitian ada hubungan *Responsiveness terhadap mutu pelayanan*<sup>(18)</sup>.

*Responsiveness* merupakan perhatian terhadap respon pelanggan dalam hal pemberian pelayanan, misalnya: kesiapan, keramahan, dan petugas yang terampil<sup>(19)</sup>

Dimensi *Responsiveness* merupakan kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu<sup>(15)</sup>.

Berdasarkan asumsi penelitian sebagian besar *responsiveness* baik sebanyak 80 responden. Memberikan pelayanan dengan ramah serta tidak membedakan pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan atau tindakan merupakan salah satu hal yang perlu di perhatikan bagi rumah sakit.

#### **Hubungan antara *Anssurance* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,05, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Anssurance* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wardiah R., 2017, hasil penelitian ada hubungan *Anssurance* terhadap mutu pelayanan<sup>(18)</sup>. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Baan RRS, Nuzleha, Ayu M, 2020, hasil penelitian *ansurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien<sup>(20)</sup>.

*Assurance* adalah jaminan dari manajemen kepada pelanggan, dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan, misalnya keamanan dan keselamatan <sup>(19)</sup>.

Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan <sup>(21)</sup>.

Rumah sakit merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, harus memiliki jaminan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan <sup>(22)</sup>

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besara *assurance* baik sebanyak 75 responden. Jaminan terhadap pelayanan yang diberikan ke pasien perlukan sesuai dengan standar pelayanan, termasuk kesehatan dan keselamatan kerja bagi pasien.

### **Hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.**

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,027, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Penelitian oleh Ardiana B.L dan Trisnowati.J, 2019, hasil penelitian ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien <sup>(11)</sup>.

Penelitian oleh Baan RRS, Nuzleha, Ayu M, 2020, hasil penelitian *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien <sup>(20)</sup>.

Empati merupakan kemampuan menempatkan diri ke dalam diri orang lain untuk memahami pandangan dan perasaan orang tersebut, sesuai dengan latar belakang pendidikan, sosial, budaya, agama, ekonomi, etnik dan lain-lain <sup>(23)</sup>.

Empati memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien <sup>(24)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti sebagian besar *emphaty* baik sebanyak 76 responden. Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan selalu bersikap peduli pada pasien. Petugas dalam berkomunikasi berempati kepada pasien bentuk komunikasi yang efektif.

### **Faktor yang dominan dengan kepuasan pasien**

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 adalah *tangible*.

Hasil analisis multivariat adalah bila variabel indepeden di uji secara bersama-sama maka variabel *tangible* adalah variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024 adalah *tangible*.

*Tangible* adalah salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk dapat menilai suatu kualitas pelayanan publik yang baik, dan dapat menunjukkan apakah suatu kualitas pelayanan itu baik atau buruk, berkualitas atau tidak. *Tangible* merupakan aspek yang menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayan dalam hal ini pelayanan kesehatan. *Tangible* merupakan bukti nyata yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan petugas <sup>(25)</sup>.

Berdasarkan asumsi peneliti suatu

pelayanan yang bermutu harus diringi dengan fasilitas, sarana prasarana yang memadai, mendukung suatu pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. Dengan fasilitas yang lengkap pelaksanaan dalam pelayanan, pemeriksaan penunjang dapat terlaksana di rumah sakit, tanpa harus pasien harus ketempat lain.

## KESIMPULAN

Kesimpulan ada hubungan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

## SARAN

Hendaknya pihak rumah sakit meningkatkan sarana dan prasarana berhubungan dengan pelayanan rawat inap, serta sarana parasara di ruang rawat inap rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. *Quality health services: a planning guide*. 2020;
2. Kemenkes RI. Laporan Kinerja Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. 2022;7823–30.
3. Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Melati PS, Santoso APA. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*. 2022;2(1):63–6.
4. Munanjaya. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC Jakarta; 2004.
5. Hafizurrachman H. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*. 2009;4(1):10.
6. Mahadewi EP. Mutu Pelayanan RS antara Harapan dan Kenyataan. Universitas Esa Unggul [Internet]. 2003;1–14. Available from: [https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/374623/mod\\_resource/content/32/Modul+Man+Mutu+Sesi+OL+02.pdf](https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/374623/mod_resource/content/32/Modul+Man+Mutu+Sesi+OL+02.pdf)
7. Rahmati AF, Supriyanto S. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia [Internet]*. 2013;1(2). Available from: <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-3>. Alfi Febriana Rahmawati\_jakivol1no2.pdf
8. Fatima T, Malik SA, Shabbir A. *Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems*. *International Journal of Quality and Reliability Management*. 2018;35(6):1195–214.
9. Aeni RN, Sianjorang A, Jamaluddin. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. 2020;6 (2):1097–112.
10. Taekab AH, Suryawati C, Kusumastuti W. 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)*. 2019;7(1):31–40.
11. Ardiana B.L dan Trisnowati.J. Pengaruh *Tangles, Responsiveness, Empathy* Dalam Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*. 2019;17(2):2085–215.
12. Suciati G, Zaman C. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum

- Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jkm (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*. 2023;11(1):102.
13. Iman AT, Lena D. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan Quality Assurance. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2017.
  14. Leni P, Sutyem S, Suhery S, Trismiyanti D, Yoserizal Y. *Analysis of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction at Semen Padang Hospital*. 2018;57 (Piceeba):208–15.
  15. Sari M, Subandi W. Kualitas Pelayanan Kesehatan Diliat dari Aspek Tangible dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*. 2020;3:1195–209.
  16. Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT. Hubungan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*. 2023;17(4):277–84.
  17. Sari R, Arifin S, Rahman F, Pujianti N, Laily N, Wulandari A, et al. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*. Yogyakarta: CV.Mine; 2021.
  18. Wardiah R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. *jurnal Human Care*. 2017;6(1):225–31.
  19. Machrus M. *Measurement of Service Quality and Customer Satisfaction (Application Model on Service Company)*. International Conferences on Information Technology and Business (ICITB). 2015;(August):312–5.
  20. Baan RRS, Nuzleha, Ayu M. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*. 2020;5(1):45–52.
  21. Musa H. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal ilmiah ilmiah pengetahuan teknologi dan seni [Internet]*. 2022;1(1):9–21. Available from: <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipsts/article/view/jiipsts2>
  22. Herani EC. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Menggunakan Metode Service Quality. 2023;1(3).
  23. Harahap MA, Graharti R. Muhammad Ardiyansyah Harahap dan Risti Graharti|Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran. *Medula*. 2018;8(1):102–7.
  24. Fernandes NV, Nurvita S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*. 2022;2(2):17–28.
  25. Bella JN, Ogotan M, Londa VY. Aspek tangible pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas pembantu di desa lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa selatan. *Pelayanan Publik*. 2018;1–23.