

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023

Asmawati^{1*}, Zamli², Freddy Chandra³

^{1, 2, 3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mega Buana, Palopo

Article Info

Article history:

Received Jan12, 2024

Revised Mar 20, 2024

Accepted Apr 22, 2024

Keyword:

Mutu Pelayanan Kesehatan;
Kepuasan Pasien

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien Ruang rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba sebanyak 1093 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian dari sebagian dari pasien Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba sebanyak 92 orang. Pada penelitian ini sampel diambil menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi Square Test*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,000 < 0,05$. Ada hubungan mutu *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,020 < 0,05$. Ada hubungan mutu *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,035 < 0,05$. Ada hubungan mutu *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,000 < 0,05$. Ada hubungan mutu *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,000 < 0,05$.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Asmawati,

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat

Universitas Mega Buana, Palopo

Jl. Luminda, Kec. Wara Utara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91913, Indonesia.

Email: asmawati@gmail.com

PENDAHULUAN

Masalah pelayanan kesehatan merupakan masalah terkait kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dengan menyediakan sarana pelayanan kesehatan, diantaranya rumah sakit. Kebutuhan dasar hidup yang menjadi tanggung jawab pemerintah salah satunya adalah kesehatan (Siyen, 2020).

Pada Undang-undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Artinya, dalam hal ini pemerintah wajib berupaya menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kriteria undang-undang tersebut. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Ketersediaan rumah sakit secara fisik, harus didukung oleh pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih suatu fasilitas kesehatan yang akan digunakannya. Kualitas pelayanan ini juga telah menjadi suatu faktor dalam persaingan lembaga penyedia jasa pelayanan, termasuk rumah sakit.

Rumah sakit adalah organisasi yang sangat kompleks. Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat unit rawat jalan dan unit rawat inap. Rumah Sakit saat ini bersifat padat modal, padat karya, dan padat teknologi dalam menghadapi persaingan global. Fungsi dasar rumah sakit tetap tidak berubah yaitu sebagai tempat pemulihan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan masyarakat baik pada pelayanan rawat inap maupun pelayanan rawat jalan (Setyawati, 2018).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rensiner (2018), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Pada penelitian tersebut mengungkapkan bahwa faktor penyebab permasalahan pada mutu pelayanan perawat, pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik dan kenyamanan di ruang tunggu. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu pelayanan itu sendiri memiliki beberapa faktor pendukung yaitu Tangibles (bukti fisik), Emphaty (empati), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan).

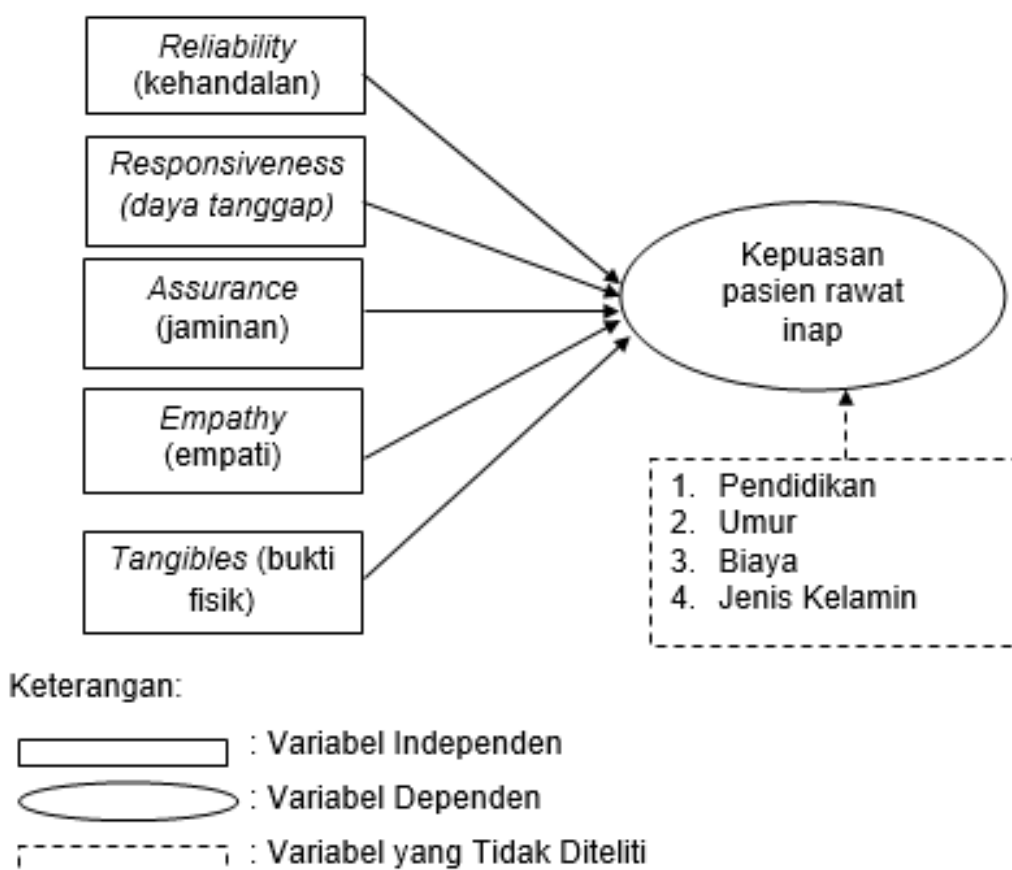
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Andi Djemma Masamba adalah salah satu rumah sakit di Kecamatan Masamba Kabupaten Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan kepuasan pasien atau belum. Oleh karena itu, RSUD Andi Djemma dituntut menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan tersebut, dengan meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien yang datang berobat tersebut dapat meningkat. Berdasarkan kenyataan dilapangan ditemukan ada beberapa permasalahan yang muncul pada pelayanan pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien rawat di RSUD Andi Djemma Masamba.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap bulan januari 2023 sebanyak 1263, bulan februari sebanyak 999 orang, bulan maret 2023 sebanyak 1121, bulan april 2023 sebanyak 937, bulan mei 2023 sebanyak 1157 orang dan bulan juni 2023 sebanyak 1085 orang. Jika dirata-ratakan, dalam 1 bulan jumlah pasien rawat inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara sebanyak 1093 orang.

Hal tersebut mendasari peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi

Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023”. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini yaitu: Bagaimana analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023.

Untuk mengetahui tentang variabel yang akan diteliti, yaitu analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023 akan digambarkan dalam kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konsep

METODE

Desain penelitian adalah metode yang digunakan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang memberikan arah terhadap jalannya penelitian (Dharma, 2015). Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan studi korelasi yang mengkaji hubungan antara variabel yang melibatkan minimal dua variabel yaitu variabel independen dan dependen. Sedangkan pendekatan yang digunakan yaitu *cross sectional study*, dimana penelitian ini yang pengukuran atau pengamatannya dilakukan secara simultan pada satu saat (sekali waktu) dengan tujuan untuk mengetahui analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi

Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.). Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien Ruang rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba sebanyak 1093 orang. Pengumpulan data pada saat penelitian dilakukan dengan cara mengambil data primer dan data sekunder. Tahap pengumpulan data yaitu peneliti mendatangi RSUD Andi Djemma Masamba mendata jumlah pasien rawat inap yang datang berobat. Setelah menerima data, peneliti meminta izin kepada direktur rumah sakit untuk mengizinkan peneliti melakukan penelitian terhadap responden. Peneliti kemudian melakukan pendekatan kepada pasien rumah sakit untuk meminta izin menjadi subjek penelitiannya. Jika pasien setuju, peneliti melakukan observasi dan wawancara yang relevan, yang diselidiki oleh peneliti. Peneliti kemudian membagikan kuesioner kepada pasien rumah sakit. Selama pengisian kuesioner, peneliti menjelaskan petunjuk pengisian data yang belum dipahami. Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan divalidasi oleh peneliti untuk diolah dan dianalisis. Pada penelitian ini sampel diambil menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji statistik *Chi Square Test*.

HASIL

1. Mutu kehandalan terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini, mutu kehandalan terdiri dari baik dan kurang baik, akan dikaitkan kepuasan pasien yang terdiri dari melakukan puas dan tidak puas. Pada tabel di bawah ini dapat diamati mutu kehandalan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 1. Mutu Reliability (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		p
	Puas		Tidak Puas		N	%	95%
	n	%	n	%			
Baik	65	70,7	7	7,6	72	78,3	0,000
Kurang Baik	9	9,8	11	12,0	20	21,7	
Jumlah	74	80.4	18	19.6	92	100	

Sumber: Data primer, 2023

Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu kehandalan baik sebanyak 72 orang (78,3%), diantaranya terdapat 65 orang (70,7%) yang menyatakan puas dan ada 7 orang (7,6%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan mutu kehandalan kurang baik sebanyak 20 orang (21,7%), diantaranya terdapat 9 orang (9,8%) yang menyatakan puas dan ada 11 orang (12,0%) yang menyatakan tidak puas. Dari hasil analisis statistik diperoleh p value atau nilai signifikansi $p = 0,000 < 0,05$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga ada hubungan mutu reliability (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.

2. Mutu daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini, mutu daya tanggap terdiri dari baik dan kurang baik, akan dikaitkan kepuasan pasien yang terdiri dari melakukan puas dan tidak puas. Pada tabel di bawah ini dapat diamati mutu daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2. Mutu Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara

Kepuasan Pasien	Total	p
-----------------	-------	---

Daya Tanggap	Puas		Tidak Puas		N	%	95%
	n	%	n	%			
Baik	64	69,6	11	12,0	75	81,5	0,020
Kurang Baik	10	10,9	7	7,6	17	18,5	
Jumlah	74	80,4	18	19,6	92	100	

Sumber: Data primer, 2023

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu daya tanggap baik sebanyak 75 orang (81,5%), diantaranya terdapat 64 orang (69,6%) yang menyatakan puas dan ada 11 orang (12,0%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan mutu daya tanggap kurang baik sebanyak 17 orang (18,5%), diantaranya terdapat 10 orang (10,9%) yang menyatakan puas dan ada 7 orang (7,6%) yang menyatakan tidak puas. Dari hasil analisis statistik diperoleh p value atau nilai signifikansi $p = 0,020 < 0,05$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga ada hubungan mutu *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.

3. Mutu jaminan terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini, mutu jaminan terdiri dari baik dan kurang baik, akan dikaitkan kepuasan pasien yang terdiri dari melakukan puas dan tidak puas. Pada tabel di bawah ini dapat diamati mutu jaminan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3. Mutu Assurance (Jaminan) terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		p
	Puas		Tidak Puas		N	%	95%
	n	%	n	%			
Baik	58	63,0	9	9,8	67	72,8	0,035
Kurang Baik	16	17,4	9	9,8	25	27,2	
Jumlah	74	80,4	18	19,6	92	100	

Sumber: Data primer, 2023

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu jaminan baik sebanyak 67 orang (72,8%), diantaranya terdapat 58 orang (63,0%) yang menyatakan puas dan ada 9 orang (9,8%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan mutu jaminan kurang baik sebanyak 25 orang (27,2%), diantaranya terdapat 16 orang (17,4%) yang menyatakan puas dan ada 9 orang (9,8%) yang menyatakan tidak puas. Dari hasil analisis statistik diperoleh p value atau nilai signifikansi $p = 0,035 < 0,05$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga ada hubungan mutu *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.

4. Mutu empati terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini, mutu empati terdiri dari baik dan kurang baik, akan dikaitkan kepuasan pasien yang terdiri dari melakukan puas dan tidak puas. Pada tabel di bawah ini dapat diamati mutu empati terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4. Mutu Empathy (Empati) terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara

	Kepuasan Pasien		Total	p
--	-----------------	--	-------	---

Empati	Puas		Tidak Puas		N	%	95%
	n	%	n	%			
Baik	63	68,5	6	6,5	69	75,0	0,000
Kurang Baik	11	12,0	12	13,0	23	25,0	
Jumlah	74	80,4	18	19,6	92	100	

Sumber: Data primer, 2023

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu empati baik sebanyak 69 orang (75%), diantaranya terdapat 63 orang (68,5%) yang menyatakan puas dan ada 6 orang (6,5%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan mutu empati kurang baik sebanyak 23 orang (25,0%), diantaranya terdapat 11 orang (12,0%) yang menyatakan puas dan ada 12 orang (13,0%) yang menyatakan tidak puas.

Dari hasil analisis statistik diperoleh p value atau nilai signifikansi $p = 0,000 < 0,05$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga ada hubungan mutu reliability (empati) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.

5. Mutu bukti fisik terhadap kepuasan pasien

Pada penelitian ini, mutu bukti fisik terdiri dari baik dan kurang baik, akan dikaitkan kepuasan pasien yang terdiri dari melakukan puas dan tidak puas. Pada tabel di bawah ini dapat diamati mutu bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Tabel 5. Mutu Tangibles (Bukti fisik) terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		p
	Puas		Tidak Puas		N	%	95%
	n	%	n	%			
Baik	64	69,6	7	7,6	71	77,2	0,000
Kurang Baik	10	10,9	11	12,0	21	22,8	
Jumlah	74	80,4	18	19,6	92	100	

Sumber: Data primer, 2023

Pada tabel menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu bukti fisik baik sebanyak 71 orang (77,2%), diantaranya terdapat 64 orang (69,6%) yang menyatakan puas dan ada 7 orang (7,6%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan mutu bukti fisik kurang baik sebanyak 21 orang (22,8%), diantaranya terdapat 10 orang (10,9%) yang menyatakan puas dan ada 11 orang (12,0%) yang menyatakan tidak puas. Dari hasil analisis statistik diperoleh p value atau nilai signifikansi $p = 0,000 < 0,05$, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga ada hubungan mutu *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara.

DISKUSI

1. Hubungan Mutu Keandalan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Artinya, semakin baik keandalan maka pasien juga akan merasa

puas terhadap pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Eryanto (2018) yang dilakukan pada pasien rawat jalan di RS Bintaro bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, dan menurut Tjiptono (2018) bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Andriani, (2017) dalam penelitiannya mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi. Hasil penelitian diperoleh dari responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi, ada lebih dari sebagian besar responden yang memiliki persentase (58,5%) responden yang merasa puas dan memiliki kualitas melebihi tidak adanya separuh dari jumlah tersebut pada persentase (36,9%) mendapat kepuasan. Berdasarkan the statistic test obtained pvalue = 0,035 so when dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$, nilai $p < \alpha$ ($0,035 < 0,10$) dapat disimpulkan ada korelasi antara ketentuan kondisi kesehatan masyarakat dengan kepuasan pasien rawat inap Balehin 2014.

Hasil penelitian Walewangko, dkk (2018), membuktikan bahwa kecepatan dalam proses administrasi berpengaruh positif terhadap persepsi kehandalan rumah sakit. Demikian juga penelitian yang dilakukan Yusuf (2019) pada pasien rawat inap RS Anutapura Kota Palu bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

2. Hubungan Mutu Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Artinya, semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien/klien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan keperawatan akan semakin puas pula. Menurut Griffith (2017), dalam rangka meningkatkan loyalitas dapat dilakukan dengan cara menambahkan nilai apa yang ditawarkan, menambahkan nilai dapat dilakukan dengan cara seperti meningkatkan kecepatan pelayanan.

Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Daya tanggap petugas dalam melayani pasien/klien berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sesuai dengan pendapat Leboeuf (2017), bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para karyawan melayani saat dibutuhkan pasien berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini didapatkan juga oleh Ardani dan Supartiningsih (2017) dalam penelitian mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM di RSUD Wangaya Denpasar, bahwa Daya tanggap merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. Menurut Tjiptono (2018), kepuasan mampu memberikan

dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

3. Hubungan Mutu Jaminan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu assurance (jaminan/keyakinan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Artinya, semakin puas penilaian akan jaminan maka kepuasan pasien rawat jalan akan semakin puas pula. Menurut Tjiptono (2018), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit.

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian mengenai kepuasan pasien di RSUD Jombang oleh Ariyani (2019), juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Sejalan dengan penelitian tersebut, Winardi (2018), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap di SMC Rumah Sakit Telogorejo bahwa jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan yang baik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien serta loyalitas pasien.

Adanya jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Indiraswari dan Damayanti (2017), menemukan juga bahwa jaminan yang baik secara signifikan selain meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan, juga akan mempengaruhi penilaian pasien akan variabel yang lainnya. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa Jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

4. Hubungan Mutu Empati terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu empathy (empati) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Hubungan perhatian dengan kepuasan pasien ialah perhatian

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Sesuai dengan pendapat Muninjaya (2016) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Rattoe (2018) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di RSU Bethesda Tomohon yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut, penelitian dari Sulianti (2018) serta penelitian dari Moniung (2019), mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2018) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Puspitasari dan Edris (2017) mengenai kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Keluarga Sehat Hospital Pati yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Penelitian mengenai Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar oleh Berlianty, et al. (2018) mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

5. Hubungan Mutu Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara. Artinya, bukti fisik yang semakin baik maka kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado akan semakin puas pula.

Amole, dkk (2018) dalam penelitiannya mengenai Determinants Of Patient Satisfaction On Service Quality Dimensions In The Nigeria Teaching Hospitals, menunjukkan bahwa pasien memiliki preferensi terbesar terhadap dimensi empati kualitas layanan di rumah sakit pendidikan dengan vektor eigen sebesar 16,46%. Preferensi paling sedikit adalah waktu tunggu dengan vektor eigen sebesar 6,9%. Berdasarkan temuan ini, studi ini menyimpulkan bahwa AHP dapat berhasil diterapkan untuk memastikan faktor-faktor penentu kepuasan pasien di antara dimensi kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini berimplikasi pada keputusan mengenai pemantauan yang efektif terhadap keseluruhan sistem kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan kesehatan yang akan meningkatkan kepuasan pasien.

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Seorang pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat, pada saat masuk pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien rawat adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa. Pasien rawat pada umumnya menginginkan ruang pemeriksaan yang baik sesuai dengan keinginan mereka, oleh

karena itu pihak RSUD Andi Djemma Masamba selalu berusaha menjaga supaya keadaan ruang rawat inap tetap bersih selama pasien menjalani perawatan. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa tangibel berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan hasil penelitian Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara Tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Ada hubungan mutu *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,000 < 0,05$; (2) Ada hubungan mutu *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,020 < 0,05$; (3) Ada hubungan mutu *assurance* (jaminan/keyakinan) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,035 < 0,05$; (4) Ada hubungan mutu *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,000 < 0,05$; dan (5) Ada hubungan mutu *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara, nilai p sebesar $0,000 < 0,05$.

KONTRIBUSI PENULIS

Perencanaan dan perancangan eksperimen oleh As; Z melakukan validasi terhadap instrumen penelitian, dan FC melakukan analisis keterbacaan terkait penelitian.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan.

REFERENSI

- Azwar, Azrul. 2015. *Pengantar Administrasi*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Medika.
- Dharma, Kusuma Kelana. 2015. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Trans-Info Media.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat. 2015. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Iklima, Nurul. 2021. *Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie*. Jurnal Keperawatan BSI, Vol. 9 No. 2
- Irianto. 2020. *Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu*. Jurnal Mitra Manajemen, Vol. 4 No. 4.
- Muninjaya, A.A Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution, M. 2014. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Penerbit Ghalia.

- Rensiner. 2018. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD DR. Achmad Darwis*. Jurnal Kesehatan Andalas, Vol. 7 No. 2
- Retnaningsih, E. 2015. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta : Raja Grafindo Press.
- Saryono. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif di Bidang Kesehatan*. Jakarta: Nuha Medika.
- Sesrianty, Vera. 2019. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jurnal Kesehatan Perintis, Vol. 6 No. 2.
- Setyawati, Ani. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Vol. 14 No. 2.
- Siyen, Sim. 2020. *Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi*. Jurnal Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, Vol. 3 No. 3.