

## **Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

Analysis of outpatient satisfaction with health services at Lubai Ulu Hospital, Muara Enim District in 2023

<sup>1</sup>Tanto Purnawan,<sup>2</sup>Chairil Zaman,<sup>3</sup>Dianita Ekawati  
<sup>123</sup> STIK Bina Husada, Indonesia  
Email : tantopurnawan02@gmail.com

Submisi : 20 Juni 2023; Penerimaan : 28 Juli 2023; Publikasi 04 Februari 2024

### **ABSTRAK**

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Semakin banyaknya rumah sakit yang ada mendorong rumah sakit untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya demi kepuasan konsumen. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif metode observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim pada bulan Juni tahun 2023. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Lubai Ulu, teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan besar sampel sebanyak 95 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah pendidikan  $p$  Value = 0,023, *responsiveness*  $p$  Value = 0,000, *tangibles*  $p$  Value = 0,000, *reliability*  $p$  Value = 0,006 dan *empathy*  $p$  Value = 0,014. Sedangkan jenis kelamin  $p$  Value = 0,513, *assurance*  $p$  Value = 0,056 dan pengetahuan  $p$  Value = 0,411 tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian secara uji logistik diperoleh bahwa *tangibles* (Exp B = 5,385)  $p$  Value 0,000 merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan. Disimpulkan bahwa *tangibles* sangat berpengaruh untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu. Untuk itu, RSUD Lubai Ulu dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan yang terdiri dari penyediaan sarana prasarana dan alat Kesehatan yang sesuai standar rumah sakit Kelas D.

**Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, rumah sakit**

### **Abstrac**

The hospital is one of the agencies authorized to provide health services to the wider community. The increasing number of existing hospitals encourages hospitals to be able to compete with other hospitals in providing the best possible service for consumer satisfaction. Patient satisfaction depends on the quality of health services. Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. This research is a quantitative analytic observational method with a cross-sectional design which aims to analyze patient satisfaction with health services at Lubai Ulu Hospital, Muara Enim Regency in 2023. This research was conducted at Lubai Ulu Hospital, Muara Enim Regency in April-June 2023. Study population were all outpatients at Lubai Ulu Hospital, the sampling technique was accidental sampling with a sample size of 95 people. The results of this study indicate that the factors associated with patient satisfaction with health services are education  $p$  value = 0.023, *responsiveness*  $p$  value = 0.000, *tangibles*  $p$  value = 0.000, *reliability*  $p$  value = 0.006 and *empathy*  $p$  value = 0,014. While gender  $p$  value = 0.513, *assurance*  $p$  value = 0.056 and knowledge  $p$  value = 0.411 there is no relationship with patient satisfaction with health services. The results of the logistic test showed that *tangibles* (Exp B = 5.385)  $p$  Value 0.000 was the most dominant variable influencing patient satisfaction with health services. It was concluded that *tangibles* are very influential for patient satisfaction with health services at Lubai Ulu Hospital. For this reason, Lubai Ulu Hospital can improve the quality of health services which consist of providing medical infrastructure and equipment according to Class D hospital standards.

**Keywords : patient satisfaction, health services, hospital**

## Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang trend pada saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera dan pilihan-pilihan masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat (Wartana et al., 2023).

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Keadaan ini membuat rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan jasa rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan (Pratiwi et al., 2022).

Berdasarkan data Kemenkes RI (2022), jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,6%. Jumlah rumah sakit pada tahun 2017 sebanyak 2.776 meningkat menjadi 3.042 pada tahun 2021. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2021 terdiri dari 2.522 rumah sakit umum dan 520 rumah sakit khusus.

Berdasarkan data dari Kabupaten Muara Enim diketahui terdapat 6 rumah sakit dengan pembagian berdasarkan tipe rumah sakit yaitu 4 rumah sakit milik pemerintah yang terbagi menjadi 1 tipe B dan 3 tipe D, 1 rumah sakit swasta tipe C dan 1 rumah sakit tentara.

Semakin banyaknya rumah sakit yang ada mendorong rumah sakit untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya demi kepuasan konsumen (Zebua, 2021). Rumah sakit perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Romas et al., 2022).

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur

dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan complain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Wartana et al., 2023).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana yang telah disepakati (Dewi et al., 2022).

Penelitian Tuyen (2021) dengan judul *factors influencing patients satisfaction with health care services* dengan hasil penelitian bahwa kepuasan kepuasan pasien yang signifikan adalah 5 faktor pelayanan kesehatan yaitu empati, kehandalan, daya tanggap, fasilitas dan penerimaan. Penelitian Saleh (2018) dengan judul *factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals* yang menunjukkan hasil penelitian bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di rumah sakit adalah faktor karakteristik yang meliputi harapan, status kesehatan, demografi dan sosial ekonomi dan faktor sistem kesehatan yang meliputi kualitas layanan, fasilitas rumah sakit, kepuasan staf dan asuransi atau jaminan.

Penelitian Nasution et al., (2022) dengan judul analisis pelayanan kesehatan yang menunjukkan hasil bahwa 90% masyarakat di 5 negara berkembang di dunia menerima pelayanan kesehatan yang sesuai dengan masalah kesehatan yang diderita. Penelitian Sudibyo (2012) dengan judul faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember yang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan

kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi Ibi Jember.

Penelitian (Soumokil et al., 2021) dengan judul analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien cukup baik di Rumah Sakit Umum Daerah Piru, hal ini disebabkan karena kurangnya empati dan tanggap, kehandalan, jaminan dan bukti fisik. Penelitian (Wirawan & Yunita, 2017) dengan judul analisis kepuasan pelayanan pasien pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam dengan Pendekatan *Lean Service* dan *Service Performance* menunjukkan bahwa ada 5 indikator yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu ketersediaan fasilitas di ruang tunggu yang memadai, ketersediaan sarana informasi yang mudah dijangkau, pelayanan terhadap keluhan pasien dilakukan dengan cepat dan tanggap dan petugas menerima saran dari pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti ditemukan adanya ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu pada pasien menunggu lama sebesar 35,7%. Pada tahun 2021, 35,8% pasien tidak puas dan pada tahun 2022 sebesar 39,5% pasien tidak puas terhadap pelayanan di RSUD Lubai Ulu. Sementara itu angka ketidakpuasan pelanggan berada di atas standar pelayanan minimal sebesar 10% atau pada target kepuasan pelanggan di rumah sakit sebesar 10%. Pada tahun 2022 diketahui jumlah kunjungan pasien rawat

jalan berjumlah 5.100 orang dan pada bulan Januari sampai dengan April tahun 2023 berjumlah 1.859 orang. (RSUD Lubai Ulu, 2023).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

## Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode observasional analitik desain penelitian *Cross Sectional*, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim pada bulan Januari – April tahun 2023 berjumlah 1.829 pasien. Dengan besar sampel sebanyak 95, Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*, sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dari responden dan sekunder data dari RSUD Lubai Ulu instrument pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuesioner, penelitian ini menggunakan data variable independent jenis kelamin, pendidikan, *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, pengetahuan tenaga Kesehatan, dan variable dependen kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan. teknis analisis dengan menggunakan analisis univariat, bivariat dan analisis multivariate menggunakan uji *regresi logistic*.

## Hasil

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas**

No.	Variabel	Mean	Median	Minimum-Maksimum	$\rho$ Value
1	Jenis Kelamin	1,54	2,0	1-2	0,000
2	Pendidikan	1,17	1,0	1-2	0,000
3	Kepuasan pasien rawat jalan	23,4	22	20-30	0,000
4	<i>Responsiveness</i>	15,97	16,0	4-20	0,000
5	<i>Tangibles</i>	38,32	40,0	10-50	0,000
6	<i>Reliability</i>	31,78	32,0	8-40	0,000

7	<i>Assurance</i>	20,11	20,0	5-25	0,000
8	<i>Empathy</i>	19,82	20,0	5-25	0,000
8	Pengetahuan	9,97	10,0	7-10	0,000

Berdasarkan tabel 1 di atas, dari seluruh variabel yang diteliti diketahui bahwa  $p$  Value < 0,05 sehingga dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

**Tabel 2. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	Jenis Kelamin	Kepuasan				Total		<i>p</i> Value
		Tidak puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Laki-laki	16	36.4	28	61.6	44	100	0,513
2	Perempuan	23	45.1	28	54.9	51	100	
	Total	39	41.1	56	58.9	95	100	

Berdasarkan table 2 hasil analisis didapatkan  $p$  Value = 0,513. Kesimpulan tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

**Tabel 3. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	Pendidikan	Kepuasan				Total		<i>p</i> Value	OR	CI 95%
		Tidak puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1	Rendah	37	46.8	42	53.2	79	100	0,023	6,167	1,31 -28,94
2	Tinggi	2	12.5	14	87.5	16	100			
	Jumlah	39	41.1	56	58.9	95	100			

Berdasarkan table 3 hasil analisis didapatkan  $p$  Value = 0,023, kesimpulan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Nilai OR didapatkan 6,167 yang artinya responden dengan pendidikan rendah memiliki risiko 6,167 kali merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan responden yang berpendidikan tinggi.

**Tabel 4. Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan		Total	<i>p</i> Value	OR	CI 95%
		Tidak puas					
		n	%				

		n	%	n	%	n	%			
1	Tidak baik	16	72.7	6	27.3	22	100	0,000	5,797	2,00-16,73
2	Baik	23	31.5	50	68.5	73	100			
	Jumlah	39	41.1	56	58.9	95	100			

Berdasarkan table 4 hasil analisis didapatkan  $p$  Value = 0,000, kesimpulan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Nilai OR didapatkan 5,797 yang artinya responden yang mengatakan *responsiveness* rumah sakit yang tidak baik memiliki risiko 5,797 kali merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan responden yang mengatakan *responsiveness* Rumah sakit yang baik.

**Tabel 5. Hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	<i>Tangibles</i>	Kepuasan				Total		$p$ Value	OR	CI 95%
		Tidak puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1	Tidak baik	29	61.7	18	38.3	47	100	0,000	6,122	2,46-15,23
2	Baik	10	20.8	38	79.2	48	100			
	Jumlah	39	41.1	56	58.9	95	100			

Berdasarkan table 5 hasil analisis didapatkan  $p$  Value 0,000, kesimpulan bahwa ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Nilai OR didapatkan 6,122 yang artinya responden yang mengatakan *tangibles* tidak baik memiliki risiko 6,122 kali merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu dibandingkan responden yang mengatakan *tangibles* baik.

**Tabel 6. Hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	Reliability	Kepuasan				Total		$p$ Value	OR	CI 95%
		Tidak puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1	Tidak baik	18	64.3	10	35.7	28	100	0,006	3,943	1,55-9,98

2	Baik	21	31.3	46	68.7	67	100
Jumlah		39	41.1	56	58.9	95	100

Berdasarkan tabel 6 hasil analisis didapatkan *p Value* 0,006, kesimpulan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Nilai OR didapatkan 3,943 yang artinya responden yang mengatakan *reliability* Rumah Sakit tidak baik memiliki risiko 3,943 kali merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu dibandingkan responden yang mengatakan *reliability* rumah sakit baik.

**Tabel 7. Hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	Assurance	Kepuasan				Total		<i>p Value</i>
		Tidak puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak baik	10	66.7	5	33.3	15	100	0,056
2	Baik	29	36.2	51	63.8	80	100	
Jumlah		39	41.1	56	58.9	95	100	

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis didapatkan *p Value* 0,056, kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

**Tabel 8. Hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	Empathy	Kepuasan				Total		<i>p Value</i>	OR	CI 95%
		Tidak puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1	Tidak baik	14	66.7	7	33.3	21	100	0,014	3,517	1,09-11,29
2	Baik	25	33.8	49	66.2	74	100			
Jumlah		39	41.1	56	58.9	95	100			

Berdasarkan tabel 8 hasil analisis didapatkan *p Value* = 0,014, kesimpulan bahwa ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Nilai OR didapatkan 3,517 yang artinya responden yang mengatakan *empathy* baik memiliki risiko 3,517 kali merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu dibandingkan responden yang mengatakan *empathy* baik.

**Tabel 9. Hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023**

No	Pengetahuan	Kepuasan				Total		<i>p Value</i>
		Tidak puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak baik	38	40.4	56	59.6	94	100	0,411
2	Baik	1	100	0	0	1	100	
	Jumlah	39	41.1	56	58.9	95	100	

Berdasarkan tabel 9 hasil analisis didapatkan *p Value* 0,411, kesimpulan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

**Tabel 10. Hasil Seleksi Kandidat Pemodelan Multivariat**

Variabel	<i>p Value</i>	Keterangan
Jenis Kelamin	0,513	Tidak kandidat
Pendidikan	0,023	Kandidat
<i>Responsiveness</i>	0,000	Kandidat
<i>Tangibles</i>	0,000	Kandidat
<i>Reliability</i>	0,006	Kandidat
<i>Assurance</i>	0,056	Kandidat
<i>Empathy</i>	0,014	Kandidat
Pengetahuan	0,411	Tidak kandidat

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa dari 8 (delapan) variable yang dilakukan analisis bivariate hanya ada 6 (enam) variable yang memenuhi syarat untuk masuk pemodelan multivariate dengan *p Value* < 0,25 antara lain pendidikan = 0,023, *responsiveness* = 0,000, *tangibles* = 0,000, *reliability* = 0,006, *assurance* = 0,056 dan *empathy* = 0,014.

**Tabel 11. Model Awal Multivariat**

No.	Variabel	B	S.E	<i>p Value</i>	Exp B	95 %	
						Lower	Upper
1	Pendidikan	1,340	0,838	0,110	3,818	0,739	19,731
2	<i>Responsiveness</i>	1,295	0,902	0,151	3,650	0,623	21,391
3	<i>Tangibles</i>	1,320	0,573	0,021	3,744	1,218	11,510
4	<i>Reliability</i>	0,097	0,708	0,891	1,102	0,275	4,418
5	<i>Assurance</i>	-1,224	1,236	0,981	0,322	0,294	3,316
6	<i>Empathy</i>	0,624	0,854	0,465	1,867	0,350	9,952

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa 1 (satu) variabel menghasilkan *p value* < 0,05 yaitu *tangibles*. Adapun variabel dengan *p value* yang terbesar adalah variabel

*assurance* sebesar 0,981 sehingga pemodelan selanjutnya variabel *reliability* dikeluarkan dari model multivariate.

**Tabel 12. Model Pertama Multivariat Tanpa Assurance**

No.	Variabel	B	p Value	Exp B	95 %	
					Lower	Upper
1	Pendidikan	1,353	0,104	3,870	0,758	19,775
2	Responsiveness	1,316	0,138	3,727	0,654	21,240
3	Tangibles	1,347	0,012	3,846	1,337	11,060
4	Assurance	-1,174	0,318	0,309	0,031	3,102
5	Empathy	0,613	0,470	1,846	0,349	9,757

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa setelah variabel *reliability* dikeluarkan dari model, terlihat adanya perubahan PR pada variabel pendidikan, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *empathy*.

**Tabel 13 Perubahan Nilai PR Setelah Variabel Assurance di Keluarkan**

No.	Variabel	PR Crude	PR Adjusted	Perubahan PR
1	Pendidikan	3,818	3,870	1%
2	Responsiveness	3,650	3,727	2%
3	Tangibles	3,744	3,846	3%
4	Assurance	0,322	0,309	4%
5	Empathy	1,867	1,846	1%

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa hasil perbandingan PR tidak terdapat perubahan PR > 10% pada semua variabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *reliability* bukan merupakan variabel *confounding* sehingga tidak perlu dimasukkan kembali pada pemodelan selanjutnya. Jika dilihat dari hasil pemodelan kedua masih ada variabel yang mempunyai nilai p value > 0,05 yaitu pendidikan, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Adapun p Value terbesar adalah variabel *empathy* yaitu 0,470 sehingga variabel tersebut harus dikeluarkan dari pemodelan selanjutnya.

**Tabel 14 Model Pertama Multivariat Tanpa Empathy**

No.	Variabel	B	p Value	Exp B	95 %	
					Lower	Upper
1	Pendidikan	1,395	0,092	4,034	0,794	20,482
2	Responsiveness	1,348	0,126	3,850	0,685	21,640
3	Tangibles	1,391	0,009	4,019	1,408	11,468
4	Assurance	-7,14	0,461	0,490	0,073	3,271

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa setelah variabel *empathy* dikeluarkan dari model, terlihat adanya perubahan PR pada variabel pendidikan, *responsiveness*, *tangibles* dan *assurance*.

**Tabel 15 Perubahan Nilai PR Setelah Variabel *Empathy* di Keluarkan**

No.	Variabel	PR <i>Crude</i>	PR <i>Adjusted</i>	Perubahan PR
1	Pendidikan	3,870	4,034	4%
2	Responsiveness	3,727	3,850	3%
3	Tangibles	3,846	4,019	4%
4	Assurance	0,309	0,490	5%

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa hasil perbandingan PR tidak terdapat perubahan  $PR > 10\%$  pada semua variabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *empathy* bukan merupakan variabel *confounding* sehingga tidak perlu dimasukkan kembali pada pemodelan selanjutnya. Jika dilihat dari hasil pemodelan kedua masih ada variabel yang mempunyai nilai *p Value*  $> 0,05$  yaitu pendidikan, responsiveness dan assurance. Adapun *p Value* terbesar adalah variabel assurance yaitu 0,461 sehingga variabel tersebut harus dikeluarkan dari pemodelan selanjutnya.

**Tabel 16 Model Pertama Multivariat Tanpa Assurance**

No.	Variabel	B	<i>p Value</i>	Exp B	95 %	
					Lower	Upper
1	Pendidikan	1,425	0,087	4,156	0,813	21,242
2	Responsiveness	0,912	0,138	2,489	0,745	8,309
3	Tangibles	1,331	0,012	3,784	1,346	10,640

Berdasarkan tabel 16 menunjukkan bahwa setelah variabel *empathy* dikeluarkan dari model, terlihat adanya perubahan PR pada variabel pendidikan, *responsiveness* dan *tangibles*.

**Tabel 17 Perubahan Nilai PR Setelah Variabel Assurance di Keluarkan**

No.	Variabel	PR <i>Crude</i>	PR <i>Adjusted</i>	Perubahan PR
1	Pendidikan	3,870	4,156	7%
2	Responsiveness	3,727	2,489	9%
3	Tangibles	3,846	3,784	2%

Berdasarkan tabel 17 menunjukkan bahwa hasil perbandingan PR tidak terdapat perubahan  $PR > 10\%$  pada semua variabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *assurance* bukan merupakan variabel *confounding* sehingga tidak perlu dimasukkan kembali pada pemodelan selanjutnya. Jika dilihat dari hasil pemodelan kedua masih ada variabel yang mempunyai nilai *p Value*  $> 0,05$  yaitu pendidikan dan *responsiveness*. Adapun *p Value* terbesar adalah variabel *responsiveness* yaitu 0,138 sehingga variabel tersebut harus dikeluarkan dari pemodelan selanjutnya.

**Tabel 18. Model akhir Multivariat Tanpa Responsiveness**

No.	Variabel	B	p Value	Exp B	95 %	
					Lower	Upper
1	Pendidikan	1,,507	0,068	4,514	0,892	22,835
2	Tangibles	1,684	0,000	5,385	1,346	10,640

Berdasarkan tabel 18 menunjukkan bahwa setelah variabel *empathy* dikeluarkan dari model, terlihat adanya perubahan PR pada variabel pendidikan dan *tangibles*. Hasil analisis multivariate pada tabel di atas dapat dilihat variabel pendidikan memiliki *p Value* 0,068 dengan OR 4,514 dan CI (0,892-22,835) dan variabel *tangibles* memiliki *p value* 0,000 dengan OR 5,385 dan CI (2,122-13,668). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pendidikan dan *tangibles* yang telah diuji secara bersama-sama didapatkan hasil bahwa variabel *tangibles* adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim.

## Pembahasan

### Gambaran karakteristik demografi responden (jenis kelamin, pendidikan) di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Hasil analisis univariat karakteristik demografi responden menunjukkan bahwa dari 95 responden, sebagian besar. responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan rendah

Penelitian Susanti (2020) yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas Tiban Baru kota Batam menunjukkan bahwa responden 78% berjenis kelamin perempuan dan 83% berpendidikan SMP dan SMA . Penelitian Aulia (2022) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Banten berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan SMP dan SMA. Sejalan dengan penelitian ini bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan.

Angka kesakitan pada perempuan jauh lebih tinggi dibandingkan angka kesakitan laki-laki. Sehingga perempuan lebih banyak membutuhkan pelayanan kesehatan. Perempuan lebih teliti dalam menilai perilaku dan dapat mengungkapkan penilaiannya dalam menilai kepuasan pelayanan yang diterima dibandingkan dengan laki-laki yang lebih merasa puas dengan pelayanan yang diterima (Yunike et al., 2023).

Sedangkan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi tanggapan pasien tentang mutu pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi dalam berpikir, mengambil keputusan dan memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. pengetahuan dan harapan pasien terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan pasien semakin tinggi sehingga tingkat kepuasan akan menurun jika harapan tidak sesuai kenyataan (Noor, 2015).

### Gambaran kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Hasil analisis univariat kepuasan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa

dari 95 responden, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim.

Penelitian Mulyani (2014) yang berjudul hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan gizi diruang rawat inap rumah sakit menunjukkan hasil analisa univariat terhadap 97 responden (pasien), didapat kepuasan pasien 79,51% yang artinya RSUDAM Propinsi Lampung dapat memenuhi kepuasan pasien sebesar 69,78% - 89,24% dari yang diharapkan (Mulyani, 2014). Sejalan juga dengan penelitian Farida (2020) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas sebesar 54 responden (58,7%). Sejalan dengan penelitian ini bahwa responden puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu.

Kepuasan adalah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Anoraga, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat berasumsi bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Namun, terdapat sebagian responden lainnya yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan suatu rumah sakit sehingga untuk menilai pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan pendapat pasien sebagai indikator mutu pelayanan. Dengan demikian kepuasan pasien sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diperolehnya. Mutu pelayanan tidak terlepas dari profesionalisme dalam organisasi rumah sakit.

### **Gambaran *responsiveness, tangibles, reliability, assurance, empathy* dan pengetahuan tenaga kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim**

Hasil analisis univariat *responsiveness, tangibles, reliability, assurance, empathy* dan pengetahuan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa dari 95 responden, sebagian besar responden di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim mengatakan *responsiveness, tangibles, reliability, assurance, empathy* dan dalam kategori baik, dan memiliki pengetahuan yang baik.

Sejalan dengan penelitian Farida (2020) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan didapat bahwa mayoritas baik sebesar 67 responden (72,8%), mutu pelayanan kesehatan meliputi dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Pada dimensi *reliability* mayoritas baik sebesar 65 responden (70,7%), dimensi *responsiveness* kurang baik sebesar 76 responden (82,6%), dimensi *assurance* mayoritas baik sebesar 69 responden (75%), dimensi *empathy* mayoritas baik sebesar 66 responden (71,7%) dan dimensi *tangible* mayoritas baik sebesar 67 responden (72,8%). Sejalan dengan penelitian Hatibie (2015) yang menunjukkan bahwa mayoritas dimensi *empathy* dalam kategori baik sebesar 56,3%.

Kepuasan pasien dinilai dari empati dan tanggap, kehandalan, jaminan dan bukti fisik. Wirawan & Yunita (2017) yang menyatakan ada 5 indikator yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu ketersediaan fasilitas di ruang tunggu yang memadai, ketersediaan sarana informasi yang mudah dijangkau, pelayanan terhadap keluhan pasien dilakukan dengan cepat dan tanggap dan petugas menerima saran dari pasien.

### **Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan**

### **kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Penelitian Mulyani (2014) yang berjudul hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan gizi diruang rawat inap rumah sakit menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji t pada  $\alpha = 5\%$ , tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan dimana besar nilai *p* adalah 0,192 dengan rata-rata kepuasan responden laki-laki adalah 81,12% dan rata-rata kepuasan responden perempuan adalah 78,47% dengan standar deviasi 10,28%. Sejalan dengan penelitian ini menunjukan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan .

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diasumsikan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden baik berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan merasa puas dengan pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Sehingga dalam penelitian ini, jenis kelamin tidak menjadi indikator dalam penilaian kepuasan pasien.

### **Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan rendah memiliki peluang risiko 6,167 kali

merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian Aulia (2022) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan responden pada pelayanan kefarmasian ditandai dengan hasil *p-Value* = 0.021. Sejalan penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan .

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diasumsikan bahwa pendidikan responden memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka akan semakin memiliki informasi luas, sehingga orang yang berpendidikan tinggi akan berpengetahuan lebih baik dibandingkan dengan berpendidikan rendah dan mampu menilai dan memilih pelayanan kesehatan yang sudah diterima.

### **Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang mengatakan *responsiveness* baik memiliki peluang risiko 5,797 kali merasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Sejalan dengan penelitian Saleh (2018) yang menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi *Responsivnes* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Labuang Baji kota Makassar. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Burhanuddin (2016) yang menunjukkan bahwa dimensi

ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pasien dengan *p value* 0,000.

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Hafizurahman, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa *responsiveness* mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Lubai Ulu sudah memberikan ketanggapan yang baik pada pasien seperti ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, kesediaan petugas kesehatan untuk membantu pasien serta memberikan reaksi cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Walaupun diantaranya masih terdapat pasien yang merasa tidak puas pada ketanggapan pelayanan rumah sakit, namun hal ini akan menjadi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

### **Hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang mengatakan *tangibles* baik

memiliki peluang risiko 6,122 kali merasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Sejalan dengan penelitian Farida (2020) yang menunjukkan hasil uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (*p*) yaitu sebesar 0,003 maka *p value* < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya.

*Tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (Hafizurahman, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *tangibles* mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Lubai Ulu sudah memberikan bukti fisik yang terbaik untuk pasien seperti penampilan petugas yang mengenakan seragam dan pakaian yang rapi, didukung pula dengan kebersihan ruangan juga peralatan yang digunakan, sehingga pasien merasa puas dengan hal tersebut, namun tidak dipungkiri bahwa masih saja ada pasien yang kurang puas khususnya dengan kebersihan yang ada.

### **Hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun

2023. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang mengatakan *reliability* baik memiliki peluang risiko 3,943 kali merasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian Saleh (2018) yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti ada pengaruh antara dimensi *Realibility* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah labuang baji kota Makassar. Penelitian Hatibie (2015) yang berjudul Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof.Dr.R.D. Kandau Manado menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,006 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ), maka  $H_1$  diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (*Odds Ratio*) menunjukkan bahwa kehandalan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 3,516 kali lebih besar dibandingkan kehandalan yang tidak baik. Sejalan dengan penelitian ini bahwa ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

*Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan (Hafizurahman, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diasumsikan bahwa *reliability*

mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang dijanjikan, melayani dengan segera, akurat dan memuaskan. Pentingnya dimensi *reliability* ini telah dijelaskan sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan.

### **Hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Penelitian Hatibie (2015) yang berjudul Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof.Dr.R.D. Kandau Manado menunjukkan nilai signifikansi sebesar ( $0,335 > 0,05$ ), maka  $H_1$  ditolak atau tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Penelitian Pangerapan (2018) yang berjudul Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado, menunjukkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai  $p = 0,195 > 0,05$  yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sejalan dengan penelitian ini bahwa tidak ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

*Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keraguan (Hafizurahman, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diasumsikan bahwa *assurance* tidak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang mengatakan bahwa jaminan di RSUD Lubai Ulu sudah baik seperti kemampuan dokter dalam mendiagnosa penyakit, dan kerahasiaan penyakit pasien terjaga sehingga membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada. Didukung pula dengan keterampilan yang dimiliki petugas, walaupun belum semua petugas terampil dalam hal ini sehingga ada beberapa yang kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

### **Hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang mengatakan *empathy* baik memiliki peluang risiko 3,517 kali merasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Sejalan dengan penelitian Hatibie (2015) yang menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena nilai  $p < 0,05$  berarti  $H_1$  diterima atau terdapat hubungan antara perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (*Odds Ratio*) menunjukkan bahwa *empathy* yang baik memiliki kepuasan

pasien sebesar 6,374 kali lebih besar dibandingkan *empathy* yang tidak baik.

*Empathy* (perhatian) adalah kepedulian, perhatian secara individual kepada pelanggan yaitu merupakan kesediaan petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Keterampilan komunikasi dan rasa empati merupakan pilar-pilar yang penting dalam menerapkan etika kedokteran dalam hubungan pasien-dokter. Cukup banyak keluhan pasien timbul karena kurang baiknya komunikasi dokter pasien serta keluhan tersebut pada dasarnya disebabkan pasien merasa kurang dipedulikan oleh dokter (Hafizurahman, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diasumsikan bahwa *empathy* mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan komunikasi yang terjalin antara pasien dan dokter ataupun perawat. Kepuasan yang diperoleh pasien karena adanya rasa perhatian dari perawat atau dokter yang memberikan solusi atas keluhan yang dialami.

### **Hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Penelitian Saleh (2018) yang berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah sakit Labuang Baji Kota Makasar menunjukkan bahwa hasil yang didapat tidak ada pengaruh pengetahuan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo

Makassar dengan nilai  $p = 0,492$  ( $p < 0,05$ ). Sejalan dengan hasil penelitaian ini bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu.

Pengetahuan merupakan hasil dari suatu proses pembelajaran yang dapat diperoleh baik secara formal maupun informal dan mengarah pada pemahaman secara teoritis dan praktikal dari individu. Terbentuknya perilaku individu juga dipercaya berkaitan erat dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya (Jatmiko, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diasumsikan bahwa pengetahuan tidak mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan hampir semua tenaga kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim memiliki pengetahuan yang baik, namun hanya setengah responden yang merasa puas pada pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu.

### **Faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023**

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa *tangibles* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Penelitian Imran (2021) yang berjudul Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. menunjukkan bahwa *tangibles* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian Suciati (2023) yang berjudul Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022 menyatakan bahwa variabel *tangibles* merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. H.

Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim. Sejalan dengan penelitian ini bahwa *tangibles* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *tangibles* merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim. Hal ini dikarenakan *tangibles* merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien. *Tangibles* atau bukti fisik yang nyata akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga pasien akan memiliki kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **Kesimpulan Dan Saran**

Penelitian ini ada hubungan antara pendidikan, *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD Lubai Ulu tahun 2023. *Tangibles* faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD Lubai Ulu tahun 2023. Saran bagi RSUD Lubai Ulu agar dapat melakukan pengadaan, perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana dan prasarana fisik seperti gedung dan peralatan kesehatan sesuai stanad rumah sakit kelas D. Hasil penlitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lebih lanjut. Perlu dilakukan penelitian dengan variabel yang lain dan jenis penelitian kualitatif untuk memperdalam faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien dari berbagai sudut pandang tentang kepuasan pasien.

### **Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih kepada Dr.dr. Chairil Zaman, MSc, Dr.Dianita Ekawati, SKM, Dr. Akhmad Dwi Priyatno, S.Pd, M.kes, Okki Yuda Pratama , S.kep, Ners ,

M.K.M dan dr. Aspebri Cahyadi selaku Direktur RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim yang memberikan arahan selama penyusunan penelitian ini.

## Referensi

- Anoraga, P. (2014). *Psikologi Kerja*. Rineka Cipta.
- Aulia, G. (2022). Determinants of Patient Characteristics With Satisfaction Level of Outpatients Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, 4(2), 70–75.
- Burhanuddin, N. (2016). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RSUD SYEKH YUSUF GOWA Relationship between Health Service Quality and Patients ' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa*. 12(1), 41–46.
- Cahyadi, A., Zaman, C., & Suryani, L. (2023). Analisis Kinerja Karyawan Pada Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 6(2), 378–386. <https://doi.org/10.32524/jksp.v6i2.1005>
- Dewi, R. S., Sari, A. R., Suprpto, Saripah, A., Ashari, A. E., Suwety, A. M., Suck, O. D., Henniwati, Israfil, & Kurniawati, E. D. (2022). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Media Sains Indonesia.
- Farida, N. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasiendi Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. *Jurnal Universitas Islam Kalimantan*.
- Hafizurrahman. (2014). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*.
- Hakim, L., Zaman, C. ., & Wahyudi, A. . (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 254–259. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.663>
- Hariani, B., Wahyudi, A. ., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 447–367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>
- Hatibie, T. W. . (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof.Dr.R.D. Kandau Manado. *JIKMU*, 5(2), 302–310.
- Imran. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 389–396.
- Jatmiko, H. (2014). Hubungan Mutu pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah umum dan konsultan bedah digestive RSUD Banyumas. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah).
- Mulyani, R. (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan gizi di ruang rawat inap rumah sakit. *Jurnal Keperawatan*, X(2), 231–240.
- Noor. (2015). *Epidemiologi*. Rineka Cipta.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Pangerapan, D. . (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–18.

- Pratiwi, R. D., Putra, R. S. ., Amaliah, N., Mutia, W. O. ., Setiawan, H., Chrismilasari, L. ., Basit, M., Sukrin, Lea, A. ., Badi'ah, A., Nursery, S. M. ., Istiqomah, S. ., & Poetra, R. . (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. Media Sains Indonesia.
- Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Romas, A. N., Suprpto, Asmi, A. ., Musiana, Ramli, Pratiwi, R. D., Tenriawi, W., Fahrezi, C., & Putra, R. S. . (2022). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Global Eksekutif Teknologi.
- Saleh, M. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Media Kesehatan Gigi*, 17(2), 56–62.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Suciati, G. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit umum daerah Dr. H. mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 11(1), 102–116.
- Sudibyo, A. R. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap. Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. Skripsi Sarjana, Universitas Jember.
- Susanti, E. (2020). *faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Tiban Baru Kota Batam Tahun 2020*.
- Thi Kim Tuyen, P., & Xuan Hung, P. (2021). Factors Influencing Patients' Satisfaction With Healthcare Services-a Case Study of Public Hospitals in Hue City. *Hue University Journal of Science: Economics and Development*, 130(5B), 117–128. <https://doi.org/10.26459/hueunijed.v130i5B.6656>
- Wartana, I. K., Gustini, & Yanriatuti, I. (2023). *Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yayasan Kita Menulis.
- Wirawan, A., & Yunita, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan pasien pada Instalasi Rawat Jaan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam dengan Pendekatan Lean Service dan Service Performance. *Journal of Business Administration*, 1(2), 48–62.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., & Suswinarto, D. Y. (2023). *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pendahuluan*. 183–189.
- Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 6(2), 357–368. <https://doi.org/10.32524/jksp.v6i2.100>
- Zebua, M. (2021). *Manajemen Sumber Daya Rumah Sakit*. Guepedia.