

## KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP SAAT POST PANDEMI COVID-19

Aji Bharata<sup>1</sup>, Sulis Diana<sup>2</sup>, Nurwidji<sup>3</sup>, Dhonna Anggreni<sup>4</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto<sup>1,2,3,4</sup>  
adjiebharata@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap saat post pandemi COVID-19 di Ruang Arjuna RSUD Kerta Usada. Metode penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *Explanatory*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* ( $x_1=0.283$ ), *responsiveness* ( $x_2=0.292$ ), *assurance* ( $x_3=0.450$ ), *emphaty* ( $x_4=0.407$ ) dan *tangibles* ( $x_5=0.282$ ) berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Simpulan, menunjukkan bahwa *assurance* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Post Pandemi

### ABSTRACT

*This study aims to determine the quality of service on inpatient satisfaction during the post pandemic COVID-19 in the Arjuna Room of Kerta Usada Hospital. This research method is an analytical survey with an explanatory approach. The results showed that all independent variables of service quality, which included reliability ( $x_1=0.283$ ), responsiveness ( $x_2=0.292$ ), assurance ( $x_3=0.450$ ), empathy ( $x_4=0.407$ ), and tangibles ( $x_5=0.282$ ) were significantly related to satisfaction inpatients. In conclusion, it shows that assurance has the most significant influence on patient satisfaction.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Post Pandemic*

### PENDAHULUAN

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu kode etik profesi dan medis. Industri jasa pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit beberapa tahun terakhir menunjukkan trend perkembangan. Perkembangan atau pertambahan rumah sakit pemerintah maupun swasta pada setiap daerah di Indonesia membuat peta persaingan industri jasa pelayanan kesehatan yang makin ketat. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas (Novira et al., 2020).

Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini

menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Apalagi sejak dimunculkannya dunia sedang menghadapi suatu pandemi yang disebut dengan *Corona Virus Infectious Disease 2019* atau COVID-19 (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Pandemi COVID-19 berkembang secara cepat sehingga banyak negara yang tidak siap untuk melakukan adaptasi. Sejak awal, WHO telah menyarankan untuk memfokuskan penanganan pandemi pada aspek kesehatan dengan menerapkan isolasi wilayah dan pelarangan aktivitas yang melibatkan kerumunan. Proses adaptasi yang dilakukan tentunya harus dilaksanakan oleh rumah sakit di masing-masing daerah dan kota. Adaptasi yang disiapkan mulai dari sarana prasarana rumah sakit, SDM atau sumber daya manusianya, dan termasuk kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan (Aeni, 2021).

Rumah sakit kini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Permasalahan virus COVID-19 menjadikan rumah sakit harus menyiapkan pelayanan yang berbeda guna dapat memberikan jasa dan pelayanan kesehatan secara maksimal melalui pelayanan rumah sakit ISOTER, penggunaan APD dari level satu sampai level empat bahkan rumah sakit rujukan untuk pasien COVID-19. Sehingga perlu rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga pasien menjadi puas dan nyaman dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit (Relly et al., 2022).

Menurut data dari *Price Water house Cooper* (PwC), catatan Kementerian Kesehatan RI tahun 2015 jumlah warga negara Indonesia yang berobat ke luar negeri berjumlah 600.000 orang dengan total pembiayaan mencapai 8,5 milyar dollar Amerika Serikat atau setara dengan 110 Triliun pada tahun 2015. Peluang ini bisa dimanfaatkan oleh negara lain dengan menggarap wisata kesehatan seperti negara Thailand, Singapura dan Malaysia. Kondisi meningkatnya pasien Indonesia yang berobat keluar negeri mengindikasikan ketidakpuasan dari pelayanan kesehatan yang ada pada rumah sakit di Indonesia. Rumah sakit di Indonesia sudah mulai berbenah dengan meningkatkan jumlah rumah sakit setiap tahunnya dan meningkatkan pelayanan serta mutu di rumah sakit semakin baik dan sudah diakui secara *international* dengan diberikannya sertifikat akreditasi *The International Society for Quality in Health Care (ISDua)* untuk Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) (Kuswibowo, 2020).

Meningkatkan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Memberikan kepuasan dalam perawatan di rumah sakit merupakan salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan. Pelayanan tim medis yang berkualitas tinggi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien, secara tidak langsung berdampak pada loyalitas pasien (Sesilia, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Leba et al., (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RSUD Prambanan Yogyakarta dengan nilai  $p = 0.009$  maka diperoleh kesimpulan ada keeratan hubungan yang cukup tinggi antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ilmianti et al., (2022) menyimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai *p-value* 0,004, dinilai dari dimensi cepat tanggap dengan nilai *p-value* 0,009 dan berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan perawatan gigi di masa pandemi COVID-19 terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (poli gigi) tahun 2021.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Kerta Usada Kabupaten Buleleng, observasi lapangan pasien rawat inap rata – rata 100 – 150 pasien dalam sebulan dan rata – rata 20 - 25 pasien tiap harinya. Berdasarkan profil RSU Kerta Usada tahun 2022, menunjukan angka *Bed Occupancy Rate* (BOR) sebesar 63%,

*Length of Stay* (LOS) selama 5 har, *Turn Over Internal* (TOI) selama 3 hari dan *Bed Turn Over* (BTO) selama 39 kali , data ini diambil pada bulan mei 2022. Keberadaan rumah sakit yang penting saat ini dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap saat post pandemi COVID-19 di Ruang Arjuna RSUD Kerta Usada .

Kelebihan penelitian ini adalah belum ada penelitian sebelumnya yang lebih spesifik dengan karakteristik kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap saat *post pandemi* COVID-19. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap saat post pandemi COVID-19 di Ruang Arjuna RSUD Kerta Usada.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan desain penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang ada di Ruang Arjuna RSUD Kerta Usada yang berjumlah sebanyak 90 pasien. Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di ruang arjuna RSUD Kerta Usada yang memenuhi syarat inklusi yaitu sebanyak 72 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang telah dilaksanakan uji validitas dan reabilitas dengan nilai  $\alpha = 0.78$  lebih besar dari 0.05. Pelaksanaan penelitian dilakukan di Ruang Arjuna RSUD Kerta Usada Kec. Buleleng, Kab. Buleleng - Propinsi Bali pada bulan September – Oktober 2022.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

#### Karakteristik Responden

Tabel. 1  
Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap

Variabel	Frekuensi (N)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	40	55.6
Perempuan	32	44.4
<b>Umur</b>		
< 20	12	16.6
20-29 tahun	20	27.7
30-39 tahun	10	13.8
40-49 tahun	18	25.3
> 50 tahun	12	16.6
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	8	11.1
TNI/POLRI	4	5.0
Wiraswasta	34	42.2
Buruh	4	5.0
Pelajar	13	18.0
Lainya	9	12.5
<b>Pendidikan</b>		
SD	6	6.0
SMP	15	15.0

SMA	26	46.0
AKADEMI	5	5.0
SARJANA	18	26.0
Lainya	2	2.0
Jumlah	72	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden laki-laki sebanyak 40 (55.6%) dengan rentang usia 20-29 tahun sebanyak 20 (27.7%) dan bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 34 (42.2%) dengan pendidikan sebagian besar SMA sebanyak 26 (46.0%).

Tabel. 2  
Hasil Variabel Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Perhatian,  
dan Penampilan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Frekuensi (N)	Persentase (%)
<b>Kehandalan</b>		
Baik	34	47.2
Sedang	29	40.3
Tidak Baik	9	12.5
<b>Ketanggapan</b>		
Baik	33	45.8
Sedang	33	45.8
Tidak Baik	6	8.4
<b>Jaminan</b>		
Baik	37	51.4
Sedang	30	41.7
Tidak Baik	5	6.9
<b>Perhatian</b>		
Baik	47	65.3
Sedang	21	29.2
Tidak Baik	4	5.6
<b>Penampilan</b>		
Baik	34	47.2
Sedang	26	36.1
Tidak Baik	12	16.7
<b>Kepuasan</b>		
Puas	30	41.7
Kurang Puas	27	37.5
Tidak Puas	15	20.8
Jumlah	72	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa dari 72 responden, variabel kehandalan diketahui sebagian besar dengan kategori baik 34 responden (47.2%), hasil variabel ketanggapan sebagian besar baik sebanyak 33 responden (45.8%), variabel jaminan sebagian besar baik sebanyak 37 responden (51.4%), variabel perhatian sebagian besar baik sebanyak 47 responden (65.3%), variabel penampilan sebagian besar baik sebanyak 34 responden (47.2%) dan variabel kepuasan sebagian besar puas sebanyak 30 responden (41.7%).

### Analisis Bivariat

Tabel. 3  
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

saat Post Pandemi COVID-19

Variabel	Kepuasan Pasien						Total		X <sup>2</sup>	P
	Puas		Kurang Puas		Tidak Puas		(N)	(%)		
	(N)	(%)	(N)	(%)	(N)	(%)				
Kehandalan										
Baik	20	58.8	8	23.5	6	17.6	34	100	21.510	0.001
Sedang	10	34.5	16	55.2	3	10.3	29	100		
Tidak Baik	0	0	3	33.3	6	66.7	9	100		
Ketanggapan										
Baik	21	63.6	8	24.2	4	12.1	33	100	18.521	0.001
Sedang	9	27.3	17	51.5	7	21.2	33	100		
Tidak Baik	0	0	2	33.3	4	66.7	6	100		
Jaminan										
Baik	25	67.6	6	16.2	6	16.2	37	100	23.085	0.001
Sedang	5	16.7	8	60	7	23.3	30	100		
Tidak Baik	0	0	3	60	2	40	5	100		
Perhatian										
Baik	16	34.0	16	34.0	15	31.9	47	100	12.617	0.013
Sedang	13	61.9	8	38.1	0	0	21	100		
Tidak Baik	1	25	3	75	0	0	4	100		
Penampilan										
Baik	21	61.8	9	26.5	4	11.8	34	100	16.957	0.002
Sedang	6	23.1	15	57.7	5	19.2	26	100		
Tidak Baik	3	25	3	25	6	50	12	100		

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 72 responden, dari variabel kehandalan sebagian besar dengan kategori baik dan puas sebanyak 20 responden (58.8%) dengan nilai  $p=0.001$ , variabel ketanggapan sebagian besar dengan kategori baik dan puas sebanyak 21 responden (63.6%) dengan nilai  $p=0.001$ , variabel jaminan sebagian besar dengan kategori baik dan puas sebanyak 25 responden (67.6%) dengan nilai  $p=0.001$ , variabel perhatian sebagian besar kategori baik dengan puas dan kurang puas, masing – masing sebanyak 16 responden (34.0%) dengan nilai  $p=0.013$ , variabel penampilan sebagian besar kategori baik dan puas sebanyak 21 responden (61.8%) dengan nilai  $p=0.002$ .

### Analisis Multivariat

Tabel. 4  
Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan  
terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap saat Post Pandemi COVID-19

Variabel	B (Koefisien Regresi)	T	Sig
Constant	0.242	0.822	0.414*
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	0.283	3.000	0.004*
Ketanggapan( <i>responsiveness</i> )	0.292	2.668	0.010*
Jaminan( <i>assurance</i> )	0.450	4.357	0.001*
Perhatian( <i>emphaty</i> )	0.407	3.781	0.001*
Penampilan( <i>tangibles</i> )	0.282	3.038	0.003*

\*) = signifikan

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa 5 variabel independent yang diuji, semua variabel signifikan (berpengaruh) dimana hasil uji statistik diperoleh di  $p<0.05$  sehingga semua variabel memberikan pengaruh kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kerta Usada. Variabel kehandalan (*reliability*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap

kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,004<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,283. Variabel ketanggapan (*responsiveness*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,010<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,292. Variabel jaminan (*assurance*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,001<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,450. Variabel perhatian (*emphaty*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,001<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,407. Variabel penampilan (tangibles) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,003<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,282.

## PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 55.6%. Hal ini menunjukkan aktivitas yang lebih banyak dilakukan oleh laki-laki mengakibatkan kesehatan menurun. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan sebelumnya oleh (Leba et al., 2022) menyebutkan bahwa jumlah responden sebagian besar perempuan sebanyak 55.9%. Kondisi laki-laki yang sudah mengalami penurunan kesehatan dan sudah tidak melakukan aktivitas menjadikan salah satu kondisi laki-laki banyak dalam menjalani perawatan di rumah sakit.

Penelitian ini ditemukan karakteristik responden berdasarkan umur dan paling banyak yaitu 20 – 29 tahun sebesar 27.7%. Data ini menunjukkan banyaknya aktivitas yang dilakukan pada usia produktif sehingga mempengaruhi kondisi penurunan kesehatan. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh Masneno et al., (2022) menemukan responden sebagian besar dengan umur 20-29 tahun sebanyak 24.8%. Hal ini kemungkinan disebabkan kelompok umur produktif merupakan umur yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan dan memiliki kesadaran yang tinggi untuk mencari pelayanan ketika mereka membutuhkan. Hasil ini di dukung penelitian lain yang dilakukan oleh Sadaningsih et al., (2022) menunjukkan responden terbanyak berasal dari kategori usia dewasa awal sebanyak 69.2% (usia 18-40 tahun).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 42.2%. Menurut peneliti, karena di Provinsi Bali dominan masyarakat dengan sektor pariwisata sehingga banyak warga dengan pekerjaan wiraswasta. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuswibowo (2020) menemukan sebagian besar responden dengan bidang pekerjaan wiraswasta. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang di lakukan oleh Wahidin et al., (2022) bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, ditemukan sebagian besar dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 26 responden atau 46.0%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leba et al., (2022) menyebutkan bahwa responden sebagian besar tingkat pendidikan yaitu SMA. Menurut peneliti, pendidikan memiliki dampak pada pengetahuan dari responden berkaitan perawatan dan kebutuhannya saat mengalami kondisi sakit. Semakin tinggi pendidikan responden, akan semakin baik proses perawatan kesehatan yang akan di lakukan. Penelitian lain yang mendukung di lakukan oleh Wahidin et al., (2022) dengan hasil penelitian sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SMA.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, memilih RSU Kerta Usada pada dimensi variabel kehandalan dengan kategori baik. hasil ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilmianti et al., (2022) menyebutkan

bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi kehandalan didasarkan pada 2 jenis kategori “rendah” dan “tinggi”. Sebagian besar responden dengan kategori tinggi sebesar 40 responden atau 75.5%. Menurut peneliti, kehandalan merupakan suatu kemampuan memberikan layanan yang tepat dan akurat sehingga sesuai dengan harapan pasien. Dimensi ini merupakan hasil yang dipengaruhi dari tindakan pelayanan RS yang telah diberikan.

Berdasarkan dimensi variabel ketanggapan, ditemukan sebagian besar responden memberikan hasil dengan ketanggapan yang baik pada RSUD Kerta Usada sebanyak 33 responden atau 45.8%. Hasil ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilmianti et al., (2022) menunjukkan hasil penelitian cepat tanggap dengan kategori tinggi dan puas sebesar 70.6%. Hal ini berarti bahwa suatu keahlian ataupun kemampuan dalam membantu pasien perihal memberi layanan dengan tepat cepat, serta sigap serta mau mendengarkan sekaligus mengatasinya berbagai macam keluhan-keluhan dari para pasien itu sendiri, sehingga dapat dipahami bahwa cepat tanggap merupakan cara bertindak sesuai dengan apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan sesuai dengan situasi apapun sehingga mampu mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan dimensi variabel Jaminan, sebagian besar responden dengan dimensi jaminan kategori baik sebanyak 37 responden atau 51.4%. Ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilmianti et al., (2022) menunjukkan hasil jaminan dengan kategori tinggi dan puas sebanyak 26 respon atau 100%. Menurut peneliti, dengan adanya jaminan keamanan dari pelayanan kesehatan bakal membuat para pasien yang ada menjadi merasa aman serta tidaklah memiliki keragu-raguan dalam berobat, selain dari pada demikian jaminan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki dokter maupun perawat juga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasannya para pasien.

Berdasarkan dimensi variabel perhatian, sebagian besar responden dengan dimensi perhatian dengan kategori baik sebanyak 47 responden atau 65.3%. Ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu et al., (2022) menunjukkan hasil empati dengan kategori tidak ada diskriminasi sebanyak 21.06%. Menurut peneliti, dengan adanya perhatian dari petugas kesehatan selama di RS memberikan dampak yang baik bagi pasien yang menjalani perawatan serta merasa keberadaan pasien di rumah sakit sangat di pedulikan. Dengan perhatian yang diperoleh pasien dari pelayanan kesehatan selama di rumah sakit, meningkatkan minat dari pasien saat melakukan perawatan di RSUD Kerta Usada.

Berdasarkan dimensi variabel penampilan, sebagian besar responden dengan dimensi penampilan dengan kategori baik sebanyak 34 responden atau 47.2%. Ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilmianti et al., (2022) menunjukkan hasil tampilan fisik dengan kategori tinggi dan puas sebanyak 71.4%. Menurut peneliti, dengan penampilan dan performa dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian pelayanan memberikan dampak yang baik bagi rumah sakit.

Berdasarkan dimensi variabel kepuasan, sebagian besar responden dengan dimensi kepuasan kategori puas sebanyak 30 responden atau 41.7%. Ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Leba et al., (2022) menunjukkan hasil kepuasan dengan kategori puas sebanyak 92.6%. Menurut peneliti, dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dapat menjadi tolak ukur pada perilaku pelanggan pasca perawatan di rumah sakit. Perasaan puas pasien merupakan perbandingan antara hasil perawatan yang diperoleh dengan jasa yang diharapkan oleh pasien. Penelitian lain yang mendukung dilakukan oleh Suryaningrat & Indrayathi (2022) menunjukkan nilai rata-rata total kepuasan pasien JKN dengan mean 3.29 dengan kategori cukup puas.

### Analisis Multivariat

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hasil penelitian, dimensi variabel kehandalan (*reliability*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, dimana dari hasil analisis tersebut didapat nilai ( $p=0,004 < 0.05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.283. Didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ummah et al., (2021) dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kedua variabel kuat dan ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan rawat inap dengan nilai  $sig=0.00$  ( $p<0.05$ ) dan nilai  $R= 0.985$ . Penelitian lain yang mendukung di lakukan oleh Yulianto et al., (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pelanggan ( $p\text{-value}=0.000$ ) dan nilai OR 37.5 artinya keandalan pelayanan berpeluang 37.5 kali memuaskan bagi pelanggan.

Variabel ketanggapan (*responsiveness*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai  $p=0.004<0.05$  dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0.283. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ummah et al., (2021) dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh dan kuat dengan nilai  $sig 0.00$  ( $p<0.05$ ) dan nilai  $R=0.984$  mempunyai makna apabila kualitas pelayanan perawat dimensi *responsiveness* semakin baik, maka pasien semakin puas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi et al., (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di peroleh nilai OR=20.00 artinya *responsiveness* dalam kategori baik mempunyai peluang 20 kali untuk menyatakan puas dengan pelayanan.

Variabel Jaminan (*assurance*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,001<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,450. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Antoni et al., (2022) dengan hasil penelitian menunjukkan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien klinik AIC pada saat pandemi dengan nilai  $p\text{ value}$  sebesar 0,008 dan t statistik 2,654 serta koefisien jalur 0,100 oleh karena nilai  $p\text{ value} <0,05$  dan t statistik  $> 1,96$ , maka disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, semakin tinggi jaminan kepada pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zaid (2021) dibuat persamaan regresi dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.603 hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi peningkatan kualitas pelayanan *assurance* maka kepuasan pasien yang merupakan *variabel dependen* (Y) juga akan meningkat sebesar 0.603 poin.

Variabel perhatian (*emphaty*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,001<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,407. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silvana & Soegiri (2021) dengan hasil penelitian menunjukkan nilai signifikan pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pasien laboratorium adalah sebesar 0,005 dengan T hitung sebesar 2,894 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,288. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh  $< 0,05$  dan koefisien regresi bertanda positif maka  $H_0$  ditolak dan disimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pasya et al., (2022) hasil penilaian responden yang sangat puas terhadap dimensi *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan sebesar 85.25% dan nilai mean 4.3 ini menggambarkan mutu pelayanan petugas telah sesuai standar pemerintah.

Variabel penampilan (*tangibles*) rumah sakit ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap ( $p=0,003<0,05$ ) dan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,282.



Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh (Ilmianti et al., 2022) dengan hasil penelitian menunjukan koefisien *p-value sebesar 0,004\*\** dimana hasil sig. < 0,05 yang artinya adanya pengaruh yang cukup signifikansi diantara tampilan fisik dengan tingkat kepuasannya para pasien Puskesmas Kolakaasi tahun 2021.

## SIMPULAN

Sebagian besar responden memberikan semua dimensi variabel dengan kategori baik dan puas. Hasil uji *Chi-Square* dapat dilihat bahwa seluruh variabel bebas kualitas pelayanan yang meliputi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Dan Tangibles berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Assurance memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien.

## SARAN

Tenaga kesehatan untuk bisa melakukan pembenahan dan perbaikan kualitas untuk lebih baik, meliputi komunikatif kepada pasien, meluangkan waktu untuk mendengar keluhan kesah&konsultasi dari pasien. Kondisi ruang rawat inap perlu dilakukan pembenahan seperti kebersihan dan kenyamanan masih harus di tingkatkan, alat-alat pemeriksaan penunjang yang lebih modern masih perlu di lengkapi. Ketika sumberdaya dan saraorasarana bisa di tingkatkan, maka RSUD Kerta Usada akan lebih meningkat kehandalan melalui sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik, pelayanan akan tepat sesuai jadwal yang telah di tentukan dan loket informasi memberikan informasi yang jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, & Sosial. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*, 17(1), 17–34. <https://doi.org/10.33658/jl.v17i1.249>
- Antoni, I., Budianto, B., & Ardi, A. (2022). Pengaruh Service Quality Pre-Eksperimental dan Post-Eksperimental terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aic Medical Clinic. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 1–15. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jips.v9i1.2022.1-15>
- Relly, B., Afyanti, Y., & Syafwani, M. (2022). Pengalaman Kepala Ruangan dalam Mengelola Ruangan yang Merawat Pasien COVID-19. *Syntax Idea*, 4(1), 30–49. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/1717>
- Ilmianti, I., Irawati, E., Auniah, A., Febriany, M., & Aldilawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19 terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 4(01), 1–13. <https://doi.org/10.33096/smj.v4i01.67>
- Kuswibowo, C. (2020). Pengaruh Physical Evidence dan Customer Trust terhadap Patient Satisfaction di RSUD Kota Tangerang. *SinaMu*, 2, 50–56. <http://dx.doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3249>
- Leba, I. R., Syarifah, N. Y., & Asda, P. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Prambanan. *Majalah Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Indonesia*, 11(2), 117–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.47317/mikki.v11i2.490>

- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Masneno, S. H., Muntasir, M., & Regaletha, T. A. L., (2022). Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Oekabiti dalam Kondisi Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 613–621. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.952>
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Peran Kualitas Layanan dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jemap*, 3(2), 288-302. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
- Pasya, M. F. F., Muthiah, N., & Asfirizal, V. (2022). Tingkat Kepuasan Pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Berbasis Model Servqual pada Masa Pandemi COVID-19. *Mulawarman Dental Journal*, 2(2), 78–85. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30872/mul.%20dent.%20j.v2i2.7032>
- Pratiwi, R. P., Misnaniarti, M., & Idris, H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Kesehatan*, 13(2), 93–103. <https://doi.org/https://doi.org/10.35730/jk.v13i0.860>
- Rahayu, B., Ariyani, N., & Levyda, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi pada Unit Pelayanan Transfusi Darah di RSCM. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(12), 1522–1534. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jsa.v3i12.502>
- Sadaningsih, D. P., Listiyawati, L., & Irsal, I. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit TK. IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 4(1), 71–78. <https://doi.org/10.25026/jsk.v4i1.1097>
- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi ( Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi dan Kesehatan*, 1(3), 243–252. <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v1i3.48>
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap , Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Pasien yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 178–191. <https://doi.org/https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.647>
- Suryaningrat, A. A. S. I. M., & Indrayathi, P. A. (2022). Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta JKN dan Non JKN terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Prima Medika Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 161–173. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/ACH.2022.v09.i01.p12>
- Ummah, B. A. U., Suminar, A. D., & Wobowo, T. (2021). Multidimensi Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *JURNAL ILKES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 12(1), 395-405. <https://doi.org/https://doi.org/10.35966/ilkes.v12i1.207>
- Wahidin, W., Andriyatin, Y. A., & Wimbagya, A. T. (2022). Hubungan Karakter Layanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap. *Nursing Science Journal (NSJ)*, 3(2), 155–162. <https://doi.org/https://doi.org/10.53510/nsj.v3i2.159>
- Yulianto, B. J., Arini, N., & Sari, A. (2021). Hubungan Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD RSCM

- Tahun 2021. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 1(03), 93–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.54402/isjmhs.v1i03.81>
- Zaid, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien COVID-19 di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(3), 579–589. <https://doi.org/10.22216/jen.v6i3.604>