

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH INPATIENT SERVICES IN REGIONAL GENERAL HOSPITALS

Wiwin Tri Sulistyowati¹, Lilis Suryani², Ali Harokan³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia

e-mail korepondensi: wiwintrisulistyowati08@gmail.com

Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana kepuasan pasien terhadap kesehatannya perawatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 12 februari - 16 Maret 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* 0,001), *reliability* (*p value* 0,000), *responsiveness* (*p value* 0,001), *assurance* (*p value* 0,007) dan *empaty* (*p value* 0,000) terhadap kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024 yaitu *emphaty* (*p value* 0,000) (OR ,125). Kesimpulan ada hubungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Hendaknya pihak Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan di ruang rawat inap, memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap dalam merespon keluhan dari pasien.

.Kata kunci : Kepuasan, rumah sakit, rawat inap

ABSTRACT

Patient satisfaction is a measure of the extent to which patients are satisfied with the health care they receive from health service providers. This study aims to determine factors related to patient satisfaction with inpatient services at Regional General Hospitals in 2024. The design of this research is quantitative with a cross-sectional approach. The population in this study were inpatient patients at the Regional General Hospital in 2023. The sample in this study was 94 people. The sampling method uses purposive sampling. This research was carried out on February 12 - March 16 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 0.001), reliability (p value 0.000), responsiveness (p value 0.001), assurance (p value 0.007) and empathy (p value 0.000) on patient satisfaction with inpatient services at Regional General Hospitals in 2024 The most dominant factor in patient satisfaction with regional general hospital inpatient services in 2024 is empathy (p value 0.000) (OR .125). The conclusion is that there is a relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy on patient satisfaction with inpatient services at Regional General Hospitals in 2024. Hospitals should provide services in inpatient rooms, provide fast and responsive service in responding to complaints from patients.

Keywords: Satisfaction, hospital, inpatient care

PENDAHULUAN

Sekitar 1 dari 10 pasien dirugikan dalam layanan kesehatan dan lebih dari 3 juta kematian terjadi setiap tahunnya karena layanan yang tidak aman. Di negara-negara berpenghasilan rendah hingga menengah, sebanyak 4 dari 100 orang meninggal karena perawatan yang tidak aman, sebanyak 4 dari 10 pasien mengalami cedera di layanan primer dan rawat jalan, kesalahan diagnostik, pasien terjatuh, luka tekan, kesalahan identifikasi pasien, transfusi darah yang tidak aman dan tromboemboli vena ⁽¹⁾.

Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan ⁽²⁾. Kepuasan pasien sebagai bentuk tingkat kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diharapkan dan persepsi pasien terhadap perawatan yang pernah di rasakan ⁽³⁾.

Survei yang dilalukan *The Malay Mail* (2017) menunjukkan statistik tentang persepsi masyarakat Malaysia, utamanya terkait masa tunggu di rumah sakit. Alasan utama 26 persen responden meninggalkan perawatan medis di rumah sakit yaitu proses pelayanan yang terlalu lama ⁽⁴⁾.

Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana kepuasan pasien terhadap kesehatannya perawatan yang terima dari penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu yang terpenting faktor yang menentukan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan ⁽⁵⁾.

Penelitian sebelumnya telah menilai kepuasan pasien di Malawi. Semuanya dilakukan sebelum tahun 2016 dan tiga di antaranya melaporkan tingkat kepuasan lebih dari 85% yang lebih tinggi dari target

yang ditetapkan sebesar 80% pada tahun 2022 ⁽⁶⁾.

Layanan kesehatan yang berkualitas mencakup karakteristik seperti ketersediaan, *aksesibilitas*, keterjangkauan, penerimaan, kesesuaian, kompetensi, ketepatan waktu, privasi, kerahasiaan, perhatian, kepedulian, daya tanggap, akuntabilitas, akurasi, keandalan, kelengkapan, kontinuitas, kesetaraan, fasilitas dan fasilitas. Menjamin keselamatan dan keamanan, mengurangi angka kematian dan kesakitan, meningkatkan kualitas hidup dan keterlibatan pasien juga dipandang sebagai atribut kualitas ⁽⁷⁾. Ada lima aspek dimensi dalam mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* ⁽⁸⁾.

Pelayanan kesehatan yang baik kini menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat untuk memperoleh fasilitas kesehatan yang mengikuti perkembangan zaman masalah kesehatan setiap orang. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan melalui penguatan fasilitas dan mutu pelayanan kesehatan perlu diupayakan dalam mendorong sasaran kesehatan universal di visi mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) titik ketiga akses terhadap kualitas dan pelayanan kesehatan yang adil ⁽⁹⁾.

Persaingan global di sektor-sektor yang sedang berkembang mendorong rasa ingin tahu pasien dan membuat mereka semakin cemas terhadap pemberian layanan kesehatan. Meningkatnya kepedulian terhadap kesehatan dan meningkatnya tingkat perekonomian peradaban modern telah meningkatkan tuntutan layanan kesehatan dan mengubah tren masyarakat menuju gaya hidup yang lebih sehat ⁽⁵⁾.

Keterampilan dan ide menjadi persoalan tenaga kesehatan yang melayani pasien dalam pelayanan kesehatan. Untuk

mengatasi permasalahan ini, penyedia layanan harus melakukan hal ini akan membangun kreativitas tenaga kesehatan dan mencapai kesuksesan. Selain itu, kurangnya perhatian terhadap kesalahan medis harus cenderung diatasi reformasi sistem pelayanan kesehatan ⁽¹⁰⁾.

Penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan diperoleh hasil penelitian bahwa dari lima dimensi kualitas layanan, dimama diperoleh hasil penelitian empat dimensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien: *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible* ⁽¹¹⁾. Sedangkan penelitian lainnya tentang kepuasan pasien diperoleh hasil penelitian yaitu kualitas mutu pelayanan keperawatan puas pada dimensi *tangibles* sebesar 57,90%, *realibility* 58,04%, *responsiveness* 62,65%, *assurance* 58,18% dan *empathy* 58,74% ⁽¹²⁾.

Desain dalam penelitian ini dengan desain kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 orang. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*, penghitungan sampel penelitian dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 12 februari - 16 Maret 2024. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuisisioner. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dan multivariat menggunakan regresi logistik.

HASIL PENELITIAN

Hasil karakteristik dapat dilihat dalam tabel 1.

METODE PENELITIAN

Tabel 1.

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Responden

Variabel	Jumlah	Persentase
Kepuasan Pasien		
Puas	44	46,8
Tidak puas	50	53,2
<i>Tangible</i>		
Baik	55	58,5
Kurang Baik	39	41,5
<i>Reliabilitas</i>		
Baik	56	59,6
Kurang Baik	38	40,4
<i>Responsiveness</i>		
Baik	55	58,5
Kurang Baik	39	41,5
<i>Assurance</i>		
Baik	54	57,4
Kurang Baik	40	42,6
<i>Emphaty</i>		
Baik	54	57,4
Kurang Baik	40	42,6
	94	100,0

Berdasarkan tabel 1. Dari 94 responden kepuasan pasien puas 44 responden (46,8). Variabel *tangible* baik 55 responden (58,5%). Variabel *reliabilitas* baik 56 responden (59,6%),. Variabel

responsiveness baik 55 responden (58,5). Variabel *assurance* baik 54 responden (57,4%). Variabel *emphaty* baik 54 responden (57,4%).

Tabel.2

Hubungan Antara Tangibles Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024

No	Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah		pValue	OR
		Baik		Kurang baik		n	%		
		n	%	N	%				
1.	Baik	34	61,8	21	38,2	55	100	0,001	4,6
2.	Kurang Baik	10	25,6	29	74,4	39	100		
Jumlah		44	46,8	50	53,2	94	100		

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,001, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai

OR=4,6 yang artinya responden dengan *tangibles* baik memiliki peluang 4,6 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *tangibles* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

Tabel.3

Hubungan Antara Reliability Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan 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	36	64,3	20	35,7	56	100	0,000	6,7	2,6-17,4
2.	Kurang Baik	8	21,1	30	78,9	38	100			
Jumlah		44	46,8	50	53,2	94	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* value 0,000 maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *reliabilitas* kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Dari hasil

analisa juga diperoleh nilai *OR*=6,7 yang artinya responden dengan *reliabilitas* baik memiliki peluang 6,7 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *reliabilitas* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

Tabel.4

Hubungan Antara Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024

	Responsiveness	Kepuasan Pasien		Jumlah	pValue	OR	95% CI
		Baik	Kurang baik				

No		n	%	n	%	n	%			
1.	Baik	34	61,8	21	38,2	55	100	0,001	4,6	1,9-11,5
2.	Kurang Baik	10	25,6	29	74,4	39	100			
Jumlah		44	46,8	50	53,2	94	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,001, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=4,6 yang

artinya responden dengan *responsiveness* baik memiliki peluang 4,6 kali untuk kepuasan pasien baik dibandingkan dengan responden dengan *responsiveness* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

Tabel.5

Hubungan antara Anssurance dengan kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024

No	Anssurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	95% <i>CI</i>
		Baik		Kurang baik		n	%			
		N	%	n	%					
1.	Baik	34	58,6	24	41,4	58	100	0,007	3,6	1,5-9,0
2.	Kurang Baik	10	27,8	26	72,2	36	100			
Jumlah		44	46,8	50	53,2	94	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,007, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *ansurance* dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. Dari hasil

analisa juga diperoleh nilai *OR*= 3,6 yang artinya responden dengan *ansurance* baik memiliki peluang 3,6 kali untuk kepuasan pasein baik dibandingkan dengan responden dengan *ansurance* kurang baik di Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

Tabel.6

Hubungan Antara Emphaty Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024

No	Emphaty	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>pValue</i>	<i>OR</i>	95% <i>CI</i>
		Baik		Kurang baik		n	%			
		N	%	n	%					
1.	Baik	36	66,7	18	33,3	54	100	0,000	8,0	3,0-20,8
2.	Kurang Baik	8	20,0	32	80,0	40	100			
Jumlah		44	46,8	50	53,2	94	100			

Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum

Daerah tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*= 8,0 yang artinya responden dengan *emphaty* baik memiliki peluang 8,0 kali untuk kepuasan baik

dibandingkan dengan responden dengan *emphaty* kurang baik di Rumah Sakit

Umum Daerah tahun 2024.

Tabel 7.
Faktor Yang Paling Dominan Dengan Kepuasan Pasien

Variabel	pValue	OR	95,0% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Upper
<i>Emphaty</i>	0,000	0,125	0,048	0,326

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024 adalah *emphaty*. Kesimpulan analisis multivariat adalah bila variabel indepeden di uji secara bersama-sama maka variabel *emphaty*. adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

PEMBAHASAN

Hubungan Antara *Tangibles* Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Martapura tahun 2024.

Penampilan fisik, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan⁽¹³⁾.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022, hasil penelitian ada *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap

pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain⁽¹⁴⁾.

Penelitian berjudul analisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal, dari pengujian hipotesis, didapatkan bahwa nilai P-Values antara variabel *tangibles* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,003 < 0,05$ ditambah dengan nilai T-Statistics $3,043 > T$ Tabel (1,96), sehingga dinyatakan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien⁽¹⁵⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa *tangible* responden sebagian besar baik. Fasilitas fisik seperti gedung, kelengkapan sarana dan prasarana serta kebersihan lingkungan Rumah Sakit merupakan bagian bukti langsung yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien, sehingga Rumah Sakit semaksimal mungkin melengkapi sesuai dengan standarisasi.

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

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *Reliabilitas* kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Martapura tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis pengaruh dimensi kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal, dari pengujian hipotesis, didapatkan bahwa nilai *p value* antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar $0,012 < 0,05$ ditambah dengan nilai T-Statistik $2,571 > t \text{ table } (1,96)$ sehingga dinyatakan *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien⁽¹⁵⁾.

Penelitian lainnya berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang, hasil penelitian berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang⁽¹⁶⁾.

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati⁽¹⁷⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa *reliabilitas* responden sebagian besar baik. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di janjikan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur serta ketepatan waktu dalam pelayanan yang berikan kepada pasien, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara optimal.

Hubungan Antara *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *responsiveness* kepuasan pasien dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kepuasan pasien terhadap

pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022, hasil penelitian ada *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain⁽¹⁴⁾.

Penelitian lainnya berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang, hasil penelitian berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang⁽¹⁶⁾.

Responsiveness berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat⁽¹⁷⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa *responsiveness* responden sebagian besar baik. Petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan harus memberikan respon, cepat serta tanggap atas keluhan pasien dan memberikan pelayanan di Rumah Sakit.

Hubungan Antara *Anssurance* Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *anssurance* dengan dengan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Martapura tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS jantung dan pembuluh darah Harapan Kita, hasil penelitian jaminan memiliki pengaruh

terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita⁽¹⁸⁾.

Penelitian lainnya berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang, hasil penelitian berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang⁽¹⁶⁾.

Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan⁽¹⁹⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa *assurance* responden sebagian besar baik. Jaminan akan pelayanan kemampuan dalam memberikan pelayanan serta keramahan dan kompetensi yang diberikan ke pasien harus dilakukan optimal.

Hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS jantung dan pembuluh darah Harapan Kita, hasil penelitian empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita⁽¹⁸⁾.

Penelitian lainnya berjudul analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur, hasil penelitian ada hubungan *emphaty* secara signifikan berhubungan dengan

kepuasan pasien rawat inap RS Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur⁽²⁰⁾.

Empati merupakan kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan⁽²¹⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa *emphaty* responden sebagian besar baik. Memberikan pelayanan dengan cara komunikasi yang baik kepada pasien, mendengarkan keluhan-keluhan pasien berkaitan dengan penyakit serta tidak membedakan pelayanan yang diterima oleh pasien.

Faktor Yang Paling Dominan Dengan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024.

Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya⁽¹⁹⁾.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa *emphaty* dapat berupa kemudahan dalam pelayanan kesehatan yang diterima. Petugas kesehatan merupakan orang yang langsung berhubungan dengan pasien, memahami akan kebutuhan pasien merupakan bagian dari upaya berempati ke pasien.

KESIMPULAN

Ada hubungan tangible (*p value* 0,001), *reliability* (*p value* 0,000), *responsiveness* (*p value* 0,001), *assurance* (*p value*

0,007), dan *empaty* (*p value* 0,000) terhadap kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.

DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. Patient safety. 2023; Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Kemenkes. Survey Kepuasan Pelanggan. 2021; Available from: <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan>
3. Vanchapo AR, Magfirah. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia. Tangerang: Tatat Mutiara Hidup Indonesias; 2022. 1–48 p.
4. Sasongko YAT, Noviyanti S. Masalah Terbesar di Semua Rumah Sakit Seluruh Dunia Sama, Bagaimana Mengatasinya? 2020; Available from: <https://money.kompas.com/read/2020/02/25/165604326/masalah-terbesar-di-semua-rumah-sakit-seluruh-dunia-sama-bagaimana?page=all>
5. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah S. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet]. 2019;1–16. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
6. Sinyiza FW, Kaseka PU, Chisale MRO, Chimatata CS, Mbakaya BC, Kamudumuli PS, et al. Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. BMC Health Services Research [Internet]. 2022;22(1):1–9. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
7. Mosadeghrad AM. Factors affecting medical service quality. Iranian Journal of Public Health. 2014;43(2):210–20.
8. Oini O, Komalasari R, Hasibuan SY. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. Nursing Current [Internet]. 2017;5(2):50–60. Available from: <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
9. Alfarizi M, Ngatindriatun. Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. Asian Management and Business Review. 2022;2(2):121–38.
10. Santiago Jorge Pereira CT, Sillabutra J, Asavaroengchai S. Patients Satisfaction towards Health Service at the Out-patient Department of Hospital National Guido Valadares (HNGV), Timor-Leste. KESANS: International Journal of Health and Science. 2022;1(4).
11. Mustika D, Sari K. Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia [Internet]. 2019;5(3):147–52. Available from: <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsip/article/view/2950>
12. Astari DW, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. Journal of Hospital Accreditation [Internet]. 2021;03(1):34–8. Available from: <http://jha.mutupelayanankesehatan.n>

- et/index.php/JHA/article/view/79
13. Jasmalinda. Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2021;1(10):2157–65.
 14. Suciati G, Zaman C, Gustina E. 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.
 15. Widyastuti N, Widjanarko B, Adi MS. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2018;6(1):39–49.
 16. Agustya FI, Allan, Dea Sakti K, Pribadi FA. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*. 2021;8(1):71–83.
 17. Suwaldiman S, Putra AF. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk). *Jurnal Aplikasi Bisnis*. 2016;15(9):1873–92.
 18. Ainun A, Amalia L. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS jantung dan pembuluh darah Harapan Kita. *JCA Ekonomi*. 2020;1(2):591–7.
 19. Iman AT, Lena D. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2017.
 20. Rifai M, Musfirah M, Syafar M, Muliati M. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2022;9(1):45.
 21. Sinollah, Masruro. Pengukuran kualitas pelayanan (serqual-parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan (studi kasus pada toko mayang collection cabang kepanjen). *Jurnal Dialektika*. 2019;4(1):45–64.