



## Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rung Rawat Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta

**Cici Afriani**

Institusi Kesehatan Helvetia, Medan

**Asriwati Asriwati**

Institusi Kesehatan Helvetia, Medan

**Indra Ginting**

Institusi Kesehatan Helvetia, Medan

**Abstract.** *Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected in accordance with the reality of health services received in a hospital health setting. The aim of the study was to find out how patient satisfaction is in the Class III Inpatient Room at Duta Indah Hospital, Jakarta.*

*The research design used in this study was an analytic survey with a cross sectional design. The population in this study includes all patients who are inpatient at Duta Indah Jakarta Hospital for the period September 2022 to January 2023 as many as 924 people. The number of samples to be examined according to slovin is 90 people. Data analysis was performed using univariate, bivariate and multivariate analysis. The statistical test used is the chi square test and logistic regression.*

*The results of the chi square test showed that there was a relationship between reliability, responsiveness, empathy and assurance on health service satisfaction where the p-value = 0.000. From the results of multivariate analysis, it was found that the most influential variable in this study was the responsiveness variable with an OR value of 44,746.*

*The conclusion is that there is an influence between reliability, responsiveness, direct evidence, empathy, assurance on health service satisfaction. It is recommended to the hospital. It is hoped that they can conduct training or workshops for health workers to improve the quality of services that must be improved, especially responsiveness, a fast response to dealing with patient complaints in the Class III Inpatient Room, Duta Indah Hospital, Jakarta.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Quick Response, Reliability, Direct Evidence, Empathy, Assurance.*

**Abstrak.** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan rawat inap di Rumah Sakit Duta Indah Jakarta periode September 2022 sampai dengan Januari 2023 sebanyak 924 orang. Jumlah sampel yang akan diteliti sesuai slovin adalah 90 orang.

*Received Mei 30, 2022; Revised Juni 30, 2023; Accepted Juli 27, 2023*

Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square dan regresi logistik.

Hasil penelitian uji chi square menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan dimana nilai p- value =0,000. Dari hasil analisis multivariat didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel daya tanggap dengan nilai OR 44.746.

Kesimpulan ada pengaruh antara kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, empati, jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Disarankan kepada pihak rumah sakit Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan atau workshop bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama daya tanggap, respon yang cepat mengatasi keluhan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Cepat Tanggap, Kehandalan, Bukti Langsung, Empati, Jaminan.

## LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia, dan sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini kembali ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa salah satu pelayanan kesehatan jenis layanan kesehatan yang perlu diperhatikan adalah rumah sakit, dan ini menjadi tanggung jawab negara atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak(1).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan publik yang memegang peranan penting bagi peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1997). Salah satu institusi pemerintah yang lebih ditekankan pada penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana, pembinaan, penyuluhan serta penyediaan tenaga kesehatan adalah rumah sakit. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2014 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat(2).

Harapan pasien terkait berbagai aspek pelayanan di rumah sakit semakin meningkat seiring dengan tuntutan tingkat kepuasan yang di harapkan, peningkatan kualitas pelayanan dapat memenuhi kepuasan pasien, namun peningkatan kualitas yang tidak menyeluruh dan kepuasan pasien yang berbeda-beda menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, sarana prasarana dan empati petugas di rumah sakit menjadi faktor utama rendahnya kepuasan pasien terhadap kualitas rumah sakit, (Sutriono & Sudirman, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Nahla yang meneliti faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, 80,0% menyatakan puas dengan hubungan antar manusia, 57,0% menyatakan puas dengan ketepatan waktu, 47,0% menyatakan puas dengan kenyamanan, 58,0% menyatakan puas dengan akses dan 69,0% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat hubungan antara variabel hubungan antara manusia ( $p=0,040$ ), ketepatan waktu ( $p=0,020$ ), kenyamanan ( $p=0,005$ ), dan akses ( $p=0,002$ ) terhadap kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar (3).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Mutu Pelayanan Kesehatan**

Menurut Pohan, Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang di perlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standart layanan kesehatan yang di sepakati. Menurut Al-assaf Mutu sebagai suatu konsep yang di terapkan dan di praktikkan dengan cara dan gaya yang sama pada setiap keadaannya. Pada umumnya mutu layanan kesehatan terfokus pada konsep bahwa layanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu, akses, dan biaya. Walaupun satu sama lain saling bergantung dan masing masing dapat berdampak pada yang lain, mutu berdampak lebih kuat pada satu landasan lainnya. Mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat di berikan dengan cara yang pantas, efisien, dan hemat biaya. Layanan bermutu adalah layanan yang berorientasi pelanggan (customer oriented), tersedia, memadai, terjangkau dan mudah di kelola. Mutu tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi. Tentu saja, dalam layanan kesehatan, pasien

merupakan pelanggan yang paling penting (14).

Menurut Azwar, Pada dasarnya mutu pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan. Mutu pelayanan kesehatan juga yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatannya. Menurut Satrinegara, Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumberdaya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (15).

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke tempat yang sama. Menurut Umar kepuasan pasien dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk. Menurut Kotler kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (20).

## **Rumah Sakit**

Rumah Sakit menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Fungsi Rumah Sakit adalah sebagai berikut(28):

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah sakit adalah institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan perorangan secara paripurna dalam bentuk layanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Gawat darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna peyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Sebagai suatu institusi, rumah sakit mempunyai hak dan kewajiban. Haknya antara lain mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen atau pasien yang bertikad tidak baik. Sedangkan kewajibannya adalah melayani konsumen atau pasien secara benar, jujur dan tidak diskriminatif (18).

Menurut American Association rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (29).

Menurut Supriyanto, S. Dan R. D. Wulandari, Mutu pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan

norma dan etika hukum (30).

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik dengan desain cross sectional study. Desain cross sectional yaitu untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan survei dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach) (38)

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

### **Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2022.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Kepuasan pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. Distribusi frekuensi jawaban responden tentang Jaminan (assurance) menunjukkan bahwa Jaminan responden mayoritas tidak dilakukan sebanyak 78 orang (86,7%), dan minoritas dilakukan sebanyak 12 orang (13,3%), Distribusi frekuensi jawaban responden tentang Empati (empathy) menunjukkan bahwa empati responden mayoritas tidak dilakukan sebanyak 78 orang (86,7%), dan minoritas dilakukan sebanyak 12 orang (13,3%). Dan yang terakhir distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa bukti langsung responden mayoritas tidak dilakukan sebanyak 72 orang (80,0%), dan minoritas dilakukan sebanyak 18 orang (20,0%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A.RIZANI Catur Wulandari (2018) dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar, didapatkan hasil bahwa sebagian besar subjek penelitian pasien rawat inap berumur <40 tahun yaitu sebanyak 45 orang (45%). Mayoritas subjek penelitian pasien rawat inap berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (59%). Sebagian besar pasien rawat inap berpendidikan SMA/ SMK sebesar 30 orang (30%). Pasien rawat inap yang bekerja sebagian besar sebagai petani sejumlah 24 orang (24%). hal ini sesuai dengan pendapat Lumenta bahwa kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik (54).

Selain itu hasil penelitian juga didapatkan hasil bahwa dalam suatu keluarga, seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu (Notoatmojo, 2012). Sementara Menurut Lumenta (1989) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan serta cenderung mengkritik daripada wanita.

Menurut temuan peneliti bahwa umur mempunyai hubungan terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta, disebabkan karena kebanyakan pasien yang sudah berumur akan memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas rumah sakit mengenai keadaan penyakit yang diderita, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dari tenaga kesehatan sedangkan untuk jenis kelamin

Menurut peneliti faktor tersebut memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan atau pelayanan yang diberikan secara detail, sementara laki-laki kurang mengindahkan hal tersebut. Kaum laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan.

Faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang karena dilihat dari kerentanan yang bersumber dari jenis kelamin yang berbeda, responden perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan dibandingkan laki-laki karena perempuan lebih banyak dirumah sebagai ibu rumah tangga

sedangkan laki-laki bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga. Hal ini juga perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit tidak peduli sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan keluarga apabila merasakan sakit.

### **Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. (tjiptono).

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel keandalan tidak baik dengan kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III tidak baik sebesar 72 orang (70%) dan minoritas variabel keandalan baik dengan kepuasan pasien kesehatan ruang rawat inap kelas III baik sebesar 18 orang ( 20 % ).

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

Menurut temuan peneliti faktor keandalan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Kemampuan untuk melakukan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat), dengan baik dilakukan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

### **Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Daya Tanggap merupakan kemauan dan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu kebutuhan dan memenuhi permintaan pasien rawat inap serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan tepat.

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

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

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

Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan/jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrean yang panjang di loket pendaftaran atau loket pembayaran. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberi kesan tidak teliti, asal-asalan, terburu-buru dan tidak profesional (55).

### **Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Bukti Fisik tentang berkenaan dengan daya tarik tampilan fisik yang ada yang mempengaruhi minat kunjung ulang pasien rawat inap yaitu ruangan rawat inap bersih, persediaan air di kamar mandi rawat inap pasien terpenuhi dengan baik, kebutuhan peralatan untuk merawat pasien tersedia.

Jika mutu layanan kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pasien tidak terpenuhi khususnya tentang kenyamanan di ruang rawat inap, maka pasien rawat inap akan jera untuk datang berobat kembali, atau kesan pasien rawat inap terhadap rumah sakit menjadi kurang baik sehingga mengakibatkan jumlah kunjungan akan menjadi menurun.

Penelitian ini sejalan menurut Astuti (2019) adalah penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, dan penampilan pegawai di rumah sakit yang dapat dilihat langsung oleh pasien. Serviscape merupakan kondisi fisik dan aspek lingkungan pada penyedia jasa yang akan mendukung proses dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penilaian pelanggan ataupun pasien akan kualitas pelayanan pada industri jasa seperti rumah sakit sangat ditentukan oleh interaksi dari sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dan juga interaksi dengan berbagai fasilitas fisik, teknologi, perlengkapan dan peralatan kerja, lingkungan sekitar, tata ruang, tata letak serta prosedur kerja yang ada (56).

Menurut temuan peneliti bila semakin tinggi fasilitas fisik disediakan oleh rumah sakit terutama pada ruang rawat inap maka merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien dalam menentukan pilihannya dirawat kembali di rumah sakit tersebut.

### **Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel empati tidak baik dengan Kepuasan Pasien ruang rawat inap kelas III tidak baik sebesar 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati baik dengan kepuasan pasien ruang rawat inap kelas III baik sebesar 12 orang (13,3%).

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan  $p\text{-value } 0,031 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha$ ), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

Menurut Nirmala (2018) Faktor empati mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Hal ini diduga karena faktor empati sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen (pasien) terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis di Rumah Sakit. Kunci adalah memahami kebutuhan riil pasien dan memenuhinya dengan lebih baik. Menurut rina (2001) perhatian secara individual yang diberikan Rumah sakit kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi rsu, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien meliputi Akses (Acces), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan Komunikasi (Communication), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pasien atau memperoleh masukan dari pasien dan Pemahaman kepada pasien meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien (9).

### **Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Jaminan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit menyediakan petugas kesehatan yang berkualitas dan terampil seperti yang telah dijanjikan agar pasien rawat inap memiliki kepercayaan terhadap proses pengobatan untuk penyembuhan akan penyakit yang dideritanya.

Jaminan/keyakinan mayoritas dokter adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan seorang dokter yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian variabel jaminan tidak baik dengan mutu pelayanan kesehatan ruang rawat inap kelas III tidak baik sebesar 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati baik dengan kepuasan pelayanan kesehatan ruang rawat inap kelas III baik sebesar 12 orang (13,3%).

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan  $p\text{-value } 0,031 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha$ ), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rahma dona (2019) Assurance (jaminan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien p-value  $0,003 < 0,05$  artinya keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019 (57).

Dokter merupakan tenaga medis yang sudah semestinya bekerja secara profesional sehingga telah mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami responden. dokter memberikan informasi kesehatan pada pasien sampai pasien atau keluarga memahami kondisi penyakit yang diderita.

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

### **Hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.**

Hasil Uji Multivariat menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang diuji regresi logistik berganda pada tahap pertama terlihat variable yang memiliki nilai p-value  $< 0,05$  dan yang terbesar adalah status daya tanggap OR (odd Ratio) 44.746. Dan selanjutnya variable kehandalan dikeluarkan dari pemodelan pada regresi logistik tahap kedua, hasilnya adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji regresi logistik berganda tahap kedua nilai signifikan model secara bersama-sama diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa keempat variable yang dijadikan model dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan hubungannya terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta adalah Daya tanggap. Dimana variabel daya tanggap ditunjukkan dengan nilai OR 44.746 artinya responden dengan daya tanggap berpeluang 45 kali terhadap Kepuasan Pasien dibandingkan variabel lainnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sinta Veronika (2018) hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap Kepuasan Pasien di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Medan. Variabel daya tanggap dominan memengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan pasien rawat inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai (58).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.
2. Ada pengaruh daya tanggap dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.
3. Ada pengaruh bukti langsung dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.
4. Ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.
5. Ada pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta,

### **Saran**

1. Kehandalan

Ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien, khususnya ruang kelas III guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat.

2. Daya Tanggap

Semakin cepat perawat merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai, respon yang cepat mengatasi keluhan pasien, daya tanggap yang merupakan faktor dominan seperti: menyelesaikan administrasi pasien, cepat tanggap dengan keluhan pasien, memberikan obat secara cepat dan tepat, memberikan informasi dan cepat tanggap dalam menangani pasien agar ditingkatkan tercipta sebuah kepuasan pasien yang menjadi daya jual terhadap jasa di Rumah Sakit Duta Indah Jakarta.

### 3. Bukti Langsung

Dengan fasilitas rumah sakit yang lengkap akan menunjang dan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.

### 4. Empati

Semakin perawat berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.

### 5. Jaminan

bila pasien terjamin keamanannya selama dirawat maka kepuasan pasien akan tercapai.

## DAFTAR REFERENSI

- Indonesia R. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Aprillia C. Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan.
- ST Nurul Aliah A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Bantul Yogyakarta, 2021: 8(2).
- Sinaga MM. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Dr Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga Tahun 2020. 2021;
- Rangkuti NH, Zein U, Utami TN. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *J Akrab Juara*. 2021;6(1):175–84.
- Idris H, Gayatri I. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Deployment (QFD). 2021;
- Anggraeni R. Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Deepublish; 2019.
- Anggraini R, Ernawati E, Nurfianti A. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review. *J ProNers*. 5(2).
- Hidayatullah MS, Purwanto P. Tinjauan Yuridis Terhadap Undang–Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit . *IUS*. 2020;8(1):65–73.
- De Carvalho JG. Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. *J Ekon dan Manaj*. 2019;20(1):1–12.
- Mardiyana H. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rsu Kaliwates.
- HR HSC. Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan. Penebar Media Pustaka; 2018.