

## Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado

### Analysis of Factors Related to Patient Satisfaction towards Services at Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado

Sri M. Sandag,<sup>1</sup> Aaltje E. Manampiring,<sup>2</sup> Gustaaf A. E. Ratag<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Email: srisandag2017@gmail.com; aldamanampiring@unsrat.ac.id

Received: December 28, 2022; Accepted: February 18, 2023; Published online: February 21, 2023

**Abstract:** Level of patient satisfaction in hospitals must be evaluated periodically, accurately, and continuously since it describes the quality of services provided by the hospital. Patient satisfaction can be achieved if the patient receives services according to what is needed and expected. This study aimed to analyze factors related to patient satisfaction with services at Rumah Sakit (RS) Bhayangkara TK III Manado. This was a quantitative study with a cross sectional design conducted at RS Bhayangkara TK III Manado. The population in this study were 3,055 patients with total samples of 231 patients taken by using simple random sampling. Data were obtained by using questionnaires, and were analyzed univariately, bivariately with the chi-square test, and multivariately with the logistic regression test. Statistical calculation used SPSS program. The results of the chi square test were, as follows: reliability  $p=0.000$ ; OR=77.407; responsiveness  $p=0.000$ ; OR=234.3; assurance  $p=0.000$ ; OR=120.375; empathy  $p=0.000$ ; OR=194,33; and tangibles  $p=0.000$ ; OR=238,889. The multivariate analysis using the logistic regression test showed that the highest Exp (B) value of 128.412 was on the empathy aspect. In conclusion, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles are related to patient satisfaction with the services at RS Bhayangkara TK III Manado. The most related factor to patient satisfaction is empathy.

**Keywords:** patient satisfaction; service quality; hospital

**Abstrak:** Pengukuran tingkat kepuasan pasien di rumah sakit wajib dilakukan secara berkala, akurat dan berkesinambungan oleh karena tingkat kepuasan menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien dapat tercapai apabila pasien menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Bhayangkara TK III Manado. Jenis penelitian ialah kuantitatif dengan desain potong lintang. Populasi dalam penelitian ini yaitu 3.055 dengan jumlah sampel 231 pasien yang diambil secara *simple random sampling*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat, bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*, dan multivariat menggunakan uji regresi logistik. Perhitungan statistik menggunakan program SPSS. Hasil uji *chi-square* mendapatkan untuk aspek *reliability*  $p=0,000$ ; OR=77,407; *responsiveness*  $p=0,000$ ; OR=234,3; *assurance*  $p=0,000$ ; OR=120,375; *empathy*  $p=0,000$ ; OR=194,33; dan *tangibles*  $p=0,000$ ; OR=238,889. Hasil uji regresi logistik mendapatkan nilai Exp (B) tertinggi yaitu 128,412 pada aspek *empathy*. Simpulan penelitian ini ialah *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Bhayangkara TK III Manado. Faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu *empathy*.

**Kata kunci:** kepuasan pasien; mutu pelayanan; rumah sakit

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu tujuan utama pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) dari agenda 2030 Organisasi Perserikatan Bangsa-Bangsa (*United Nations Organization*), yang menyatakan bahwa: “memastikan hidup sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk semua di segala usia”, serta targetnya untuk mencapai cakupan kesehatan universal, obat-obatan yang terjangkau, aksesibilitas, kualitas yang efektif dan aman, dan akses ke perawatan kesehatan penting yang berkualitas untuk semua orang. Bahkan jika “anda kaya” setiap aspek kehidupan dibatalkan tanpa kesehatan yang baik. Negara maju terus membangun sektor kesehatan dengan menghasilkan pendapatan bagi ekonomi nasional dengan mendorong pariwisata kesehatan. Sebaliknya, para pembuat kebijakan di negara-negara berkembang, seperti Pakistan, membantu sektor kesehatan negara-negara maju dengan sering mencari layanan mereka dengan mengorbankan pajak yang dibayar oleh warga negara mereka sendiri, daripada membentuk sistem perawatan kesehatan mereka sendiri.<sup>1</sup>

Industri pelayanan kesehatan memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien yang membutuhkan pengobatan. Industri jasa kesehatan meliputi puskesmas (pelayanan kesehatan masyarakat), klinik, dan rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dan puskesmas merupakan contoh institusi pelayanan kesehatan yang berfokus pada pemberian layanan bagi kesehatan individu dan masyarakat. Intstitusi layanan kesehatan memberikan layanan kuratif maupun preventif serta melibatkan berbagai macam disiplin ilmu kesehatan seperti keperawatan, kedokteran, kefarmasian, dan ilmu kesehatan lain untuk menunjang pelayanan kesehatan yang diberikan bagi masyarakat.

Profesi perawat memberikan pelayanan secara konsisten dan berkesinambungan setiap harinya pada pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan patokan untuk mengukur derajat kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan terdapat indikator mutu pelayanan yang diatur dalam 21 macam- macam kenyamanan dan 107 indeks yang sudah ditetapkan parameter minimumnya. Kesenangan klien adalah derajat kepuasan pada efek tenaga kerja jasa kesehatan yang diperolehnya ketika telah mendapatkan pelayanan keperawatan dengan apa yang sudah diharapkan pasien.<sup>2</sup>

Kepuasan pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Menilai kepuasan pasien penting karena seringkali membantu jika tidak ada indikator kualitas layanan kesehatan, serta untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan daya tanggap sistem kesehatan. Tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi menunjukkan tingkat pemberdayaan pasien yang lebih tinggi, komitmen terhadap perawatan dan kepatuhan terhadap manajemen yang direkomendasikan yang kesemuanya memberikan hasil kesehatan yang lebih baik. Mengukur kepuasan pasien juga membantu meningkatkan pemberian layanan dan memprioritaskan kebutuhan pengembangan kapasitas dan distribusi sumber daya. Studi sebelumnya melihat topik ini baik dari perspektif kualitas perawatan atau dari perspektif sistem perawatan kesehatan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien dan niat perilaku dalam industri perawatan kesehatan. Perkembangan tingkat persaingan yang semakin tinggi membuat rumah sakit semakin sadar akan pentingnya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Mutu pelayanan merupakan bagian penting dari operasional rumah sakit sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 43 Tahun 2016. Mutu pelayanan merupakan istilah yang luas dan dapat diartikan sebagai perbedaan kritis antara pengamatan pasien dan harapan fasilitas dengan tindakan nyata dari pelayanan yang diterima oleh klien, disediakan oleh rumah sakit pada periode tertentu. dan berpengaruh pada kepuasan klien atau pasien dan niat perilaku.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan berhubungan dengan dua faktor, yaitu kepuasan dan niat berperilaku. Hal ini dapat dilihat dari penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku.<sup>5</sup> Semua faktor kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Namun,

hanya tiga dimensi kualitas layanan (bukti fisik, jaminan, dan empati) yang menunjukkan hubungan niat perilaku yang bermakna. Kepuasan memiliki efek positif yang kuat pada niat perilaku.<sup>6</sup>

Rumah Sakit Bhayangkara (RS Bhayangkara) merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan layanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai instansi pelayanan kesehatan, RS Bhayangkara harus meningkatkan dan menjamin pelayanan memadai bagi pasien. Selain lokasinya strategis dan sumber daya tersedia cukup memadai, keberadaan RS Bhayangkara dapat menjadi penunjang layanan kesehatan bagi masyarakat Kota Manado disamping beberapa rumah sakit lainnya. Sejak awal berdirinya, RS Bhayangkara Tk. III Manado telah mengalami banyak peningkatan mulai dari jumlah tenaga medis/non medis, layanan, serta berbagai fasilitas penunjang yang terus dimaksimalkan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai sertifikat dan predikat yang berhasil diraih secara konsisten. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado sebagai satu-satunya rumah sakit milik Polri dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan di wilayah Sulawesi Utara. Sebagai salah satu lembaga pemerintah, rumah sakit ini terus mengadakan pengembangan sehingga berkat kerjasama instansi terkait dan seluruh pegawai maka Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado berhasil mendapat predikat Tipe C. Sebagai wujud peningkatan mutu pelayanan serta sinergitas dalam pola pengelolaan keuangan yang lebih baik maka Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado telah ditetapkan menjadi PK-BLU.

Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado tengah berbenah untuk bisa meningkatkan kredibilitas serta kepuasan pasien dengan upaya menambah fasilitas layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan sejalan dengan harapan masyarakat secara khusus anggota Polri, pegawai negeri sipil (PNS) dan keluarga terhadap layanan kesehatan yang mampu bersaing di era yang tidak menentu seperti saat ini. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Manado berusaha untuk tetap konsisten dalam pengembangannya dan memiliki beberapa cakupan wilayah medis maupun non medis. Lingkup pelayanan medis mencakup unit Gawat Darurat (UGD), unit bedah, *Intensive Care Unit (ICU)*, unit Rawat Jalan, Rawat Inap, unit *Hyperbaric Oxygen Therapy*, unit Fisioterapi, unit *Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy (ESWL)* dan unit *Polymerase Chain Reaction (PCR)*. Sementara itu, lingkup pelayanan non medis di RS Bhayangkara meliputi unit *laundry* (binatu), unit *ambulance*, unit penyediaan sistem utilitas 24 jam (air dan listrik), instalasi pemeliharaan sarana pra sarana rumah sakit (IPSRS) serta *Instalation Central Sterile Supply Department (ICSSD)*.

Oleh karena banyaknya jenis pelayanan yang dilakukan oleh RS Bhayangkara Manado, maka kepuasan pasien merupakan faktor penting baik bagi pihak rumah sakit maupun pasien. Pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pasien pada RS Bhayangkara Manado dengan pemberian layanan kesehatan dan faktor penentunya di berbagai tingkat fasilitas kesehatan akan membantu para pemangku kepentingan di RS Bhayangkara untuk mengembangkan dan menerapkan program kesehatan masyarakat yang disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pasien. Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan maka penulis terdorong untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara TK III Manado.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain potong lintang. Penelitian ini dilakukan di RS Bhayangkara Tk III Manado pada bulan Agustus 2022 sampai Januari 2023 dengan jumlah sampel 231 pasien sebagai responden. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian diolah dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*, dan multivariat menggunakan uji regresi logistik. Perhitungan statistik menggunakan program SPSS.

## **HASIL PENELITIAN**

Tabel 1 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia 31-40 tahun (41,99%), berjenis kelamin perempuan (59,74%), pendidikan terakhir SMA (94,37%) dengan

status pekerjaan pada kategori lainnya (45,89%).

Tabel 2 memperlihatkan hasil analisis univariat. Pada aspek *reliability* sebanyak 212 (91,77%) responden merasa puas dan 19 (8,23%) lainnya kurang puas. Pada aspek *responsiveness*, sebanyak 215 (93,07%) responden merasa puas dan 16 (6,93%) lainnya kurang puas. Pada aspek *assurance*, sebanyak 218 (94,37%) responden merasa puas dan 13 (5,63%) lainnya kurang puas. Pada aspek *empathy*, sebanyak 214 responden (92,64%) merasa puas dan 17 (7,36%) lainnya kurang puas. Pada aspek *tangibles*, sebanyak 218 responden (94,37%) merasa puas dan 13 (5,63%) lainnya kurang puas. Untuk variabel kepuasan pasien (*Servqual*), 218 (94,37%) responden merasa puas dan 13 (5,63%) lainnya merasa kurang puas.

**Tabel 1.** Karakteristik responden penelitian

Karakteristik responden	N	%
Usia (tahun)		
<20	9	3,90
20-30	63	27,27
31-40	97	41,99
41-50	54	23,38
>50	8	3,46
Total	231	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	93	40,26
Perempuan	138	59,74
Total	231	100
Pendidikan terakhir		
SD	3	1,30
SMP	5	2,16
SMA	218	94,7
Perguruan Tinggi/ Akademi	5	2,16
Total	231	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	46	19,91
Pegawai Negeri	8	3,46
Buruh	3	1,30
Pedagang	36	15,58
Pegawai Swasta	32	13,85
Lainnya	106	45,89
Total	231	100

**Tabel 2.** Analisis univariat terhadap variabel

Variabel	N	%	
<i>Reliability</i>	Puas	212	91,77
	Kurang puas	19	8,23
	Total	231	100
<i>Responsiveness</i>	Puas	215	93,07
	Kurang puas	16	6,93
	Total	231	100

Variabel		N	%
<i>Assurance</i>	Puas	218	94,37
	Kurang puas	13	5,63
	Total	231	100
<i>Empathy</i>	Puas	214	92,64
	Kurang puas	17	7,36
	Total	231	100
<i>Tangibles</i>	Puas	218	94,37
	Kurang puas	13	5,63
	Total	231	100
Kepuasan pasien (Servqual)	Puas	218	94,37
	Kurang puas	13	5,63
	Total	231	100

Tabel 3 memperlihatkan hubungan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dengan kepuasan pasien (Servqual). Untuk aspek *reliability* dengan kategori puas, sebanyak 209 responden dengan kategori puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan tiga responden kurang puas, sedangkan kategori kurang puas sebanyak sembilan responden merasa puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan 10 responden lainnya merasa kurang puas. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien (Servqual) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 77,407 berarti responden yang merasa puas pada *reliability* memiliki 77,4 kali lipat merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit daripada responden yang kurang puas.

Untuk aspek *responsiveness* dengan kategori puas, sebanyak 213 responden dengan kategori puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan dua responden merasa kurang puas, sedangkan kategori kurang puas sebanyak lima responden merasa puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan 11 responden lainnya merasa kurang puas. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien (Servqual) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 234,300 berarti responden yang merasa puas pada *responsiveness* memiliki 234,3 kali lipat merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit daripada yang kurang puas.

Untuk aspek *assurance* dengan kategori puas, sebanyak 214 responden dengan kategori puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan empat responden kurang puas, sedangkan untuk kategori kurang puas sebanyak empat responden merasa puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan sembilan responden lainnya merasa kurang puas. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien (Servqual) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 120,375 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *assurance* memiliki 120 kali lipat merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit daripada yang kurang puas.

Untuk aspek *empathy* dengan kategori puas, terdapat sebanyak 212 responden dengan kategori puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan dua responden kurang puas, sedangkan untuk kategori kurang puas sebanyak enam responden merasa puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan 11 responden lainnya merasa kurang puas. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien (Servqual) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 194,333 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *responsiveness* memiliki 194 kali lipat merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit daripada responden yang kurang puas.

Untuk aspek *tangibles* dengan kategori puas, terdapat sebanyak 215 responden dengan kategori puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan tiga responden kurang puas, sedangkan untuk

kategori kurang puas sebanyak tiga responden merasa puas pada kepuasan pasien (Servqual) dan 10 responden lainnya merasa kurang puas. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien (Servqual) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 238,889 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *tangibles* memiliki 238,8 kali lipat merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit daripada responden yang kurang puas pada aspek *tangibles*.

Kelima variabel dalam penelitian ini yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Tabel 3) memperlihatkan nilai  $p=0,000$ , yang menunjukkan bahwa kesemuanya memenuhi syarat untuk analisis multivariat karena nilai  $p < 0,25$ . Tabel 4 menunjukkan hasil analisis multivariat dengan nilai  $p$  (sig.) sebagai berikut: *reliability*  $p=0,622$ ; *responsiveness*  $p=0,107$ ; *assurance*  $p=0,111$ ; *empathy*  $p=0,001$ ; dan *tangibles*  $p=0,135$ . Nilai Exp (B) tertinggi yaitu *empathy* (128,412) menunjukkan bahwa aspek *empathy* memiliki nilai 128,412 kali lebih berhubungan dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara TK. III Manado dengan nilai  $p=0,001$ .

**Tabel 3.** Hubungan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* dengan kepuasan pasien (Servqual)

Variabel	Kepuasan pasien (Servqual)						Nilai p	OR
	Puas		Kurang puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
<b>Reliability</b>								
Puas	209	95,87	3	23,08	212	91,77	0,000	77,407
Kurang puas	9	4,13	10	76,92	19	8,23		
Total	218	100	13	100	231	100		
<b>Responsiveness</b>								
Puas	209	95,87	3	23,08	212	91,77	0,000	234,300
Kurang puas	9	4,13	10	76,92	19	8,23		
Total	218	100	13	100	231	100		
<b>Assurance</b>								
Puas	214	98,17	4	30,77	218	94,37	0,000	120,375
Kurang puas	4	1,83	9	69,23	13	5,63		
Total	218	100	13	100	231	100		
<b>Empathy</b>								
Puas	212	97,25	2	15,38	214	92,64	0,000	194,333
Kurang puas	6	2,75	11	84,62	17	7,36		
Total	218	100	13	100	231	100		
<b>Tangibles</b>								
Puas	215	98,62	3	23,08	218	94,37	0,000	238,889
Kurang puas	3	1,38	10	76,92	13	5,63		
Total	218	100	13	100	231	100		

**Tabel 4.** Faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Tk III Manado

Variabel	B	S. E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
<i>Reliability</i>	1,123	2,277	0,243	1	0,622	3,074
<i>Responsiveness</i>	3,031	1,883	2,591	1	0,107	20,717
<i>Assurance</i>	-4,871	3,053	2,545	1	0,111	0,008
<i>Empathy</i>	4,855	1,516	10,251	1	<b>0,001</b>	128,412
<i>Tangibles</i>	3,748	2,508	2,234	1	0,135	42,449

## BAHASAN

Sehubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, hasil penelitian mendapatkan bahwa pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS Bhayangkara TK. III Manado, di mana 218 responden (94,37%) merasa puas dan 13 responden (5,63%) lainnya merasa kurang puas.

Manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan dan apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain akan muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya sehingga kebutuhan-kebutuhan tersebut akan berhubungan dengan perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan bagi pasien ialah jika perawat banyak senyum, ramah, terampil dan cepat dalam penanganan, sehingga pasien nyaman dan tenang, sehingga Pasien secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa, termasuk di dalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan. Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pasien ialah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah-tamahan, kecakapan, ketanggapan, perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain.<sup>7</sup> Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam membuat setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya; untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien tersebut. Merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pihak Rumah Sakit untuk mengetahui apa yang pasien butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Mutu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur untuk menilai pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Semakin meningkat tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.<sup>9</sup> Pelayanan yang dirasakan oleh pasien akan dibandingkan dengan harapannya; hal ini yang disebut kepuasan pasien, yaitu perasaan puas pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan kesehatan yang terima dengan harapannya.<sup>10</sup> Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di RS. Kualitas mutu pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan sehingga dapat terjalin hubungan kuat antara pasien dengan RS.<sup>11</sup> Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya dan berbalik ke RS lain yang dianggap memenuhi harapannya.<sup>12</sup>

Hasil uji *chi square* terhadap hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien memperoleh nilai  $p=0,000$ , yang menunjukkan bahwa *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien (*Servqual*) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Aspek kemampuan pelayanan yang akurat berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat di rumah sakit dalam memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Pada dasarnya seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan hasil

penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin<sup>13</sup> yang menyebutkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.<sup>14</sup> Pelayanan yang baik dan memuaskan membutuhkan kehandalan dan kemampuan paramedis dalam memberikan jasa pelayanan. Kemampuan seorang paramedis dalam memberikan pelayanan dipengaruhi dari dalam diri sendiri dan dari luar seperti pendidikan dan pengetahuan lainnya.<sup>15</sup> Kehandalan paramedis dalam memberi pelayanan tidak saja berasal dari diri pribadi tapi juga dipengaruhi oleh dorongan dari luar yaitu adanya kerjasama dan saling membantu serta saling mendukung dalam melaksanakan pekerjaannya masing-masing.<sup>15</sup> Pandangan baru menyimpulkan pelayanan kesehatan dan dunia perumahsakitannya dewasa ini dan juga dalam menyongsong era globalisasi, bahwa peran dokter di rumah sakit dan hubungannya dengan pihak lain di Rumah Sakit perlu ditata ulang. Seharusnya memang ada semacam hubungan simbiosis mutualistik (saling menguntungkan) dalam hubungan dokter dengan pasien, dengan memperhatikan mutu pelayanan dan kepentingan pasien yang dilayani.<sup>16</sup>

Aspek reliabilitas selain membuat pasien merasa puas, maka dampak psikologis yang akan terjadi ialah perilaku ketaatan pada pasien yang bisa mendukung kesembuhannya. Hal lain dalam *Theory of Reasoned Action* menyatakan bahwa sikap dan norma subyektif terhadap perilaku ketaatan akan meramalkan perilaku tersebut selanjutnya. Terkait kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dalam pelaksanaannya dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh perawat mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/*error* dalam proses pelayanan yang diberikan. Rumah sakit/tempat pelayanan kesehatan akan menjadi tidak reliabel bila hasil tes laboratorium yang diterima pasien ternyata tertukar dengan pasien lain, ataupun kecerobohan lainnya.<sup>17</sup>

Terdapat beberapa hal yang harus dilakukan institusi untuk mewujudkan pelayanan yang reliabel, di antaranya ialah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perawat secara berkesinambungan sehingga mereka menjadi perawat yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang reliabel (*zero defect/free error*) sekaligus memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya pelayanan yang reliabel. Selain itu institusi juga perlu menyediakan infrastruktur yang menunjang program *free error*. Dalam pengaturan pelayanan rumah sakit, pelayanan yang reliabel berarti pelayanan yang bebas dari kesalahan pengkajian, diagnosis, maupun penanganan, tidak terjadi malpraktik, dan pelayanan yang diberikan memberikan jaminan perbaikan kondisi pasien yang berobat.

Hasil uji *chi square* terhadap hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien (*Servqual*) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.<sup>18</sup> Kepuasan terhadap dimensi daya tanggap adalah berdasarkan persepsi. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi, emosi dan situasi fisik di sekeliling konsumen yang menerima merupakan hal yang berhubungan dengan penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Mengomunikasikan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif kepada para konsumen.<sup>19</sup>

Ketanggapan paramedis terhadap permasalahan yang dialami pasien sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam berobat. Paramedis dalam menanggapi masalah pasien tidak boleh mengacuhkan dan cepat bosan karena hal tersebut dapat membuat pasien tidak puas dan merasa tidak dipedulikan saat perawatannya. Ketanggapan paramedis dalam menangani permasalahan yang timbul pada pasien merupakan suatu hal yang harus terus dilatih mengingat fungsi paramedis yaitu untuk bertindak tanggap dan cepat dalam menangani keluhan-keluhan



penyakit pasien. Pasien yang datang ke Rumah Sakit karena penyakitnya membutuhkan penanganan segera dari paramedis yang tentunya membutuhkan ketanggapan yang serius dari paramedis.<sup>16</sup> Pemahaman terhadap budaya melayani yang dirasakan masih kurang, yang terlihat dalam melakukan tugasnya perawat kadang-kadang kurang tanggap dan kurang ramah. Selain itu uraian tugas, peran dan fungsi setiap katagori perawat berdasarkan jenjang pendidikan belum menetapkan secara jelas, dan kualifikasi tenaga perawat untuk jenjang jenis keperawatan tertentu masih perlu ditetapkan. Kesemuanya akan berhubungan dengan suatu mutu pelayanan khususnya asuhan keperawatan di rumah sakit. Keadaan tersebut sering menjadi keluhan khalayak ramai.<sup>19</sup>

Hasil uji *chi square* terhadap hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien (*Servqual*) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Hal ini sesuai dengan penelitian Machmud<sup>20</sup> yang menyatakan bahwa jaminan dan kepastian mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami, aman dari bahaya, risiko atau keraguraguan, serta memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda<sup>21</sup> di RSUD Palembang mengenai dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, mendapatkan bahwa 53,8% pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana perawat kurang sopan dalam memberikan pelayanan (*assurance*). Jaminan (*assurance*) atau kepastian adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan, yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).<sup>15</sup> Kemampuan paramedis dalam memberikan keyakinan pada pasien bahwa penyakitnya akan segera sembuh merupakan hal yang sangat penting dilakukan. Mengingat pasien di samping diobati dengan obat-obatan juga perlu dilakukan pengobatan ke dalam rohani pasien. Pengobatan rohani ini salah satunya berupa pemberian keyakinan bahwa penyakit atau rasa sakitnya akan segera sembuh. Hal ini membuat pasien mendapat dorongan untuk kesembuhan dirinya. Memberikan keyakinan kepada pasien tentang kesembuhannya merupakan salah satu faktor pendukung yang dapat membuat pasien cepat merasa sembuh yang juga merupakan suatu proses untuk mencapai kesembuhan yang sesungguhnya. Kemampuan paramedis dalam memberikan keyakinan kepada pasien sangat dituntut dan harus selalu dikembangkan oleh setiap paramedis.

Hasil uji *chi square* terhadap hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien (*Servqual*) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah di RSU Citra Husada Sigli, yang menyebutkan bahwa *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat dengan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian (*empathy*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap kepedulian (*empathy*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.<sup>22</sup> Kepedulian (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.<sup>13</sup>

Sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stres yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi tim medis dapat menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.<sup>23</sup> Dalam memberikan perhatian individu pasien secara khusus, dimensi *empathy* memiliki ciri-ciri, yaitu kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan pasien, tahu kebutuhan dan perasaan pasien. *Empathy* adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami

keinginan pasien/konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. Pasien dalam kesehariannya menunggu penyakitnya sembuh selalu membutuhkan empati paramedis. Perilaku seseorang atau perasaan yang ikut merasakan akan yang dirasakan oleh orang lain. Perasaan empati dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan atau dokter seakan-akan bukan karena terpaksa melainkan tugas yang harus dilaksanakan sebagai pemberi pelayanan. Petugas harus merasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas.

Hasil uji *chi square* terhadap hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien (Servqual) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat berhubungan dengan kepuasan pasien dan bersedianya unruk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat berhubungan dengan kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba.<sup>13,24</sup> Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Yazid<sup>25</sup> yaitu bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas jasa yang ditawarkan kepada pengguna jasa (pasien). Penelitian oleh Alamsyah<sup>22</sup> di RS umum Citra Husada Sigli juga menyatakan bahwa bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Rizal dan Riza<sup>26</sup> terhadap hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Kelayan di kota Banjarmasin tahun 2014, dan mendapatkan adanya hubungan bermakna antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Berbeda halnya dengan penelitian Hasyim<sup>27</sup> mengenai kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang menyatakan bahwa bukti fisik tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara TK. III Manado. Aspek *empathy* merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara TK. III Manado.

## Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam studi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Abdirahman HHH, Najeemdeen IS, Abidemi BT, Binti Ahmad R. The relationship between job satisfaction, work-life balance and organizational commitment on employee performance. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. 2019;20(5):76-81.
2. Lestari W, Rizany I, Setiawan H. Faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia (BIMIKI)*. 2021;9(1):46-52.
3. Adhikary BK, Kutsuna K, Hoda T. *Crowdfunding: Lessons from Japan's Approach*. Singapore: Springer Nature; 2018.
4. Maqsood A, Sajjad F. Victim, broker, activist, fixer: surviving dispossession in working class Lahore. *Environment and Planning D: Society and Space*. 2021;39(6):994–1008. Available from:

<https://doi.org/10.1177/02637758211029290>

5. Slack NJ, Sharma S, Singh G. The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 2020;12(3).
6. Aliman NK, Mohamad WN. Perceptions of service quality and behavioral intentions: a mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*. 2013;5(4):15-25.
7. Wijono. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press; 2016.
8. Lestari WP, Sunarto, Kuntari T. Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia (JKKI)*. 2008;1(1):21-37. Available from: <https://journal.uui.ac.id/JKKI/article/view/544>
9. Wowor J, Rumayar AA, Maramis FRR. Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Cantia Tanposo Baru. *Jurnal KESMAS*. 2019;8(6):560-6.
10. Az-Zahroh TN. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gersik. *Jurnal Psikososains*. 2017;12(2):99-111.
11. Wirmando, Astari AM, Yuliatun L. 2020. Nurses' experience of caring for criminals at Emergency Department. *Malaysian Journal of Nursing*. 2020;12(1):57-62.
12. Setyawati A. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat memanfaatkan kembali pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*. 2018;14(2):41-7.
13. Atmawati R, Wahyudin M. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Daya Saing*. 2004;5(1):54-9.
14. Firdaus FF, Dewi A. Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan, Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticological dan Manajemen Rumah Sakit (IMMR)*. 2015;4(2):1-18.
15. Adiwidjaja I, Dhuhaniyati L. Implikasi pelayanan prima (service excellence dan paket agenda reformasi layanan kesehatan): Pelajaran menarik dari Singapura dan Malaysia bagi Indonesia. *Jurnal Reformasi*. 2012;2(2):109-14.
16. Ira S. Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan Lean Servperf. *Spektrum Industri*. 2013;11(2):133-48.
17. Lederer MA, Goode T, Dowling J. Origins and development: The Critical Care Family Assistance Program. *Chest*. 2005;128:65S-75S.
18. Budi. Kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi tentang kepuasan pasien rawat inap, peserta Jamkesmas pada Rumah Sakit Umum Daerah, Kabupaten Indramayu). *Jurnal Aspirasi*. 2015;5(2).
19. Ari W. Pengaruh tarif, fasilitas dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karang Anyar [Skripsi]. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2009.
20. Machmud AN. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Voice Of Midwifery*. 2020;10(2):940-54.
21. Krisnanda. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan USU*. 2001.
22. Alamsyah T. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Maj Kesehatan Masy Aceh (MAKMA)*. 2019;2(3):78-88
23. Wijaksono P. Hubungan pengembangan karir dan pemberian insentif terhadap loyalitas kinerja guru. *Ekonomi IKIP Veteran Semarang, Jurnal Pendidikan Ekonomi IKIP Veteran Semarang*. 2013;1(1):48-58.
24. Lubis AN, Martin. Pengaruh harga (price) dan kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2009;2(1).
25. Yazid. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi (3rd ed)*. Depok: Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UI; 2005.
26. Rizal A, Riza Y. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *An Nadaa*. 2014;1(1):26-31.
27. Hasyim MR. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar [Skripsi]. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2019.