

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022

Gusti Suciati^{1*}, Chairil Zaman², Erma Gustina³

^{1,2,3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, STIKES Bina Husada Palembang
Email: gustisuciati@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. Desain penelitian ini menggunakan *Cross Sectional*, dimana populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.362 responden, dengan sampel 99 responden yang berkunjung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian secara *purposive sampling*. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 2 Juni sampai 10 Juni tahun 2022. Pengumpulan dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan *uji statistik Chi-Square* dan *regresi logistic* dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna (p value < 0,05) untuk variabel *responsiveness* (p value 0,032), dan *tangible* (p value 0,000). Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah *tangible* ($p=$ 0,000; OR= 18,631). Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kenyamanan ruang rawat inap dengan memperhatikan lampu penerangan ruangan, kebersihan ruangan, kamar mandi, kelengkapan dan ketersediaan alat-alat yang digunakan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rumah Sakit

ABSTRACT

*Patient satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility and is a measure of the quality of service. Low customer satisfaction will have an impact on the number of visits that will affect the profitability of the health facility, while employee attitudes towards customers also have an impact on customer satisfaction which customers need always increasing over time, likewise the demand for the quality of service provided. This study aims to discover the analysis of patient satisfaction with services at the Dr.H. Mohamad Rabain Regional General Hospital, Muara Enim Regency in 2022. The design of this study used a Cross Sectional, which the population in this study was 5,362 respondents, with a sample of 99 respondents who visited. The sampling method in this research is purposive sampling. This research was conducted from 2nd June to 10th June 2022. Data collection and retrieval using a questionnaire. The results of statistical test analysis using Chi-Square statistical tests and logistic regression which showed there was a significant relationship (p value < 0,05) variable *responsiveness* (p value 0.032), and *tangible* (p value 0.000). From the results of multivariate statistical tests, obtained the dominant factor in patient satisfaction with services was *tangible* ($p=$ 0.000; OR = 18.631). It is hoped that the hospital can improve*

the comfort of the inpatient room by paying attention to room lighting, hygiene of the room, hygiene of bathroom, completeness and tool availability.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service, Hospital*

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warga Negara[1].

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009[2]. Di Indonesia Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap[3].

Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai[4].

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien

menderita tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya[5]

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan[6]. Mengingat kebutuhan warga negara terhadap barang/jasa kesehatan sangat vital dan dengan karakteristik barang/jasa kesehatan yang unik dan kompleks, maka peranan pemerintah di bidang kesehatan harus distandarisasi, agar warga negara dapat memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan[7].

Sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki[4].

Dalam penelitian Rahadi Fitra Nova (2019) didapatkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1.989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R^2 sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan

empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model[8].

Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Bed Occupancy Rate (BOR) yang merupakan salah satu indikator untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan efisiensi pelayanan di rumah sakit diperoleh gambaran Tahun 2019 Nilai BOR sebesar 94,44%, di tahun 2020 BOR menurun menjadi 44,05%, sedangkan di Tahun 2021 BOR kembali menurun menjadi 38,33% yang masih jauh dari standar yaitu 60 – 85%. Sedangkan data jumlah kunjungan tahun 2019 rawat inap yaitu 20.287 kunjungan, tahun 2020 sebanyak 11.340 kunjungan dan di tahun 2021 sebanyak 64.344 kunjungan. Nilai SPM RSUD Dr.H.Mohamad Rabain di Tahun 2021 adalah 85,7%[9].

Dari hasil rekap laporan pengaduan masyarakat bulan Januari hingga Mei tahun 2022 masih ada keluhan pengunjung/pasien mengenai pelayanan yang ada di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain seperti masalah penerangan (lampu) yang sering mati, tim medis khususnya perawat/bidan masih banyak yang ngobrol pada saat melayani keluarga pasien[9]. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross sectional*, dengan rancangan penelitian analitik korelasi. Desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2021 di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain yaitu sebanyak 5.362 kunjungan. Jumlah sampel yang didapat dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 99 responden di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan antara umur responden dengan kepuasan

Adapun hasil analisis variabel umur responden dengan kepuasan, sebagai berikut

Tabel 1. Hubungan umur responden dengan kepuasan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

Umur	Kepuasan pasien				Total	p value
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Muda	17	25,8	49	74,2	66	100
Tua	9	27,3	24	72,7	33	100
	26	26,3	73	73,7	99	100,0

Berdasarkan tabel 1 di atas analisa statistik hubungan antara umur responden dengan kepuasan di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 hasil uji statistik diperoleh *p value* = 1,00 yang artinya tidak ada hubungan antara umur responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.

Satrianegara dalam bukunya nya Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa banyak variabel nonmedis ikut menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap dokter, perawat dan petugas lainnya, maka komponen lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan (bagi pasien rawat inap), pelayanan perawat yang jarang menjenguk keadaan pasien, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan, keamanan lingkungan rumah sakit[10].

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim, L. (2021) tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2021” hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara umur terhadap kepuasan pelayanan pasien Covid-19 dengan *P value* < α (0,021 < 0,05)[11]. Begitu juga tidak sejalan dengan penelitian Arifin yang berjudul “Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung” yang hasilnya ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung dengan nilai *p-value* < α (0,030 < 0,05)[12].

Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rismaniar tahun 2021 yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu” yang hasilnya menyatakan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Muara Enim Tahun 2021[13].

Berdasarkan teori dan hasil penelitian maka peneliti berasumsi bahwa umur tidak berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di ruang rawat inap dikarenakan berdasarkan pengamatan dilapangan bahwa masyarakat yang dirawat pada tingkat usia berapapun jika dilayani dengan baik sesuai harapan yang diinginkannya maka mereka akan merasa puas

Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan

Hasil analisis variabel pendidikan responden dengan kepuasan, sebagai berikut:

Tabel 3. Hubungan pendidikan responden dengan kepuasan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

Pendidikan	Kepuasan pasien				Total	<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Rendah	5	16,7	25	83,3	30	0,24
Tinggi	21	30,4	48	69,6	69	
	26	26,3	73	73,7	99	

Berdasarkan tabel 3 di atas analisa statistik hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 didapatkan hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,24 yang artinya tidak ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim, L. (2021) tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2021” hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pelayanan pasien Covid-19 dengan *P value* > α (0,654 > 0,05)[11].

Satrianegara dalam bukunya nya Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa banyak variabel nonmedis ikut menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap dokter, perawat dan petugas lainnya, maka komponen lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan, pelayanan makan (bagi pasien rawat inap), pelayanan perawat yang jarang menjenguk keadaan pasien, pelayanan laboratorium dan penunjang diagnostik lainnya, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan, keamanan lingkungan rumah sakit[14].

Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu yang lain berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian. Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada maka peneliti juga berasumsi bahwa pendidikan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di ruang rawat inap dikarenakan berdasarkan pengamatan dilapangan seperti umur dan jenis kelamin bahwa masyarakat yang dirawat jika dilayani dengan baik sesuai harapan yang diinginkannya maka mereka akan merasa puas tanpa melihat pendidikan apa yang sudah mereka dapatkan[5].

Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan

Hasil analisis variabel *responsiveness* dengan kepuasan, sebagai berikut :

Tabel 4. Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	17	37,8	28	62,2	45	100	0,03
Cukup	9	16,7	45	83,3	54	100	
	26	26,3	73	73,7	99	100	

Berdasarkan tabel di atas analisa statistik hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 didapatkan hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,03 yang artinya ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain

Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. Dan dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 3,04, artinya pasien yang *responsiveness* kurang beresiko sebesar 3,04 kali mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dibandingkan dengan pasien yang *responsiveness* cukup.

Menurut Parasuraman, daya tanggap (*responsiveness*) adalah sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat[15].Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif[16].

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian L Maulina tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018” yang hasilnya terdapat hubungan antara faktor *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien di unit rawat inap di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan *p-value* $0,000 < \alpha (0,05)$ [17]. Pada kenyataannya, meskipun lebih banyak pasien yang merasa puas dengan *responsiveness* pelayanan yang telah dilakukan di rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain masih ada keluhan pasien pada kotak saran yang disediakan. Hal ini sebagai pemicu bagi petugas untuk melakukan perbaikan dalam *responsiveness* pelayanan yang dilakukan pada pasien khususnya di unit rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain.

Hubungan antara *tangible* dengan kepuasan

Hasil analisis variabel *tangible* dengan kepuasan, sebagai berikut :

Tabel 6. Hubungan *tangible* dengan kepuasan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

<i>Tangible</i>	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	9	90,0	1	10	10	100	0,00
Cukup	17	19,1	72	80,9	89	100	
	26	26,3	73	73,7	99	100	

Berdasarkan tabel 6 di atas , analisa statistik hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 didapatkan hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,00 artinya ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 38,12 yang artinya pasien yang *tangible* kurang beresiko sebesar 38,12 kali mengalami tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dibandingkan dengan pasien yang *tangible* cukup.

Menurut Parasuraman bahwa *tangible* atau bukti fisik dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan[15]. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alwi (2018) menggunakan chi square diperoleh nilai *p Value*= 0,004 atau nilai $p < 0,05$ tentang “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Haji Makasar” yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan (servqual)[4].

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dapat disimpulkan bahwa kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan ketenangan ruang perawatan rawat inap dianggap belum sesuai dengan harapan pasien., maka pihak rumah sakit harus meningkatkan pelayanan kebersihan,kerapihan, kenyamanan dan ketenangan ruang perawatan rawat inap agar pasien merasakan kepuasan terhadap ruang rawat inap di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain. Hal ini didukung dengan keluhan pasien dan keluarganya bahwa sarana pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapannya dengan ditemukan beberapa keluhan dalam kotak saran dan komplain pengunjung mengenai bukti fisik di instalasi rawat inap meliputi penerangan ruangan yang kurang memadai, air di kamar mandi yang macet dan lain-lain. Hal tersebut juga sesuai hasil pengamatan di unit rawat inap

yaitu kurang tertibnya pengunjung dan overload, fasilitas kamar mandi pada ruang perawatan yang kurang bersih dan memadai

Hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan

Adapun hasil analisis variabel *emphaty* dengan kepuasan, sebagai berikut

Tabel 7. Hubungan *emphaty* dengan kepuasan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

<i>Emphaty</i>	Kepuasan pasien				Total	<i>p value</i>	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang	3	100	0	0	3	100	0,17
Cukup	23	24	73	76	96	100	
	26	26	73	73	99	100	

Berdasarkan tabel 7 di atas , analisa statistik hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,17 artinya tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.

Menurut Nursalam empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian , keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama[16].

Menurut pendapat L.Hakim (2021), faktor yang dapat menyebabkan pasien merasakan tidak puas dengan pelayanan dapat disebabkan oleh petugas hanya menanyakan sakitnya, kemudian diperiksa dan diberikan resep obat. Seringkali dalam pelayanan pengobatan, jika pasien tidak menanyakan penyakit yang dideritanya, maka petugas tidak memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita, sehingga antara pasien dengan petugas belum terjadi komunikasi yang

baik dan menimbulkan kesan bahwa petugas kurang ramah, kurang perhatian, serta waktu yang diberikan dalam pelayanan sangat singkat[11].

Berdasarkan teori dan beberapa hasil penelitian yang ada, peneliti berasumsi bahwa perbedaan ini bisa disebabkan karena perbedaan karakteristik sampel penelitian yang diteliti. Dimensi ini meliputi perhatian petugas dalam menghadapi pasien, petugas mampu memberikan ketenangan dan ketentraman dalam hati pasien, petugas senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, petugas bersungguh-sungguh memperhatikan pasien. Karakteristik pasien di rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain sepertinya juga tidak begitu mepedulikan dimensi ini, mereka lebih merasa memperhatikan dimensi-dimensi lain yang mempengaruhi kepuasan mereka dalam pelayanan seperti responsiveness sebagai bentuk langsung yang mereka rasakan dan *tangible* sebagai bentuk nyata yang mereka lihat.

Hubungan antara *reliability* dengan kepuasan

Adapun hasil analisis variabel *reliability* dengan kepuasan, sebagai berikut:

Tabel 8. Hubungan *reliability* dengan kepuasan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022

<i>Reliability</i>	Kepuasan pasien				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Kurang	18	38,3	29	61,7	47	100	0,18
Cukup	8	15,4	44	84,6	52	100	
	26	26,3	73	73,7	99	100	

Berdasarkan tabel 8 di atas , analisa statistik hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022 didapatkan hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,18 artinya tidak ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat[16].

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian L. Maulina tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018” yang hasilnya tidak terdapat hubungan antara faktor reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien di unit rawat inap di UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor dengan $p\text{-value } 0,285 > \alpha (0,05)$ [17]. Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alwy yang hasilnya menggunakan chi square diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,011$ atau nilai $p < 0,05$ tentang “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Haji Makasar” yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan (servqual)[4].

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada maka peneliti berasumsi bahwa *reliability* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan di ruang rawat inap dikarenakan berdasarkan pengamatan dilapangan pasien tidak begitu mengerti mengenai *reliability* dalam pelayanan oleh petugas, sama seperti sebelumnya pasien lebih banyak melihat kepuasan dari sudut pandang dimensi mutu pelayanan lainnya.

Analisa Multivariat

Tabel 9. Hasil akhir pemodelan regresi logistic

Variabel	<i>p value</i>	<i>Odds Ratio</i>	<i>95,0% C.I. for EXP(B)</i>	
			<i>Upper</i>	<i>Lower</i>
Pendidikan	.24	.654	2.274	.188
Responsiveness	.03	2.010	7.915	.510
Tangible	.00	18.631	173.075	2.005
Emphaty	.17	275588709.638	.	.000
Reliability	.18	1.614	6.562	.397

Dari analisis multivariat didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel *tangible* adalah 18,631 (95% CI: 2,005-173,075) dengan $p\text{ value} = 0,00$ artinya bila variabel independent diuji secara bersama-sama maka variabel *tangible* adalah faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr. H.Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hariyani (2020), menyatakan bahwa variabel perhatian (*emphaty*) merupakan

faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sako Palembang Tahun 2020[18].

Sedangkan menurut Rismaniar (2021) dalam penelitiannya menyatakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan adalah jenis kelamin responden[19]. Berdasarkan pengamatan, peneliti berasumsi bahwa di RSUD Dr. H.Mohamad Rabain variabel yang paling dominan adalah variabel *tangible* dikarenakan pasien melihat langsung wujud/bentuk nyata penampilan ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana serta kondisi yang ada di ruangan rawat inap tersebut. Sehingga hal tersebut sebagai ingatan dan pengalaman serta mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang rawat inap

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan *uji statistik Chi-Square* dan *regresi logistic* dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna (*p value* < 0,05) untuk variabel *responsiveness* (*p value* 0,032), dan *tangible* (*p value* 0,000). Sedangkan tidak ada hubungan variabel umur (*p value* 1,000), jenis kelamin (*p value* 0,790, pendidikan (*p value* 0,237), *assurance* (*p value* 0,128), *emphaty* (*p value* 0,17) dan *reliability* (*p value* 0,18). Dari hasil uji statistic multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah *tangible* (*p*= 0,000; OR= 18,631)..

Saran

Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kenyamanan ruang rawat inap dengan memperhatikan lampu penerangan ruangan, kebersihan ruangan, kamar mandi, kelengkapan dan ketersediaan alat-alat yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes. (2019). *Permenkes No. 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. In *Kemenkes RI*.
2. Undang-undang. (2009). *UU_44_Tahun_2009 Tentang Rumah Sakit*.

3. Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit (I)*. Gosyen Publishing.
4. Alwy, S. N. A. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Haji Makasar*.
5. Rosyidi, I., Sudarta, W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Cetakan Pe)*. Gosyen Publishing
6. Widodo, P., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan, Beban Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit. *LINK*, 16(1), 23–30. <https://doi.org/10.31983/link.v16i1.5596>
7. Rani, C. N. A. (2018). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya*. <http://repository.utu.ac.id/id/eprint/411>
8. Fitra Nova, R. (2019). *Skripsi Kepuasan Pasien Rawat Inap rs. PKU Surakarta*
9. RSUD Dr.H.Mohamad Rabain. (2022). *Profil RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Tahun 2022*. RSUD Dr. H. Mohamad Rabain
10. Satrianegara, M. F. (2008). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika
11. Hakim, L., Studi, P., Kesehatan, M., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu Kabupaten Ogan Komering Ulu
12. Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
13. Rismaniar. (2021). *Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU Tahun 2021*. Stikes Bina Husada.
14. Argista, Z. L. (2021). "Persepsi Masyarakat terhadap Vaksin Covid-19 di Sumatera Selatan." *Skripsi. Universitas Sriwijaya*. diakses 25 Januari 2022. https://repository.unsri.ac.id/51508/1/RAMA_13201_10011181722093.pdf
15. Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* (R. Astikawati & P. Adhika (eds.)). Erlangga
16. Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (V)*. Salemba Medika.
17. 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>
18. Hariyani, S. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sako Palembang Tahun 2020*. STIKES Bina Husada Palembang.
19. Rismaniar. (2021). *Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU Tahun 2021*. Stikes Bina Husada.