



Window of Public Health
JOURNAL

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6618>

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI

^KNurul Fadilah Cahyani Putri¹, Nurfardiansyah Bur², Nurbaeti³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi/penulis pertama (^K): nurulfadilah1618@yahoo.com
nurulfadilah1618@yahoo.com¹, nurfardiansyah.bur@umi.ac.id², nurbaeti63@gmail.com³

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit atau dapat dikatakan bahwa bagaimana cara seorang pasien mengevaluasi seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kuantitatif terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode desain *cross sectional study*. Populasi penelitian sebanyak 160 orang. Sampel sebanyak 114 responden. Pengujian hipotesis dengan uji *chi-square*. Instrumen yang digunakan kuesioner. Hasil penelitian diperoleh nilai *p-value* 0.000 artinya ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien, nilai *p-value* 0.025 artinya ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, nilai *p-value* 0.010 artinya ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien, nilai *p-value* 0.000 artinya ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien, nilai *p-value* 0.000 artinya ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar tahun 2023. Kesimpulan dari penelitian bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar tahun 2023. Penelitian ini menyarankan agar pihak rumah sakit lebih senantiasa meningkatkan pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap.

Kata kunci: Kepuasan pasien; bukti fisik; kehandalan; ketanggapan; jaminan; empati.

Article history :

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Received : 11 April 2023

Received in revised form : 27 April 2023

Accepted : 19 Desember 2025

Available online : 31 Desember 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Patient satisfaction results from a patient's assessment based on feelings about specific aspects of health services, such as staff behavior, facility cleanliness, and wait times, provided in a hospital. It can be said that how a patient evaluates the level of service quality, covering tangible and intangible factors, contributes to their overall satisfaction. This study aims to investigate the relationship between specific dimensions of health service quality and patient satisfaction at Labuang Baji Regional General Hospital in Makassar City. The type of research used is a quantitative study of patient satisfaction using a cross-sectional study design method. The study population was 160 people. The sample was 114 respondents. Hypothesis testing was carried out using the chi-square test. The instrument used was a questionnaire. The results of the study obtained a p-value of 0.000, meaning there is a relationship between tangibles and patient satisfaction, a p-value of 0.025 means there is a relationship between reliability and patient satisfaction, a p-value of 0.010 means there is a relationship between responsiveness and patient satisfaction, a p-value of 0.000 means there is a relationship between assurance and patient satisfaction, a p-value of 0.000 means there is a relationship between empathy and patient satisfaction at Labuang Baji Hospital, Makassar City in 2023. The study concludes that the variables of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are related to patient satisfaction at Labuang Baji Hospital, Makassar City, in 2023. This study suggests that the hospital should continuously improve services in order to achieve patient satisfaction, especially for inpatients.

Keywords: Patient satisfaction; tangibles; responsiveness; assurance reliability; empathy

PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Departemen Kesehatan RI tentang tingkat kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit menunjukkan bahwa 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dan survey penelitian Kementerian Kesehatan yang diwakili oleh Usman yang mengambil sampel pasien Rawat Inap sebanyak 738 pasien di 23 Rumah Sakit (Umum dan Swasta). Survey tersebut dilakukan di lima kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 poin permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65.4% pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang tersenyum.¹

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah memiliki kewajiban penuh dalam memberikan hak bagi seluruh warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secara adil dan merata tanpa adanya diskriminasi. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat.²

Masalah kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat mendasar bagi pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan kutipan informasi dari Gubernur Sulawesi Selatan pada media Tribun Timur mengungkapkan bahwa sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang ada di Sulawesi Selatan tidak dibarengi dengan penambahan jumlah sumber daya manusia yang masih kurang, membuat permasalahan ini semakin besar. Permasalahan seperti pelayanan sistem administrasi, jumlah dokter spesialis yang tidak mencukupi.³

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, berhak menilai kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima. Semakin baik penilaian pasien, akan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan suatu rumah sakit dapat dinilai oleh pasien yang

sedang atau pernah dirawat di rumah sakit. Hal tersebut merupakan ungkapan rasa lega atau senang karena harapan tentang pelayanan kesehatan yang mereka inginkan terpenuhi, meliputi kepuasan terhadap kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan dan perhatian. Sementara rasa puas sendiri mempunyai nilai yang relative tergantung dari masing-masing individu.⁴

Hasil pengambilan data awal di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2020 sebanyak 5.432 pasien, kunjungan pasien rawat inap tahun 2021 sebanyak 8.884 pasien, dan kunjungan pasien rawat inap tahun 2022 sebanyak 7.970 pasien. Dapat dirata-ratakan jumlah kunjungan pasien per hari sebanyak 15-25an pasien. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2020 hingga 2022 cenderung fluktuatif, terkadang mengalami peningkatan namun terkadang mengalami penurunan. Pihak RSUD Labuang Baji menargetkan jumlah kunjungan pasien meningkat 10-20% setiap tahunnya, namun berdasarkan data yang diperoleh bahwa RSUD Labuang Baji belum mencapai targetnya. Untuk menjaga kualitas pelayanan kesehatan maka pihak manajemen rumah sakit harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Hasil observasi awal di Rumah sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar dengan cara wawancara dan observasi terhadap pasien, mengungkapkan bahwa pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan mulai dari pelayanan administrasi, kecepatan tanggapan dokter atau perawat dalam penanganan pelayanan kesehatan. Sementara pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari terlebih dahulu data melalui komputer sehingga memperlama waktu tunggu pada pasien

Pasien rumah sakit berhak menilai kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima. Dilihat dari jumlah kunjungan RSUD yang tidak stabil setiap tahunnya dan adanya berbagai keluhan dari pasien mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pasien dalam memilih pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap.

Hasil observasi dan wawancara sebelumnya maka penulis tertarik untuk mengkaji Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kuantitatif terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan metode desain *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Maret tahun 2023 yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Kota Makassar dengan jumlah pasien pada bulan Oktober 2022 sebanyak 160 Pasien. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu populasi untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara observasi,

pembagian kuesioner dan interview pada perawat. Hasil dari pengumpulan data ini diolah dengan menggunakan program SPSS versi 21.

HASIL

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

Usia	n	%
17-25 Tahun	5	4.4
26-35 Tahun	17	14.9
36-45 Tahun	16	14.0
46-55 Tahun	15	13.2
56-65 Tahun	42	36.8
>65 Tahun	19	16.7
Total	114	100

Berdasarkan Table 1 di atas, maka dapat dilihat bahwa umur responden yang terendah berada pada umur 17-25 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase (4.4%), sedangkan umur responden tertinggi berada pada umur 56-65 tahun sebanyak 42 orang dengan persentase (16.7%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	34	29.8
Perempuan	80	70.2
Total	114	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas, maka dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden yang terbanyak berada pada jenis kelamin perempuan sebanyak 80 orang responden dengan persentase sebesar (70.2%), sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang responden dengan persentase (29.8%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2023

Pendidikan	n	%
SD	11	9.6
SMP	13	11.4
SMA/SMK	55	48.2
D3	5	4.5
D4/S1	29	25.4
S2/S3	1	0.9
Total	114	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas, maka dapat dilihat bahwa pendidikan responden terendah berada pada pendidikan S2/S3 sebanyak 1 orang dengan persentase (0.9%), sedangkan pendidikan responden terbanyak berada pada pendidikan SMA/SMK sebanyak 55 orang dengan persentase (48.2%).

Variabel yang Diteliti**Tabel 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	65	57.0
Tidak Puas	49	43.0
Total	114	100

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji adalah puas sebanyak 65 orang responden dengan persentase sebesar (57.0%), sedangkan tidak puas sebanyak 49 orang responden dengan persentase sebesar (43.0%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy* Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

Variabel	n	%
<i>Tangible</i>		
Puas	61	53.5
Tidak Puas	53	46.5
<i>Realibility</i>		
Puas	58	50.9
Tidak Puas	56	49.1
<i>Responsiveness</i>		
Puas	69	60.5
Tidak Puas	45	39.5
<i>Assurance</i>		
Puas	60	52.6
Tidak Puas	54	47.4
<i>Empathy</i>		
Puas	70	61.4
Tidak Puas	44	38.6
Total	114	100

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan *tangible* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji adalah puas sebanyak 61 orang responden dengan persentase sebesar (53.5%), sedangkan tidak puas sebanyak 53 orang responden dengan persentase sebesar (46.5%). Berdasarkan *realibility* adalah puas sebanyak 58 orang responden dengan persentase sebesar (50.9%), sedangkan tidak puas sebanyak 56 orang responden dengan persentase sebesar (49.1%).

Berdasarkan *responsiveness* adalah puas sebanyak 69 orang responden dengan persentase sebesar (60.5%), sedangkan tidak puas sebanyak 45 orang responden dengan persentase sebesar (39.5%). berdasarkan *assurance* adalah puas sebanyak 60 orang responden dengan persentase sebesar (52.6%), sedangkan tidak puas sebanyak 54 orang responden dengan persentase sebesar (47.4%). Berdasarkan *empathy* adalah puas sebanyak 70 orang responden dengan persentase sebesar (61.4%), sedangkan tidak puas sebanyak 44 orang responden dengan persentase sebesar (38.6%).

Analisis Bivariat

Tabel 10. Hubungan antara *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

<i>Tangible</i>	Kepuasan pasien				Total		<i>P (value)</i>
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Puas	44	72.1	17	27.9	61	100	0,000
Tidak Puas	21	39.6	32	60.4	53	100	
Jumlah	65	57.0	49	43.0	114	100	

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa *tangible* yang puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 44 orang (72.1%) dan tidak puas sebanyak 17 orang (27.9%). Sedangkan, *tangible* yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 21 orang (39.6%) dan tidak puas sebanyak 32 orang (60.4%).

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0.000 < 0.05$ yang berarti ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji tahun 2023.

Tabel 11. Hubungan antara *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total		P (<i>value</i>)
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	N	%	
Puas	39	67.2	19	32.8	58	100	0.025
Tidak Puas	26	46,4	30	53.6	56	100	
Jumlah	65	57.0	49	43.0	114	100	

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa *reliability* yang puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 39 orang (67.2%) dan tidak puas sebanyak 19 orang (32.8%). Sedangkan, *reliability* yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 26 orang (46.4%) dan tidak puas sebanyak 30 orang (53.6%).

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0.025 < 0.05$ yang berarti ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji tahun 2023.

Tabel 12. Hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan pasien				Total		P (<i>value</i>)
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	N	%	
Puas	46	66.7	23	33.3	69	100	0.010
Tidak Puas	19	42.2	26	57.8	45	100	
Jumlah	65	57.0	49	43.0	114	100	

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa *responsiveness* yang puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 46 orang (66.7%) dan tidak puas sebanyak 23 orang (33.3%). Sedangkan, *responsiveness* yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 19 orang (42.2%) dan

tidak puas sebanyak 26 orang (57.8%).

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0.010 < 0.05$ yang berarti ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

Tabel 13. Hubungan antara *Assurance* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

Assurance	Kepuasan pasien				Total		P (value)
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	N	%	
Puas	46	76.7	14	23.3	60	100	0.000
Tidak Puas	19	35.2	35	64.8	54	100	
Jumlah	65	57.0	49	43.0	114	100	

Berdasarkan Tabel 13 menunjukkan bahwa *assurance* yang puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 46 orang (76.7%) dan tidak puas sebanyak 14 orang (23.3%). Sedangkan, *assurance* yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 19 orang (35.2%) dan tidak puas sebanyak 35 orang (64.8%).

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0.000 < 0.05$ yang berarti ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji tahun 2023.

Tabel 14. Hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji

<i>Empathy</i>	Kepuasan pasien				Total		P (<i>value</i>)
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	N	%	
Puas	50	71.4	20	28.6	70	100	0.000
Tidak Puas	15	34.1	29	65.9	44	100	
Jumlah	65	57.0	49	43.0	114	100	

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan bahwa *empathy* yang puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 50 orang (71.4%) dan tidak puas sebanyak 20 orang (28.6%). Sedangkan, *empathy* yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas sebanyak 15 orang (34.1%) dan tidak puas sebanyak 29 orang (65.9%).

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0.000 < 0.05$ yang berarti ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji tahun 2023

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Tangible (Bukti Fisik) merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi sarana dan prasarana atau perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada hubungan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Berny tahun 1995 yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

Mutmainna, uji statistik variabel aspek fisik menunjukkan H_0 tolak dan H_a diterima ini berarti ada hubungan antara aspek fisik dengan kepuasan pasien JKN-KIS di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.⁵

Penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan Parasuraman dalam penelitiannya bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan secara cermat sifat dari bukti fisik bagi pelanggan.⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bata yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *tangible* dengan kepuasan pasien di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan nilai p (0.001). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih.⁷

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa faktor yang mendukung untuk dimensi *tangible* puas di RSUD Labuang Baji adalah penampilan petugas yang rapi dan bersih, kelengkapan sarana prasarana, tempat makan dan minum yang bersih serta kelengkapan alat medis yang tersedia. Namun masih terdapat responden yang berada pada kategori kurang puas dikarenakan pada proses administrasi dan pendaftaran dimana responden beranggapan bahwa ruang tunggu yang terdapat masih kurang.

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Reliability (kehandalan) adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu untuk mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Menurut teori yang dikemukakan oleh Tjitono, dimensi *reliability* (kehandalan) menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten.⁸

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman, yang menyatakan bahwa perlu ada kesesuaian antara pelayanan medis yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Oleh karenanya, pihak Rumah Sakit dapat memperbaiki pelayanannya, waktu pendaftaran pasien, waktu pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan dipenuhi. Hal ini dapat dimaklumi karena karakteristik orang berobat berbeda dengan orang sehat. Orang sakit memerlukan layanan yang serba cepat dalam segala segi bentuk pelayanan. Jika lambat akan dapat menyebabkan nyawa orang melayang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa efektivitas waktu pelayanan akan menentukan loyalitas pasien dalam jangka panjang.⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bata, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di RSUD Lakipadada

Kabupaten Tana Toraja dengan nilai p (0.000). Responden yang menyatakan baik terhadap *reliability* di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja memiliki persepsi bahwa kehandalan perawat yang baik adalah jika perawat mampu memberikan pelayanan pemeriksaan dengan cepat atau mereka menilai kualitas dari segi waktu (*faster*) artinya bahwa pasien memiliki persepsi bahwa jika perawat mampu memeriksa pasien dengan segera maka bagi mereka itulah pelayanan yang berkualitas.⁷

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa beberapa pasien percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan, dan kemampuan petugas dalam membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness (ketanggapan) merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widyanigrum yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan di BPM Boyolali.⁹

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu Walukow yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa dengan hasil penelitian bahwa pasien puas lebih banyak daripada pasien yang tidak puas.¹⁰

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dabri yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda dengan nilai p (0.850) $> \alpha$ (0.05).¹¹

Dari hasil penelitian ini dilihat bahwa faktor dimensi *responsiveness* puas di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji adalah pada tahapan administrasi, dimana ketanggapan petugas kesehatan di RSUD Labuang Baji yang belum sesuai dengan harapan responden. Sehingga responden beranggapan bahwa ketanggapan seperti kecepatan dalam proses administrasi pendaftaran masih dikategorikan lama.

Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien

Assurance (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Jaminan diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Menurut

teori Parasuraman, dalam penelitian Maniagasi jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi jaminan (*assurance*), ini membuktikan bahwa semakin besar jaminan seperti kesembuhan pasien, jaminan kenyamanan saat berada di ruang rawat inap, kemampuan dokter dalam menangani pasien berarti semakin besar kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.¹²

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alim, hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara jaminan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan ($p\text{-value} < 0.005$). Distribusi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar diperoleh hasil yakni sebanyak 21 orang (20.2%) responden yang memilih jaminannya baik tetapi kualitasnya tidak baik dapat disebabkan oleh karena petugas ada yang tidak memiliki simpati terhadap pasien.¹³

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa beberapa responden beranggapan bahwa mereka tidak dilayani oleh dokter umum melainkan dilayani oleh tenaga kesehatan lainnya seperti perawat dan bidan sehingga responden merasa kurang puas karena mereka beranggapan bahwa diagnosa ataupun tindakan dari dokter lebih terjamin sehingga mereka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji dalam dimensi *assurance*.

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Empathy (empati) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa ada hubungan antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang menyatakan bahwa dimensi *empathy* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien sehingga penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli.¹⁴ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nur Rofiah yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien.⁴

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Effendi dengan hasil perhitungan yang diperoleh dari tingkat kepuasan pada aspek empati (*empathy*) memberikan nilai rerata 184 (80.52%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.¹⁵ Dalam penelitian putra menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dalam dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cut Mutia Aceh Utara dengan nilai $p = 0.001 < 0.05$.¹⁶

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Burhanudin hasil penelitiannya menunjukkan dari kelima dimensi mutu (*tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy*) memiliki hubungan dengan kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak untuk dilakukan, sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut maka

dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, selain itu bisa digunakan untuk melihat dimensi mana yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien.¹⁷

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa sikap tenaga kesehatan yang membedakan setiap pasien, hal ini dikarenakan responden beranggapan bahwa apabila tenaga kesehatan mengenal pasien maka akan bersifat ramah dan begitu juga sebaliknya apabila tenaga kesehatan tidak mengenal pasien maka tidak terjalin interaksi yang baik sehingga tenaga kesehatan tersebut tidak bersifat ramah. Hal ini yang membuat pasien beranggapan bahwa sifat tenaga kesehatan tidak membuat seluruh responden menjadi puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji tahun 2023 dapat disimpulkan adanya hubungan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empati dengan kepuasan pasien*. Adapun saran agar agar senantiasa meningkatkan pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Syaiful D. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien The Relationship of Nurse Caring Behavior with Patient Satisfaction. J Nurs Updat. 2019;53:53–7.
2. Putri H. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lunto Kota Sawahlunto. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Batusangkar; 2020.
3. Mahardiniy S. The Implementation of Policy of Health Service Standard of Regional Specialty Hospitals in South Sulawesi Province. Universitas Hasanuddin; 2021.
4. Nofiana H. S. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar. J Kesehat. 2011;V(1):90–106.
5. Nur Mutmainna, Nurfardiansyah Bur, Nurbaeti. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta JKN-KIS di Bagian Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Wind Public Heal J. 2021;2(1):981–91.
6. Lovelock Ch, Widyantoro A, Samosir M, Wright Lk. Principles of Service Marketing And Management. Samosir M, Editor. Indonesia; 2007.
7. Winda Y, Skm B, Muh Dh, Arifin A, Kes M, Administrasi B, Et Al. di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Contact Person : Yuristi Winda B . di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013 Relationship of Quality of Health Services Patient Satisfaction With Social Service User Askes Inpatient Care in Hospitals Lakip. 2013;(256).
8. Mukti Ag. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. Indonesia: PT. Karya Husada

Mukti; 2007.

9. Primastuti Widyaningrum. Hubungan yang Signifikan antara Dimensi Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kebidanan di BPM Boyolal. 2013;
10. Walukow Dn, Rumayar Aa, Kandou Gd, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Kesmas. 2019;8(4):62–6.
11. Dabri Ra, Db P, Paselre E. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda. E J Adm Reform. 2014;2(2):1304–15.
12. Maniagasi D. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Kabupaten Keerom. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2015.
13. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar). J Manaj Kesehat Yayasan RS. Dr. Soetomo. 2019;5(2):165.
14. Parasuraman, A., Berry, Leonard L, And Zeithaml Va 1994. Reassessment of Expectations As A Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications For Future Research. J Mark. 1995;58.
15. Effendi K. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excell Midwifery J. 2020;3(2):82–90.
16. Putra. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016. Universitas Sumatera Utara; 2016.
17. Burhanuddin N, Akk B, Masyarakat K. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa Relationship Between Health Service Quality and Patients' Satisfaction Of Rsud Syekh Yusuf Gowa. J Mkmi. 2016;12(1):41-46 Hlm.