

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES

Nadia Mutiara¹, Erma Gustina², Syntia Rahutami³
STIK Bina Husada Palembang^{1,2,3}

Email:nmutiara99@gmail.com¹, ermagustina042@gmail.com², syntiarahutami@gmail.com³

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di fasilitas kesehatan, adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Penelitian ini diketahuinya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, populasi penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang berjumlah 98 sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik Chi-Square dan regresi logistik dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna (p value $< 0,05$) untuk variabel umur (0,560), jenis kelamin (0,328), tangibles (0,001), reliability (0,002), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000). Dari hasil uji statistik multivariate di peroleh faktor dominan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah empathy ($p = 0,001$; OR=1,901). Disarankan untuk memperhatikan kepuasan pasien dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan peran petugas dan monitoring evaluasi secara berkala.

Kata Kunci:Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Health services are one of the factors that affect the degree of public health. Quality services in the context of services in health facilities, is providing services to patients and their families according to quality standards to meet their needs and desires, so as to obtain satisfaction that can increase the trust of patients and their families. Patient satisfaction in assessing quality or good service, and is an important measurement that is fundamental to the quality of service. This study determined patient satisfaction with the quality of health services at Clinic X, Sako District, Palembang City in 2023. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The population of this study were patients who received health services at Clinic X, Sako District, Palembang City, totaling 98 samples. Data collection using a questionnaire. The results of the statistical test analysis used the Chi-Square statistical test and logistic regression where the results showed that there was a significant relationship (p value < 0.05) for the variables age (0.560), gender (0.328), tangibles (0.001), reliability (0.002), responsiveness (0.000), assurance (0.000), empathy (0.000). From the results of multivariate statistical tests, it was found that the dominant factor of patient satisfaction with the quality of health services was empathy ($p = 0.001$; OR=1.901). In conclusion, It is recommended to pay attention to patient

satisfaction seen from the quality of health services by increasing the role of officers and monitoring evaluations regularly.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (2009) mendefinisikan sistem kesehatan sebagai seluruh kegiatan yang tujuan utamanya untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan dapat berfungsi dengan baik jika memiliki mekanisme pembiayaan, tenaga kerja terlatih dengan baik dan dibayar dengan memadai, informasi yang dapat diandalkan yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan kebijakan, fasilitas kesehatan yang terpelihara dengan baik untuk memberikan obat-obatan yang berkualitas, dan teknologi. Fasilitas pelayanan kesehatan yang berlaku secara internasional dari WHO, fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai proses kolaboratif untuk mengembangkan kebijakan dan prosedur yang menyesuaikan atau mengadopsi pedoman *hand hygiene* yang diterima secara umum untuk implementasi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Ketersediaan fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, informasi dan motivasi masyarakat untuk mendatangi fasilitas dalam memperoleh pelayanan, serta program pelayanan kesehatan apakah sesuai kebutuhan masyarakat ¹.

Setiap tahun tuntutan untuk mendapat pelayanan di bidang kesehatan semakin meningkat. Harapan akan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat, serta tenaga kesehatan yang terampil, ramah, dan komunikatif merupakan sebagian dari banyaknya tuntutan pasien terhadap penyedia jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan di bidang kesehatan merupakan suatu bentuk penilaian pasien

terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang didapatkan. Dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat suatu negara².

Menurut Kotler mengatakan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan diperoleh sama atau melebihi harapan. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan dan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien ³.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di fasilitas kesehatan, adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya. Terdapat 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985), yaitu *tangibles* atau tampilan fisik,

reliability atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan *empathy* atau empati ⁴.

Menurut Tjiptono menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang memiliki wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki ⁵.

Untuk melihat kepuasan pasien, dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan tolak ukur. Berdasarkan penelitian sebelumnya telah dilakukan di beberapa fasilitas kesehatan yaitu di Klinik, Puskesmas dan Rumah Sakit. Pada penelitian Gunawan dkk tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon tahun 2021 didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek *tangible* 92,09%, *reliability* 89,74%, *empathy* 94,15%, *responsiveness* 93,15%, dan *assurance* 91,32%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan 92,09% dikategorikan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon.

Pada penelitian yang dilakukan di fasilitas kesehatan lain dilakukan Taufik dkk mengenai hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu Jawa Barat tahun 2022 hasil menunjukan sebagian besar responden

berada pada distribusi mutu pelayanan *reliability* baik(50,5%), *assurance* baik (77,1%), *tangible* baik (62,9%), *empathy* baik (57,1%), *responsiveness* baik (59,4%) dan menyatakan puas (54,7%). Terdapat hubungan antara mutu layanan kesehatan *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan. Variabel yang dominan menyebabkan kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu adalah variabel *assurance*³.

Sebelumnya juga dilakukan penelitian oleh Pratiwi tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Massenrempulu Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2020 hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien dengan nilai p value $(0,008) \leq 0,05$, terdapat pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien nilai p $(0,002) \leq 0,05$, terdapat pengaruh antara variabel *tangible* terhadap kepuasan pasien nilai p $(0,001) \leq 0,05$, terdapat pengaruh antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pasien nilai p $(0,031) \leq 0,05$, dan terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien nilai p $(0,013) \leq 0,05$ di RSUD Massenrempulu. Ada pengaruh *reliability*, *empathy*, *tangible*, *assurance* dan *responsiveness* terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Massanrempulu pada tahun 2020 ⁶.

Pada hakikat dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Ada beberapa penyedia pelayanan kesehatan, salah satunya adalah klinik sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan publik di bidang kesehatan. Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan

perseorangan yang menyediakan pelayanan medis dan /atau spesialisik. Klinik sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pasien⁷.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan di Sumatera Selatan oleh Nefia (2022) menganalisis kepuasan mutu pelayanan kesehatan pada pasien kebidanan rawat jalan di RSMH Palembang pada tahun 2022 dengan hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH ($P=0,567$), ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH ($P=0,027$), ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH ($P=0,000$), ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH ($P=0,000$), dan ada hubungan *asssurance* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH ($P=0,030$) menjadi variabel yang paling dominan pada penelitian tersebut.⁸

Berdasarkan observasi dalam kunjungan pasien selama tahun 2022 di Klinik X pada poli umum rata-rata 15 pasien per hari dan poli gigi rata-rata 3 pasien per hari. Pada tahun 2020 hingga 2021, data kunjungan pasien mengalami penurunan setiap tahunnya. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019 sebanyak 6.530 pasien, tahun 2020 sebanyak 4.317 pasien, tahun 2021 sebanyak 4.801 pasien dan tahun 2022 sebanyak 4.680 pasien. Klinik X merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan pratama yang berada di Kecamatan Sako Kota Palembang. Fasilitas layanan kesehatan di Klinik X terdiri dari pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi

dan pelayanan farmasi. Klinik juga memiliki kerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), sehingga semua pasien adalah pasien BPJS dan pasien umum. Fasilitas tersebut diberikan Klinik kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat untuk diberikan pelayanan kesehatan. Kesesuaian pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien merupakan perwujudan kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan perlu untuk dilakukan. Adanya evaluasi dapat mencegah hilangnya kepercayaan pasien dan berkurangnya minat untuk berkunjung kembali. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang Tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian menggunakan metode analitik kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan⁹. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2022 yaitu sebanyak 4.680 pasien. Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dan mendapatkan sampel sebanyak 98 responden.

Pengambilan data primer dilakukan menggunakan kuesioner dengan cara peneliti memberikan kuesioner yang berisi 32 pernyataan. Analisa data menggunakan analisa univariat, 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 univariat dilakukan untuk menampilkan distribusi frekuensi dari umur, jenis kelamin, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan kepuasan responden.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden

Variabel	Jumlah	Persentase
Umur		
1. Muda	48	49,01
2. Tua	50	51,0
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	39	39,8
2. Perempuan	59	60,2
<i>Tangibles</i>		
1. Kurang baik	18	18,4
2. Baik	80	81,6
<i>Reliability</i>		
1. Kurang baik	21	21,4
2. Baik	77	78,6
<i>Responsiveness</i>		
1. Kurang baik	8	8,2
2. Baik	90	91,8
<i>Assurance</i>		
1. Kurang baik	12	12,2
2. Baik	86	87,8
<i>Empathy</i>		
1. Kurang baik	7	7,1
2. Baik	91	92,9
Kepuasan Pasien		
1. Tidak Puas	9	9,2
2. Puas	89	90,8

Analisa Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel independen (*tangibles*, *reliability*,

responsiveness, *assurance*, *empathy*). Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan nilai kemaknaan (α) = 0.05.

Tabel 2.

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Variabel		Kepuasan Pasien				Jumlah		pvalue	OR
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	N	%				
Umur									
1.	Muda	28	68.3	13	31.7	41	100	0.560	
2.	Tua	42	73.7	15	26.3	57			
Jenis Kelamin									
1.	Laki-laki	30	76.9	9	23.1	39	100	0.328	
2.	Perempuan	40	67.8	19	32.2	59			
Tangibles									
1.	Kurang Baik	12	66.7	6	33.3	18	100	0,001	2.552
2.	Baik	77	96.3	3	3.8	80			
Reliability									
1.	Kurang Baik	17	81.0	4	19.0	21	100	0.002	1.220
2.	Baik	72	93.5	5	6.5	77			
Responsiveness									
1.	Kurang Baik	7	87.5	1	12.5	8	100	0.000	2.404
2.	Baik	82	91.1	8	8.9	90			
Assurance									
1.	Kurang Baik	8	66.7	4	33.3	12	100	0.000	2.192
2.	Baik	81	94.2	5	5.8	86			
Empathy									
1.	Kurang Baik	4	57.1	3	42.9	7	100	0.000	4.363
2.	Baik	85	93.4	6	6.6	91			

Analisa Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. Analisis yang digunakan adalah regresi logistik ganda dengan tingkat kepercayaan (*Confidence Interval*) 95%, yang mana secara bertahap variabel yang tidak berpengaruh akan

dikeluarkan dari analisis yang akan dilakukan.

Sebelum melakukan analisis multivariat sebelumnya ditentukan dahulu variabel mana yang akan masuk model melalui analisis bivariat. Pemilihan kandidat dilakukan dengan memilih variabel yang memiliki nilai $p\text{ value} \leq 0,25$.

Tabel 3.

Hasil Akhir Permodelan Regresi Logistik

Variabel	B	P value	Odds Ratio	95%C.I.forEXP(B)	
				Upper	Lower
Tangibles	2,250	0,051	1,749	11,991	0,125
Reliability	3,182	0,925	1,189	30,481	0,147
Empathy	6,071	0,001	1,901	66,348	0,275
Constant	-11,921				

Cox & Snell R Square = 0,607

Nagelkerke R Square = 0,869

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan bermakna

dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan adalah dari variabel *empathy*.

Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio (OR)* 1,901(95%CI:0,275-66,348) dengan nilai *p value* = 0,001 artinya bila variabel independen diuji secara bersama-sama maka variabel *empathy* adalah faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang Tahun 2023.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yaitu *empathy* sebesar 60,7 % dan sisanya dijelaskan pada variabel lainnya yang belum diteliti.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Umur dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara umur dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* adalah 0,560; artinya tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nefia menunjukkan hasil uji statistik didapatkan nilai *P value* sebesar 0,815 ($p>0,05$)⁸. Hal ini menunjukkan tidak ada hubungan antara umur responden dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusti menunjukkan bahwa variabel umur terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai *P value* sebesar 1,00 ($p>0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Mohamad Rabain Muara Enim¹⁰.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian maka peneliti berpendapat bahwa umur tidak berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dikarenakan berdasarkan pengamatan dilapangan bahwa masyarakat yang mendapat pelayanan pada tingkat usia berapapun apabila dilayani dengan baik maka sesuai harapan yang diinginkan pasien dan pasien akan merasa puas.

Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* adalah 0,328; artinya tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusti menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai *P value* sebesar 0,79 ($p>0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Mohamad Rabain Muara Enim¹⁰.

Tingkat kepuasan individu satu dengan individu yang lain berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, dan tingkat ekonomi¹⁰.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dikarenakan berdasarkan pengamatan dilapangan bahwa masyarakat yang mendapat pelayanan dengan baik maka sesuai harapan yang

diinginkan pasien dan memberikan kepuasan pasien.

Hubungan antara *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Tangibles* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* adalah 0,001; artinya ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara *Tangibles* dengan kepuasan pasien, didapatkan nilai $P=0,001$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

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 ($p<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Tangibles* terhadap kepuasan pasien di RSUD Massenrempulu Sulawesi Selatan.

Bukti langsung atau kondisi fisik merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Ruang tunggu yang bersih dan sarana prasarana yang memadai serta memudahkan dalam proses pelayanan memberikan rasa nyaman dan puas pada pasien. Selain itu, penampilan dari petugas yang bersih dan rapi menjadi menjadi salah satu yang diperhatikan dan penyebab puasnya pasien dalam pelayanan⁸.

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.

Sesuai dengan kondisi tersebut di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang, tampilan atau kondisi fisik sarana prasarana adalah hal penting dalam mewujudkan kepuasan pasien. Ruang tunggu yang bersih dan rapi akan membuat pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Hubungan antara *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis statistik hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* adalah 0,002; artinya ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara *reliability* dengan kepuasan pasien, didapatkan nilai $P=0,002$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

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 RSMH⁸.

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 Selatan⁶.

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.

Hal ini sesuai di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang, *reliability* berhubungan terhadap kepuasan pasien baik karena dokter selalu ada ditempat dan pelayanan mudah serta tidak berbelit dalam memberikan pelayanan pada pasien.

Hubungan antara Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* adalah 0,000; artinya ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien, didapatkan nilai $P = 0,000$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Taufik (2022). Hasil statistik didapatkan nilai *P value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini

menunjukkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu³.

Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian oleh Nefia (2022). Hasil uji statistik didapatkan nilai *P value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kandungan dan Kebidanan RSMH⁸.

Secara harfiah *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat diartikan dengan kemauan seseorang dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan tetap memperhatikan penyampaian informasi secara jelas. Kemampuan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, kepuasan pasien didapatkan salah satunya melalui pemberian penanganan pasien yang cepat¹¹.

Di Poli Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang terbukti bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan karena petugas yang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga memberikan kepuasan pada pasien.

Hubungan antara Assurance dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* adalah 0,000; artinya ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara *assurance* dengan kepuasan pasien, didapatkan nilai $P = 0,000$. Sehingga dapat

disimpulkan ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Pada penelitian sebelumnya oleh Pratiwi (2020) menunjukkan bahwa variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai *P value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien di RSUD Massenrempulu Sulawesi Selatan⁶.

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 *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu².

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 pasien¹³.

Hal tersebut sesuai di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang bahwa *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan dikarenakan petugas mampu memberikan pelayanan dan memiliki pengetahuan serta penampilan yang meyakinkan kepada pasien sehingga pasien merasa aman, nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisa statistik hubungan antara *Empathy* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023 hasil uji statistik diperoleh nilai

$p=0,000$; artinya ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara *empathy* dengan kepuasan pasien, didapatkan nilai $P=0,000$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.

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 Indramayu².

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 kesehatan⁸.

Hal tersebut sesuai di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang terbukti bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan karena petugas yang sopan dan ramah serta tidak membedakan dalam pelayanan kesehatan memberikan kepuasan pada pasien.

Analisa Faktor Dominan

Berdasarkan seleksi bivariat masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dapat masuk model multivariate adalah variabel yang pada analisis bivariatnya memiliki $P\text{ value} < 0,05$. Yang masuk ke model adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil multivariat dilakukan dengan menggunakan metode *backward LR*. Selanjutnya terdapat satu variabel independen yang bermakna atau signifikan, karena $P\text{ value}$ lebih kecil dari α yaitu 0,05. Ada satu variabel yang berhubungan dengan kepuasan yaitu *empathy* dengan $P\text{ value}$ 0,001 ($< 0,05$); OR = 1,901. Variabel *empathy* merupakan variabel yang paling dominan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Doloksaribu (2021) yang menyebutkan bahwa *empathy* merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Sei Mencirim dengan nilai $P\text{ value}$ 0,004 ($< 0,05$); OR = 3,314. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan, maka perlu peningkatan pelayanan seperti perhatian terhadap pelayanan secara individu dan lebih memperhatikan kebutuhan pribadi pasien yang berhubungan dengan penyakit yang dialaminya¹².

Hasil ini juga sesuai dengan pendapat Parasuraman (1985) yang menyatakan bahwa empati yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Terdapat 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985), yaitu *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan *empathy* atau empati⁴.

Hasil penelitian, teori serta penelitian terkait peneliti berpendapat faktor paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah *empathy* (empati) dikarenakan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak dibedakan, petugas yang memberikan perhatian dan melayani dengan ramah dan sopan terhadap pasien serta memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi. Sehingga hal tersebut mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan *Tangibles* ($P=0,001$), *Reliability* ($P=0,002$), *Responsiveness* ($P=0,000$), *Assurance* ($P=0,000$), *Empathy* ($P=0,000$) dengan kepuasan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023. Selanjutnya, Variabel yang paling dominan dengan kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang adalah *Empathy* ($P=0,001$; OR = 1,901).

Diharapkan kepada petugas di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang untuk meningkatkan pelayanan dengan meningkatkan sarana prasarana serta meningkatkan peran petugas dalam melakukan pelayanan di Klinik dengan melakukan pengarahan pada petugas kesehatan dan melakukan monitoring evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

1. WHO, 2009, *System Thinking For Health Systems*, World Health Organization, Available at: <<https://who.int>>
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020) 'Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019'. Jakarta

3. Taufik (2022) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu'. Available at: <https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/jnpe/article/view/591/380>
4. Muninjaya, A. (2015) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, 2nd ed. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
5. Antonius, R. (2022) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Jakarta : Tata Mutiara Hidup Indonesia
6. Pratiwi, R. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang'. Available at : http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/954/2/K012181034_tesis_%20%20%201-2.pdf
7. Andriani & Febrianta. (2018) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama Bangunjiwo Kasihan'. Available at: <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/prosidingdiskusiilmiahyogya/article/view/229>
8. Nefia, O. (2022) *Analisis Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Kebidanan Rawat Jalan di RSMH Palembang Tahun 2022*. Tesis. STIK Bina Husada Palembang.
9. Notoatmodjo, S. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
10. Gusti, S. (2022) *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022*. Tesis. STIK Bina Husada Palembang.
11. Gunawan (2021) 'Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Akbid Muhammadiyah Cirebon', in *Jurnal Smart Kebidanan* 8 (1), pp 44-53. doi: <http://dx.doi.org/10.34310/sjkb.v8i1.427>
12. Doloksaribu, E. M., Martalena Silitonga, E., Nababan, D., & Siagian, M. T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sei. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19*. 5(2).
13. Lestari, T. (2015) *Kumpulan Teori untuk Kajian Pustaka Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika