

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH NURSING SERVICES

Adi Santosa¹, Erma Gustina², Syntia Rahutami³

^{1,2,3}STIK Bina Husada Palembang

Email : Adigumay2706@gmail.com¹, ermagustina042@gmail.com²,

syntiarahutami@gmail.com³

ABSTRAK

Pada era globalisasi mutu pelayanan merupakan elemen utama di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan yaitu dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Sumatera Selatan bulan Januari sampai Juni 2022 hasil survey dengan nilai 88,18 (sangat baik). Penelitian ini bertujuan diketahuinya analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin Tahun 2023. Dilaksanakan pada tanggal 01-15 June 2023. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode *observational analysis* dengan pendekatan *cross sectional*, populasi penelitian ini adalah pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin berjumlah 4.271 orang, sampel sebanyak 98 responden dan cara pengambilan sampel dengan cara *stratified random sampling*. Pengumpulan dan pengambilan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik *chi-square* dan regresi logistik ganda dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna ($p \text{ value} < 0,05$) untuk variabel *tangible* (bukti langsung) ($p=0,015$), *reliability* (kehandalan) ($p=0,003$), *responsiveness* (daya tanggap) ($p=0,019$), *emphaty* (kepedulian) ($p=0,019$). tidak ada hubungan variabel jenis kelamin ($p=0,475$), umur ($p=0,286$), pendidikan ($p=0,088$), pekerjaan ($p=0,110$), dan *assurance* (jaminan) ($p=0,112$). dari hasil uji statistik *multivariat* diperoleh bahwa variabel yang dominan berhubungan dengan kepuasan kerja perawat yaitu variabel *reliability* (kehandalan) ($p=0,005$; $or=3,834$). Diharapkan kepada pimpinan RSUD Banyuasin untuk dapat meningkatkan *reliability* (kehandalan) perawat antara lain kemampuan perawat menangani keluhan pasien dengan tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu, mampu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia dan meningkatkan kompetensi tenaga keperawatan melalui pelatihan-pelatihan serta pengembangan secara berkala dalam upaya meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan, rumah sakit

ABSTRACT

In the era of globalization, service quality is a major element in hospitals. Hospitals are required to provide health services that meet optimal service standards. The benchmark set to measure the success of services provided in health facilities is the level of patient satisfaction. Based on the results of the community satisfaction survey on hospital services in South Sumatra from January to June 2022 the survey results were scored 88.18 (very good). This study aims to find out the analysis of patient satisfaction with nursing services in the Inpatient Room of the Banyuasin Regional General Hospital in 2023. It was carried on 01-15 June 2023. This research is quantitative with the observational method of analysis with a cross sectional approach, the population of this study were patients in the Inpatient Room Banyuasin Regional General Hospital totaled 4,271 people, a sample of 98 respondents and a sampling method by stratified random sampling. Collection and retrieval of data using a questionnaire. The results of statistical test analysis used the chi-square statistical test and multiple logistic regression where the results show there was a significant relationship ($p \text{ value} < 0.05$) for tangible variables (direct evidence) ($p=0.015$), *reliability* ($p=0.003$), *responsiveness* ($p=0.019$), *empathy* (caring) ($p=0.019$). there is no relationship the variable of gender ($p=0.475$), age ($p=0.286$), education ($p=0.088$), occupation ($p=0.110$), and *assurance* ($p=0.112$). From the results of multivariate statistical tests, it was found that the dominant variable associated with nurse job satisfaction was the variable *reliability* ($p=0.005$; $or=3.834$). it is expected that the leadership of the Banyuasin Hospital will be able to improve the reliability of nurses, including

the ability of nurses to handle patient complaints appropriately, provide services on time, be able to provide information about available facilities and improve the competence of nursing staff through regular training and development in an effort to improve service and patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, service quality, hospital

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*, 2022) pelayanan rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang komprehensif berupa penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan¹.

Pada era globalisasi mutu pelayanan merupakan elemen utama di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan pelayanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Strategi mutu pelayanan keperawatan bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pelayanan keperawatan yang meliputi: *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitatif* melalui

standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien².

Berdasarkan Undang-Undang No. 38 tahun 2014 tentang Keperawatan pada Pasal (1), ayat (2); Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang Undangan; ayat (3) Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat, baik sehat maupun sakit; ayat (7) sertifikat kompetensi adalah surat tanda pengakuan kompetensi yang telah lulus uji kompetensi untuk melakukan praktik keperawatan³.

Survei tim keperawatan-HPEQ Dikti yang dilakukan pada tahun 2010 dan 2011 di 32 Provinsi tentang standar kompetensi perawat diberbagai wilayah Indonesia dimaksudkan untuk memperoleh gambaran kebutuhan masyarakat/klien tentang keperawatan. Survey dilakukan terhadap direktur Rumah Sakit, jajaran manajemen Rumah Sakit, perawat pelaksana dan klien/masyarakat yang dirawat di Rumah Sakit dan Puskesmas diperoleh hasil 97,4 % menyatakan bahwa perawat yang diinginkan adalah perawat yang memiliki kompetensi perawat professional⁴.

Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat⁵. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator

suatu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien dan menjadi salah satu penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena perawat atau profesi keperawatan merupakan salah satu tenaga kesehatan dengan jumlah profesi terbanyak, paling depan, paling dekat dengan penderitaan, kesakitan, yang dialami oleh pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien itu memberi kepuasan atau tidak memuaskan⁶.

Hasil penelitian oleh Moh, F, (2020). Mutu pelayanan keperawatan di Intalasi rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 57 responden (57 %), kategori sedang 41 responden (41 %) dan kategori rendah (2 %) ⁷.Kepuasan pasien tergantung dengan mutu pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan bermutu oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, apakah pelayanan yang diterima oleh pasien memuaskan atau mengecewakan. Kepuasan dimulai dari penerimaan, saat di rawat sampai pasien meninggalkan rumah sakit⁸. Tolak ukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan di fasilitas kesehatan yaitu dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dalam menerima pelayanan dapat diraih jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan menurut apa yang diperlukan dan diinginkan ⁹. Pasien adalah pengguna jasa yang menuntut hak yang sama yakni keadilan dan kesetaraan pelayanan yang didapatkan di rumah sakit atau pun fasilitas kesehatan lainnya dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan dan kepuasan pasien, baik pasien yang menggunakan pembayaran secara pribadi maupun yang dibiayai oleh pemerintah. Karena sejauh ini tidak sedikit persepsi masyarakat kurang baik dengan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil survei kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Sumatera Selatan bulan Januari sampai Juni 2022 hasil survey dengan nilai 88,18 (sangat baik). Hasil ini sudah sangat baik secara umum kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Hasil survei tersebut diharapkan dapat menjadi wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan ¹⁰.

Keberhasilan Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin dalam menjalankan peranannya sebagai Rumah Sakit Tipe C sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan penilaian kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan pada semester I tahun 2022 hasil survei dengan nilai 76,65 dan yang telah dilakukan pada semester II tahun 2022 hasil survei dengan nilai 77,27 dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh RSUD Banyuasin telah dilaksanakan dengan baik, tetapi setiap unsur memiliki kekurangan dan keterbatasan masing-masing sesuai dengan kinerja dari setiap unit pelayanan.

Berdasarkan pada regulasi yang ada, maka guna mewujudkan pedoman dalam mewujudkan pelayanan publik bagi Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin tertuang dalam visi: Menjadi Rumah Sakit kepercayaan masyarakat Banyuasin dengan

pelayanan prima, berorientasi pelanggan dan berkeadilan. Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, diperlukan tindakan nyata dalam bentuk Misi. Sesuai dengan peran Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin, Misi RSUD Banyuasin adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna dan berkualitas, meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan sesuai standar, menciptakan kemandirian RS dengan mengembangkan kemitraan serta membina kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan RS.

Belum dilakukannya survei kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banyuasin yang merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan Keperawatan dalam memberikan pelayanan Keperawatan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, dimana sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan keperawatan yang diberikan dan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan keperawatan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan menjadi hal menarik untuk dikaji lebih mendalam mengenai mutu pelayanan keperawatan RSUD Banyuasin. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin Tahun 2023”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode **Tabel 1.**
Distribusi Frekuensi Responden

kuantitatif dengan metode *survey analitik* dan rancangan penelitian menggunakan *Cross Sectional*. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin berjumlah 4.271 orang. Metode pengambilan sampel secara *stratified random sampling*, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 98 pasien. Analisa menggunakan analisa univariat dan bivariat dan multivariat. Penelitian ini menggunakan analisis regresi logistik berganda dikarenakan dependen satu variabel berupa kategorik. Urutan kekuatan hubungan dari variabel-variabel yang berpengaruh terhadap variabel terikat, pada regresi logistik dapat dilihat pada besarnya nilai *Odds Ratio* (OR).

HASIL PENELITIAN

Analisis univariat

Analisis ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang distribusi responden menurut semua variabel penelitian, baik variabel dependen (kepuasan pasien) maupun variabel independen (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian)) yang dikumpulkan dalam tabel dan teks seperti di bawah ini.

Variabel	Jumlah	Persentase
Kepuasan Pasien		
1. Tidak puas	60	61,2
2. Puas	38	38,8
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	9	9,2
2. Perempuan	89	90,8
Umur		
1. Tua	44	44,9
2. Muda	54	55,1
Pendidikan		
1. Rendah	48	49
2. Tinggi	50	51
Pekerjaan		
1. Non PNS	55	56,1
2. PNS	43	43,9
Tangible (bukti langsung)		
1. Tidak baik	55	56,1
2. Baik	43	43,9
Reliability (Kehandalan)		
1. Tidak Baik	58	59,2
2. Baik	40	40,8
Responsiveness (daya tanggap)		
1. Tidak baik	57	58,2
2. Baik	41	41,8
Assurance (jaminan)		
1. Tidak baik	58	59,2
2. Baik	40	40,8
Emphaty (kepedulian)		
1. Tidak Baik	57	58,2
2. Baik	41	41,8

Analisis bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan kedua variabel yaitu variabel dependen (kepuasan pasien) maupun variabel independen (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, *tangible* (bukti langsung), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (kepedulian)). Dalam penelitian ini digunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan atau kemaknaan $\alpha = 0.05$.

Tabel 2

Analisa Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan

Variabel	Kepuasan Pasien						<i>p</i> Value	OR (CI-95%)
	Tidak Puas		Puas		Jumlah			
	n	%	n	%	N	%		
Jenis kelamin								-
1. Laki-laki	7	77,8	2	22,2	9	100	0,475	
2. Perempuan	53	59,6	36	40,4	89	100		
Umur								
1. Tua	30	68,2	14	31,8	44	100	0,286	
2. Muda	30	55,6	24	44,4	54	100		
Pendidikan								
1. Rendah	34	70,8	14	29,2	48	100	0,088	
2. Tinggi	26	52,0	24	48,0	50	100		
Pekerjaan								
1. Non PNS	38	69,1	17	30,9	55	100	0,110	
2. PNS	22	51,2	21	48,8	43	100		
Tangible								3,067
1. Tidak Baik	40	72,7	15	27,3	55	100	0,015	(1,319-
2. Baik	20	46,5	23	53,5	43	100		7,127)
Reliability(kehandalan)								3,878
1. Tidak Baik	43	74,1	15	25,9	58	100	0,003	(1,642-
2. Baik	17	42,5	23	57,5	40	100		9,159)
Responsiveness(daya tanggap)								2,967
1. Tidak Baik	41	71,9	16	28,1	57	100	0,019	(1,277-
2. Baik	19	46,3	22	53,7	41	100		6,893)
Assurance(jaminan)								3,208
1. Tidak Baik	42	72,4	16	27,6	58	100	0,012	(1,374-
2. Baik	18	45,0	22	55,0	40	100		7,493)
Emphaty(kepedulian)								2,967
1. Tidak Baik	41	71,9	16	28,1	57	100	0,019	(1,277-
2. Baik	19	46,3	22	53,7	41	100		6,893)

Analisa Multivariat

Seleksi bivariat dilakukan pada masing-masing variabel independen. Bila hasil

bivariat menghasilkan nilai $p < 0,25$, maka variabel tersebut langsung masuk tahap multivariat

Tabel 3.

Hasil Analisis Regresi Logistik Faktor Prediktor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

No	Variabel	Nilai <i>p</i>	OR	95% CI C.I for EXP (B)	
				Lower	Upper
1.	Pendidikan	0,028	2.847	1.120	7.241
2.	Tangible(bukti langsung)	0,039	2.616	1.052	6.506
4.	Reliability (kehandalan)	0,005	3.834	1.511	9.729

PEMBAHASAN

Hubungan antara jenis kelamin dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik p Value = 0,475, ini berarti tidak ada hubungan antara umur dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023.

Jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan karena masyarakat banyak beranggapan bahwa wanita dianggap lemah, tidak rasional, dan kurang berpengalaman. Sedangkan laki-laki dianggap lebih kuat, rasional dan berpengalaman, sehingga laki-laki cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan¹¹.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh¹². Penelitian ini bersifat deskriptif korelasi. Pengambilan sampel berjumlah 84 responden. Populasi sebanyak 107, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Stratified Random Sampling* sebanyak 84 sampel. Hasil data diolah dengan analisis statistik Chi-Square diperoleh nilai P-Value sebesar 0,032 untuk variabel jenis kelamin, ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin dengan Kepuasan Pasien. Dari hasil penelitian didapatkan responden didominasi oleh pasien perempuan. Pada beberapa pasien perempuan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Jenis kelamin tidak dapat dijadikan tolak ukur untuk kepuasan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini dikarenakan kunjungan pasien pada rawat inap kebanyakan perempuan.

Hubungan antara umur dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik p Value = 0,286, ini berarti tidak ada hubungan antara umur dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023.

Usia tidak dapat menjadi tolak ukur untuk menentukan kepuasan, karena pada kenyataannya seseorang yang lebih muda pun dapat lebih berpengalaman dan lebih puas dibandingkan dengan yang lebih tua¹¹.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prihartini 2020). Penelitian ini menggunakan desain studi komparatif potong lintang yang dilaksanakan pada bulan Februari-November 2017 di 11 provinsi mencakup 2 kabupaten/kota yang dipilih secara *purposive*. Sampel adalah pasien rawat jalan yang menebus obat di RS atau Puskesmas dengan jumlah minimal 31 orang per pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien ($p=0,367$)¹³.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan Kepuasan Pasien. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Pasien lebih tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, dokter dan perawat lebih respon dan perhatian terhadap pasien yang lebih tua.

Hubungan antara Pendidikan dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik p Value = 0,088, ini berarti tidak ada hubungan antara

pendidikan dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023.

Pendidikan berarti bimbingan yang diberikan seseorang kepada orang lain terhadap sesuatu hal agar mereka dapat memahami. Tidak dapat dipungkiri bahwa makin tinggi pendidikan seseorang semakin mudah pula mereka menerima informasi, dan pada akhirnya makin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Sebaliknya jika tingkat pendidikannya rendah akan menghambat pengembangan sikap seseorang terhadap penerimaan informasi dan nilai-nilai yang baru diperkenalkan¹⁴.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arifin et al. 2019). Rancangan penelitian *observasional analitik*, dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,0001$; $OR = 9,211$)¹⁵.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan bermakna antara pendidikan dengan Kepuasan Pasien. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Beberapa dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.

Hubungan antara pekerjaandengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik $p Value = 0,110$, ini berarti tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023.

Lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang memperoleh pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung¹⁴.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anfal 2020). Jenis penelitian ini adalah survei yang bersifat deskriptif analitik dengan penelitian *Cross sectional*. Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan bermakna yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan yang dibuktikan dengan $P Value 0.070 (>0.05)$ ¹⁶.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan Kepuasan Pasien. pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan

Hubungan antara *Tangible*(bukti langsung)dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik $p Value = 0,015$, ini berarti ada hubungan antara *tangible* (bukti langsung) dengan Kepuasan Pasien di ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023. Dari hasil analisis diperoleh nilai $OR=3,067$, artinya pasien dengan *tangible*(bukti langsung) tidak baik beresiko

3 kali merasa tidak puas dibanding pasien dengan *tangible* (bukti langsung) baik.

Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (*pamlet* atau *flow chart*)¹⁷.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wowor, Rumayar, and Maramis 2019). Jenis penelitian ini merupakan *cross sectional* study, penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru pada bulan April – September 2019. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil uji ini menggunakan *uji Chi-square* diperoleh nilai *p value*=0,010 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru¹⁸.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan bermakna antara *tangible* dengan Kepuasan Pasien. mutu pelayanan dari segi *tangible* meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruangan yang digunakan, tersedianya fasilitas tempat duduk yang baik dan tersedia dengan cukup, sarana pemeriksaan yang baik dan memadai, kondisi penerangan ruangan, kondisi kamar mandi atau toilet, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup. Beberapa pasien ada yang merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik untuk fasilitas di beberapa ruangan, seperti ketersediaan toilet atau ruang tunggu, dikarenakan kunjungan pasien yang terkadang ramai di hari-hari tertentu.

Hubungan antara Reliability (kehandalan) dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik *p Value* = 0,003, ini berarti ada hubungan antar *reliability* dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023. Dari hasil analisis diperoleh nilai *OR*= 3,878, artinya pasien dengan *reliability* tidak baik beresiko 3,8 kali merasa tidak puas dibanding pasien dengan *reliability* baik¹⁷.

Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan¹⁷. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrum 2020). Jenis penelitian kuantitatif, pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian pada bulan Juni - Juli 2018, tempat penelitian adalah RS. Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Populasi seluruh pasien yang menjalani perawatan selama 2 hari di RS. Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung pada bulan Juni 2018, sampel 65 orang. Berdasarkan uji statistik *Chi Square* didapatkan *p value* ($0,001 < 0,05$) yang berarti ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien¹⁹.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan bermakna antara *reliability* dengan Kepuasan Pasien. Pasien mengeluhkan waktu tunggu pelayanan administrasi yang lama dikarenakan banyaknya pasien yang ingin mengurus keperluan administrasi. Dokter dan perawat sudah cukup baik dalam menjelaskan informasi mengenai diagnosis penyakit dan tindakan kepada pasien.

Hubungan antara *Responsiveness*(daya tanggap)dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik *p Value* = 0,019, ini berarti ada hubungan antara *responsiveness*(daya tanggap)dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023. Dari hasil analisis diperoleh nilai *OR*= 2,967, artinya pasien dengan *responsiveness*(daya tanggap)tidak baik beresiko 2,9 kali merasa tidak puas dibanding pasiendengan*responsiveness*(daya tanggap)baik.

Responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaankonsumen¹⁷.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Taekab, Suryawati, and Kusumastuti 2019). Jenis penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi *cross sectional*. hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai *pvalue* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018²⁰.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan bermakna antara *responsiveness*dengan Kepuasan pasien. Pelayanan pada rumah sakit seperti persyaratan administrasi dan prosedur

pelayanan, tindakan pemeriksaan pasien, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan informasi diagnosa pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh dokter dan perawat, dan tersedianya obat yang dibutuhkan pasien sudah baik dirasakan oleh pasien. Respon perawat dalam menangani pasien juga sudah tanggap.

Hubungan antara *Assurance*(jaminan)dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Berdasarkan hasil hasil uji statistik *p Value* = 0,112, ini berarti ada hubungan antara *assurance*(jaminan)dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023.

Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaankonsumen¹⁷.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrum 2020). Jenis penelitian kuantitatif, pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian pada bulan Juni - Juli 2018, tempat penelitian adalah RS. Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Populasi seluruh pasien yang menjalani perawatan selama 2 hari di RS.Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung pada bulan Juni 2018, sampel 65 orang. Berdasarkan uji statistik *Chi Square* didapatkan *p value* ($0,001 < 0,05$) yang berarti ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien¹⁹.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara

assurance dengan Kepuasan Pasien. Petugas administrasi dan dokter melayani dengan sopan dan ramah, dokter memeriksa pasien dengan baik dan teliti, perawat melayani dengan terampil, serta petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah serta menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas.

Hubungan antara *Empathy* (kepedulian) dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil uji statistik *p Value* = 0,019, ini berarti ada hubungan antara *empaty* dengan Kepuasan Pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin Tahun 2023. Dari hasil analisis diperoleh nilai *OR* = 2,967, artinya pasien dengan *empaty* tidak baik beresiko 2,9 kali merasa tidak puas dibanding pasien dengan *empaty* baik.

Empathy (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *empaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya¹⁷.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wowor, 2019). Hasil uji *chi-square* menunjukkan hasil probabilitas yaitu 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara *empaty* dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru¹⁸.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara *empaty* dengan Kepuasan Pasien. Beberapa pasien belum begitu puas dengan pelayanan yang diberikan, banyaknya pasien yang memanfaatkan pelayanan JKN sehingga

ketersediaan ruangan tidak mencukupi. Pelayanan belum bisa diterima secara maksimal walaupun fasilitas sudah lengkap dan mendukung.

Faktor Dominan yang berhubungan dengan Kepuasan Pasiendi Ruang Rawat Inap RSUD Banyuasin Tahun 2023

Hasil analisis multivariat dapat disimpulkan bahwa variabel yang dominan berhubungan dengan Kepuasan Pasien yaitu variabel *reliability* (kehandalan) (*p Value* 0,005), dengan nilai *OR* tertinggi yaitu: 3,834 yang artinya bila variabel independen diuji secara bersama-sama maka variabel *reliability* (kehandalan) adalah yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan kerja responden di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin tahun 2023.

Kepuasan masyarakat (pasien) merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat (pasien) sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (pasien) mengakibatkan kesetiaan masyarakat (pasien) akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain²¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Anfal 2020), Jenis penelitian ini adalah survei yang bersifat deskriptif analitik dengan penelitian *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dan sampel sebanyak 71 orang. Metode analisa data dengan cara analisis univariat, analisis

bivariat dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik ganda. Hasil uji regresi logistik berganda diketahui variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien¹⁶.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait, maka peneliti berasumsi bahwa faktor dominan yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah *reliability* dikarenakan kemampuan perawat untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat pada pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor yaitu: *Ability*: perawat harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, perawat yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi. *Performance*: membina dan memelihara kinerja dari perawat dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban perawat yang handal. *Personality*: Seorang perawat sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai perawat ruangan serta memelihara tugas-tugas dibidang keperawatan yang berkaitan dengan keselamatan jiwa orang lain yang menjadikan kepribadian yang sangat penting. *Credibility*: Merupakan batu ujian bagi para petugas kesehatan dalam hal ini perawat yang berusaha mendukung upaya kesehatannya, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani masalah yang diberikan. *Maturity*: Mampu mengendalikan kondisi, dalam hal ini kemampuan jiwa yang dewasa dan cukup matang untuk mengendalikan diri orang lain/pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil distribusi frekuensi karakteristik demografi pasiendi ruang rawat inap RSUD Banyuasin, responden yang berumur tua berjumlah 57 responden (58,2%), responden perempuan berjumlah 89 responden (90,8%), responden pendidikan rendah berjumlah 58 responden (59,2%), responden non PNS berjumlah 55 responden (56,1%).
2. Adahubunganantara *tangible*(bukti langsung)dengan Kepuasan Pasien.
3. Ada hubunganantara *reliability*(kehandalan)dengan Kepuasan Pasien.
4. Ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien.
5. Ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan Kepuasan Pasien.
6. Ada hubungan antara *emphaty* (kepedulian) dengan Kepuasan Pasien.
7. Variabelyang paling dominan berhubungan dengan Kepuasan Pasienadalah *reliability* (kehandalan)di ruang rawat inap RSUD Banyuasin tahun 2023.

Saran

Diharapkan Rumah sakit untuk dapat meningkatkan *reliability* (kehandalan) perawat antara lain kemampuan perawat menangani keluhan pasien dengan tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu, mampu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia dan meningkatkan kompetensi tenaga keperawatan melalui pelatihan-pelatihan serta pengembangan secara berkala dalam upaya meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. WHO, 2022. Mutu Pelayanan Rumah Sakit.
2. Amelia, I. 2018. 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar'. 1(3).
3. Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan
4. PPNI (2013) Standar Kompetensi Perawat Indonesia EDISI IV. Jakarta.
5. Supriyanto, S and Wulandari, R. D.(2011) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Health Advocacy
6. Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5. Jakarta; Penerbit Salemba Medika.
7. Moh, F, 2020. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang.
8. Tjiptono, 2015, *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
9. Singh, Archana Et al. 2013. Factors Affecting Customer Satisfaction: A Study on Maruti Suzuki. International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering Volume 3, Issue 5, May 2013
10. Profil RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumsel, 2022
11. Kotler, Philip. (2007). Marketing Management. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta
12. Sihaloho & Irma (2017) 'Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga', *Jurnal Perspektif*, 4(4), p. 519.
13. Prihartini, et al. (2020) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N', 10(1), pp. 42–49.
14. Mubarok. (2007). Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar dalam Pendidikan. Yogyakarta: Graha Ilmu
15. Arifin, S. et al. (2019) 'Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat*, 6(1), pp. 40–45.
16. Anfal, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 1–19.
17. Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta, Gava Medika.
18. Wowor, J., Rumayar, A. A. and Maramis, F. R. R. (2019) 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru', *Kesmas*, 8(6), pp. 560–567.
19. Purwaningrum (2020) 'Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018', *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), pp. 357–367.
20. Taekab, A. H., Suryawati, C. and 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), pp. 31–40.

21. Wahdania, W, Saleh, D, & Fatmawati, F, 2015. Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).