

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022

Nintorio Vieira Fernandes, Silvia Nurvita<sup>1,2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi

Email : [nintorio140@gmail.com](mailto:nintorio140@gmail.com)

### ABSTRACT

*The quality of health services is the level of perfection of health services that are carried out in accordance with the code of ethics and service standards that are set, so as to create satisfaction for every patient, to measure the quality of health services, which is known as the SERVQUAL model (service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability)) The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of inpatients at the Hospital City Lospalos. The type of research used was survey research using an explanatory approach or explanatory research conducted in June 2022. The research location was at Hospital City Lospalos. The number of samples is 30 respondents who have met the research inclusion criteria. The research instrument used in this study is a questionnaire. The analysis in this study is Bivariate analysis using the chi square test with 95% confidence with  $\alpha = 0.05$ . The results showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction between the dimensions of Reliability  $P$  Value = 0.002, the dimension of Responsiveness  $P$  Value = 0.004, the dimension of Assurance  $P$  Value = 0.0042 and the dimension of empathy  $P$  Value = 0.0015, while the quality of service in the tangibles dimension had no relationship with patient satisfaction. with  $P$  Value = 0.063 > 0.05. It is expected that the Lospalos City Hospital can improve the quality of service again so that patient satisfaction can also increase, in order to maximize patient confidence in utilizing health services.*

**Keyword :** Quality Services , Patient satisfaction, Inpatient

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien, untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yaitu yang dikenal dengan model SERVQUAL (service quality (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability)). Tujuan penelitian ini untuk Mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit kota Lospalos, Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan menggunakan pendekatan explanatory atau penelitian penjelasan yang dilakukan pada bulan Juni tahun 2022. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Kota Lospalos. Jumlah sampel adalah 30 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis pada penelitian ini yaitu analisis Bivariat menggunakan uji chi square dengan kepercayaan 95% dengan  $\alpha = 0.05$ . hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien antara dimensi Reliability  $P$  Value = 0.002, dimensi Responsiveness  $P$  Value = 0.004, dimensi Assurance  $P$  Value = 0.0042 dan dimensi empathy  $P$  Value = 0.0015, sedangkan mutu pelayanan dimensi tangibles tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien dengan  $P$  Value = 0.063 > 0.05. Diharapkan agar pihak Rumah Sakit Kota Lospalos dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien juga dapat meningkat, agar dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien, Rawat Inap

## PENDAHULUAN

Salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu fasilitas kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien setelah membandingkan apa yang dia rasakan dan dia harapkan.

Masalah pasien yang sering terjadi di rumah sakit adalah keluhan pasien terhadap asuhan kinerja yang diberikan oleh tenaga medis seperti dokter dan perawat. Untuk menjawab keluhan pasien yang sering terjadi rumah sakit harus mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu komunikasi baik yang dilakukan oleh tenaga medis kepada pasien/keluarga pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu solusi untuk mencapai kualitas yang terbaik melalui meningkatkan mutu pelayanan sehingga dampak terhadap kepuasan pasien dapat tercapai. Selain itu salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya 2014). Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985) dimensi dari mutu pelayanan kesehatan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yaitu yang dikenal dengan model SERVQUAL (*service quality* (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*)).

Menurut Pohan (2007) 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 diperlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati.

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata, (UU No. 44 Permenkes, 2009). Rumah sakit kota Lospalos merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan IGD. Rumah sakit kota Lospalos juga merupakan unit pelaksana Dinas Kesehatan Kota Lospalos yang terletak di Kecamatan Lospalos. Rawat Inap merupakan salah satu program unggulan pada rumah sakit Lospalos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos.

## METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, Jenis penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *explanatory* atau penelitian penjelasan yang bertujuan untuk menjelaskan Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di rumah sakit Kota Lospalos Tahun 2022 (Notoatmodjo, 2012). Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, menggunakan pedoman wawancara kuesioner dengan Teknik *sampling accidental*, penelitian dilaksanakan pada bulan juni tahun 2022 di Rumah Sakit Kota Lospalos. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusif sebagai berikut :

1. Semua pasien rawat inap di rumah sakit kota lospalos

2. Keluarga pasien yang berumur di bawah 15 tahun
3. Bersedia diwawancarai.

Batas atau tingkat kemaknaan (nilai  $\alpha$  5% = 0,05). Nilai *p value* merupakan nilai yang menunjukkan besarnya peluang salah menolak  $H_0$  dari data penelitian.

## HASIL

Untuk menganalisa hubungan variabel independen dengan variabel dependen yang dilakukan dengan uji *Chi Square*.

4.1. Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022.

4.1 Tabel Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Tangible	Kepuasan Pasien				Total		P value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%	N	%		
Setuju	4	22.2	14	77.8	18	100	0.063	4.900
Tidak Setuju	7	58.3	5	41.7	12	100		(0.992-
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100		24.208)

Berdasarkan table 4.1 diketahui dari 12 responden yang tidak setuju dengan pelayanan *tangibles* 58.3 % dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak memadai dalam pelayanan di unit rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 41.7% terasa puas. Responden yang menilai pelayanan *tangibles* kategori cenderung merasa puas. Dari 18 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *tangibles* dengan kategori sudah puas 77.8% akan pelayanan memadai di unit rawat inap rumah sakit kota lospalos. Sedangkan sisanya 22.2% merasa tidak puas akan pelayanan *tangible* di ruang rawat inap yang tidak memadai.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh

*P value* 0.063 > 0.05, dapat di simpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel

diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 4.099, artinya pelayanan yang tidak memadai beresiko 4 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dengan pelayanan yang tidak memadai dibandingkan dengan pelayanan yang memadai.

4.2. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022.

Tabel. 4.2 Hubungan *Realibilty* dengan Kepuasan Pasien

<i>Reability</i>	Kepuasan Pasien				Total		P Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Setuju</b>	2	11.8	15	88.2	17	100	0.002	16,875 (2.555- 111.463)
<b>Tidak Setuju</b>	9	69.2	4	30.8	13	100		
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100		

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui dari 13 responden yang tidak setuju dengan pelayanan kesehatan *reliability* sebesar 69.2% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak handal dalam pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 30.8% terasa puas. Responden yang menilai pelayanan kesehatan *Reliability* kategori cenderung merasa puas. Dari 17 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *reability* dengan kategori sudah puas 88.2% akan pelayanan *reliability* di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 11.8% merasa tidak puas akan kehandalan petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.002 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 16.875, artinya pelayanan yang tidak handal beresiko 16 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang handal.

#### 4.3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022

4.3. Tabel 4.3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		P value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
<b>Setuju</b>	5	21.7	18	78.3	23	100	0.004	21.600 (2.086- 223.651)
<b>Tidak Setuju</b>	6	85.7	1	14.3	7	100		
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100		

Berdasarkan table 4.3 diketahui dari 7 responden yang tidak setuju dengan pelayanan *Responsiveness* sebesar 85.7% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak Tanggap dalam pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 14.3% merasa puas. Responden yang

menilai pelayanan *Responsiveness* petugas kesehatan kategori cenderung merasa puas. Dari 23 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *Responsiveness* dengan kategori sudah puas 78.3% akan pelayanan *Responsiveness* di unit rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Sedangkan sisanya 21.7% merasa tidak

puas akan tanggap petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.004 < 0.05$ , dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel

diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 21.600, artinya pelayanan yang tidak tanggap beresiko 22 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang tanggap.

4.4. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022

Tabel. 4.4. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total	P <i>value</i>	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	N	%			
<b>Setuju</b>	5	23.8	16	76.2	21	100	0.042  6.400 (1.156- 35.437)
<b>Tidak Setuju</b>	6	66.7	3	33.3	9	100	
<b>Total</b>	11	36.7	19	63.3	30	100	

Berdasarkan table 4.4 diketahui dari 9 responden yang tidak setuju pelayanan kesehatan *assurance* 66.7% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak terjamin dalam pelayanan di unit rawat inap rumah sakit kota Lospalos, Sedangkan sisanya 33.3% merasa puas. Responden yang menilai pelayanan kesehatan terjamin cenderung merasa puas, Dari 21 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *assurance* dengan kategori sudah puas 76.2% akan pelayanan *assurance* di unit rawat inap rumah sakit kota lospalos. Sedangkan sisanya 23.8% merasa tidak puas akan terjamin petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diporoleh *P value*  $0.042 < 0.05$ , dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* dengan tingkat

kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 6.400, artinya pelayanan yang tidak terjamin beresiko 6 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

4.5. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022.

Tabel. 4.5. Hubungan Empathy dengan kepuasan pasien

<i>Empathy</i>	<b>Kepuasan Pasien</b>				<b>Total</b>		<b><i>P Value</i></b>	<b><i>OR (95% CI)</i></b>
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Setuju	4	20	16	80	20	100	0.0015	9.333 (1.637- 53.208)
Tidak Setuju	7	70	3	30	10	100		
Total	11	36.7	19	63.7	30	100		

Berdasarkan table 4.5 diketahui dari 10 responden yang tidak setuju pelayanan *empathy* sebesar 70% dengan kategori tidak puas disebabkan petugas kesehatan tidak berempati dalam pelayanan di unit rawat inap rumah sakit kota Lospalos. Sedangkan sisanya 33.3% merasa puas dengan pelayanan *empathy*. Responden yang menilai pelayanan *empathy* petugas kesehatan kategori cenderung merasa puas. Dari 20 responden yang menilai setuju terhadap pelayanan *empathy* dengan kategori sudah puas 80% akan pelayanan *empathy* di unit rawat inap rumah sakit kota Lospalos. Sedangkan sisanya 20% merasa tidak puas akan kepedulian petugas pelayanan rawat inap.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.015 < 0.05$ , dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 9,333, artinya pelayanan yang tidak berempati beresiko 9 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang berempati.

## PEMBAHASAN

### 5.1. Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Lospalos Kabupaten Lautem tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 11 responden (40%) menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kota Lospalos yang tidak memadai sehingga terdapat 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.063 > 0.05$ , menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik atau *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, namun dari hasil analisa diperoleh pola nilai *Odds Ratio* (OR) 4.099 yang artinya bukti fisik yang tidak memadai beresiko 4 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan bukti fisik yang tidak memadai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik dalam kepuasan pasien tidak ada pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019), yang dilakukan di PUSKESMAS CIBUNGBULANG KABUPATEN BOGOR bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dimensi bukti fisik atau *tangibles* terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $p > 0.125 > 0.05$  dengan nilai OR 0.228.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), *tangibles* atau bukti fisik adalah Wujud kenyataan secara fisik yang

meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

### **5.2. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat 13 responden (43.3%) yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan Oleh Rumah Sakit Kota Lospalos yang tidak handal sehingga menimbulkan 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan, karena Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos petugas kesehatan pasif dalam menangani pasien, ketidaktepatan waktu pelayanan yang membuat pelayanan menjadi lebih lama sehingga hal ini memicu ketidakpuasan pasien.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.002 < 0.05$ , artinya ada hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Dari hasil analisa keeratan hubungan diperoleh pula nilai *Odds Ratio* (OR) 16.875 yang artinya pelayanan yang tidak handal beresiko 17 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang handal.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk (2017) yang menyatakan pelayanan kesehatan

menurut responden yang yang menganggap kehandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang baik sebesar 88 % dan responden yang menganggap kehandalan pelayanan kesehatan yang kurang baik sebesar 12 % . Hasil uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa pelayanan kehandalan diperoleh  $0.0001 < 0.05$ , artinya ada hubungan kehandalan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tamiang Layang. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa dimensi kehandalan ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan dan diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Kota Lospalos, kehandalan petugas yang memberikan kepuasan kepada pasien dapat membuat mutu pelayanan di Rumah Sakit Kota Lospalos terutama di ruang rawat inap memiliki mutu yang lebih baik. Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

### **5.3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian , diketahui 7 (23,3%) responden menilai pelayanan *Responsiveness* ruang

rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos yang tidak tanggap sehingga 36.7% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.004 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan Responsiviness dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisa nilai *Odds rasio* (OR) 21.600 yang artinya pelayanan yang tidak tanggap beresiko 21 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk ( 2017 ) yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan menurut responden yang menganggap daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan yang baik sebesar 88% dan responden yang menganggap daya tanggap pelayanan yang diberikan petugas tidak baik sebesar 12 %. Hasil *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan kesehatan diperoleh  $0.0001 < 0.05$ , berarti ada hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien di RSUD Tamiang Layang. Penelitian ini jugadikuatkan oleh peneliti Yunissia, Ribka dan Febi dkk (2019), yang menyatakan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap terdapat ada hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulagi dengan hasil uji keeratan diperoleh 10.000, yang

artinya apabila pelayanan daya tanggap yang baik berpeluang 10 kali lebih besar kepuasan pasien dibandingkan dengan pekayanan daya tanggap kurang.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), daya tanggap adalah Respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pasien.

#### **5.4. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa , 9 responden (30%) menilai pelayanan *assurance* yang diberikan oleh Rumah Sakit Kota Lospalos tidak terjamin sehingga menimbulkan 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan. Karena responden tidak yakin dengan keterampilan petugas dalam pelayanan dan tidak yakin dengan penjelasan prosedur sebelum melakukan tindakan sehingga menimbulkan persepsi ketidakpuasan pasien terhadap mutu dimensi jaminan kesehatan.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.042 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumak Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisa nilai *Odds rasio* (OR) 6.400 yang artinya pelayanan yang tidak terjamin beresiko 6 kali

menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman (2017) yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang menggangap jaminan kesehatan yang diberikan oleh petugas yang baik sebesar 88% dan responden yang menggangap jaminan kesehatan yang tidak baik sebesar 12%. Hasil *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa jaminan pelayanan kesehatan diperoleh  $0.0001 < 0.05$ , artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), Jaminan adalah Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan pasien, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan.

### **5.5. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, 10 responden (33,3%) menilai pelayanan *Empathy* yang diberikan oleh Rumah Sakit Kota Lospalos tidak peduli sehingga menimbulkan 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan.

Dari hasil *Fisher's Exact Test*

diperoleh *P Value*  $0.0015 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *Empathy* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisa nilai *Odds rasio* (OR) 9,333 yang artinya pelayanan yang tidak peduli beresiko 9 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk (2017) yang mengatakan ada hubungan antara empati atau perhatian dengan kepuasan pasien dengan *p value*  $0.0001 < 0.05$ . di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Di tahun 2020 penelitian yang dilakukan oleh peneliti Yunissia, Ribka Dan Febi dkk di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi juga terdapat ada hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), *Empathy* adalah Memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien. Menurut Muninjaya dalam Meithiana, 2019, mengemukakan bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah Sikap peduli atau *empathy* yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien dan factor ini

akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dapat disimpulkan :

1. Tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik atau *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.063 > 0.05$ . Dari hasil analisa diperoleh pula nilai *Odds Ratio* (OR) 4.900 (0.992-24.208).
2. ada hubungan yang bermakna antara *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.002 < 0.05$ . dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 16.875(2.555-111.463).
3. ada hubungan antara kualitas pelayanan *responsiviness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.04 < 0.05$ . dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 21.600 (2.085-223.651).
4. ada hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P value* diperoleh  $0.042 < 0.05$ , dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 6.400 (11.56-35.437).
5. ada hubungan antara kualitas pelayanan *empathy* dengan tingkat

kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos dengan *P Value* diperoleh  $0.0015 < 0.05$ , , dari hasil analisis keeratan hubungan dua variabel diperoleh nilai *Odds Rasio* (OR) 9,333 (1.637- 53.208).

## SARAN

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Kota Lospalos untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama pasien rawat inap karena sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

1. *Tangibles*, terkait faktor bukti fisik maka diharapkan pihak Rumah Sakit Kota Lospalos lebih memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit, memperluaskan tempat parkir, kebersihan ruang rawat inap, penataan ruangan lebih dirapikan kembali dan kebersihan dari petugasnya sendiri.
2. *Reliability*, terkait faktor kehandalan maka diharapkan pihak Rumah Sakit Kota Lospalos mengadakan atau pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan petugas agar bisa meningkat kinerja kerja petugas dan perlu melakukan evaluasi terhadap setiap petugas yang memberikan pelayanan terhadap langsung pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos.
3. *Responsiviness*, terkait faktor Ketanggapan maka diharapkan pihak Rumah Sakit Kota Lospalos melatih petugas ruang rawat inap agar selalu bertindak sesuai dengan SOP rumah

sakit agar petugas dapat bertindak dengan cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, keluhan dan masalah dari setiap pasien.

4. *Assurance*, terkait dengan faktor jaminan maka diharapkan, pihak Rumah Sakit Kota Lospalos, dapat melakukan pengawasan terhadap bagian ketenagaan kerjaan, dan juga dapat memberikan pelatihan kepada setiap petugas, sehingga keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan lebih baik.

5. *Emphaty*, terkait faktor simpati maka diharapkan petugas ruang rawat inap Rumah sakit Kota Lospalos, dapat berkomunikasi dengan pasien serta keluarganya dan menjaga kesopanan terhadap pasien. Hal ini juga akan memberikan dampak positif terhadap pemulihan kondisi pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Az-zahroh, T. N. (2017). Issn: 1907-5235. *Psikosains*, 12(2), 99–111. <http://journal.umg.ac.id>.
2. Hasibuan, O. (2021). Jurnal Sosial dan Teknologi ( SOSTECH ) Abstrak Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan e-ISSN 2774- 5155 Pasien pada Puskesmas Janjimatogu masyarakat ( Syakur , 2018 ). Pusat Kesehatan Masyarakat ( Puskesmas ) merupakan suatu ( Sholeha , 2018 . 1(12), 612–621.
3. Juwita, G. S., Marlinae, L., Rahman, F., Studi, P., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Lambung, U., Kesehatan, D., Program, L., Kesehatan, S., Fakultas, M., Mangkurat, U. L., Universitas, K., Mangkurat, L., Length, A., & Stay, O. (2017). *DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TAMIANG LAYANG Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia , Vol . 4 No . 2 , Agustus 2017 Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia , Vol . 4 No . 2 , Agustus 2017*. 4(2), 49–56.
4. Khoiri, A. N., & Hermastutik, K. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang ( The Correlation The Quality Of Nursing Service And The Satisfaction Of The Patients Holding Bpjs Card In Health Service Cen. *Jurnal Kesehatan*, 3(2), 112–123. <https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jm/article/view/419/340>.
5. Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
6. Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>.
7. Meithiana, I. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan - Dr. Meithiana Indrasari - Google Books* (pp.23). <https://books.google.co>

- [.id/books?hl=en&lr=&id=PYfCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=pemasaran+adalah&ots=mb6fLOpx8h&sig=xEvbrj5UIEg1B7ja11\\_6WgXC9Vs&redir\\_esc=y#v=onepage&q=pemasaran+adalah&f=false.](#)
8. Notoatmodjo, (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan: Jakarta
9. Simbala. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 1(1), 1–6.
10. Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). *Ribka E. Wowor\*, Febi K. Kolibu\**.
11. Sugyiono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D ;Bandung.