

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS CIREMAI KOTA CIREBON**

**Nur Arofah\***

\*Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, Cirebon, Indonesia  
Email: [arofah.stikesrb@gmail.com](mailto:arofah.stikesrb@gmail.com)

**Laili Nurjannah Yulistiyana\*\***

\*\*Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, Cirebon, Indonesia

**Info Artikel:**

Diterima: 9 Juni 2023  
Disetujui: 26 Juni 2023  
Diterbitkan: 30 Juni 2023

**Abstrak**

Menurut hasil evaluasi kepuasan pasien yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon yang dilakukan setiap tiga bulan diperoleh adanya komentar yang diberikan oleh pasien mengenai perlunya perbaikan sarana dan prasarana, meningkatkan penanganan dan keramahan petugas. Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *mixed methods*. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap yang tercatat pada tahun 2021 dengan populasi 11.474 pasien dan menggunakan teknik sampling *purposive sampling* dan diperoleh sampel 99 responden untuk penelitian kuantitatif dan 15 informan untuk penelitian kualitatif. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data kuantitatif dengan menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji *Rank Spearman* sedangkan analisis data kualitatif menggunakan reduksi data, triangulasi dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian univariat bahwa dari 99 responden, hampir setengahnya (44,4%) responden menilai tidak puas dan sebagian besar (55,6%) responden menilai puas. Hasil penelitian bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan (*reability*) ( $p=0,005$ ), jaminan (*assurance*) ( $p=0,001$ ), bukti fisik (*tangibel*) dengan kepuasan ( $p=0,000$ ), empati (*empathy*) ( $0,000$ ), daya tanggap (*responsiveness*) ( $0,003$ ) dengan kepuasan pasien rawat inap. Variabel kehandalan (*reability*) adalah variabel yang paling dominan dengan  $p$  value 0,005. Terdapat 5 variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap, dimana dimensi yang paling dominan adalah kehandalan (*reability*). Rumah sakit diharapkan agar melakukan penilaian, pembinaan dan evaluasi terhadap petugas. Pasien diharapkan untuk melakukan komunikasi jika mendapatkan pelayanan yang tidak baik dan mengisi kotak saran yang telah disediakan oleh rumah sakit.

**Kata Kunci:** kehandalan; jaminan; bukti fisik; empati; daya tanggap; kepuasan pasien

**Abstract**

*According to the results of the evaluation of patient satisfaction conducted by the Ciremai Hospital in Cirebon City which is carried out every three months, it was found that there were comments given by patients regarding the need to improve facilities and infrastructure, improve handling and friendliness of staff. The general objective of this study was to analyze the relationship between the five dimensions of health service quality and inpatient satisfaction at Ciremai Hospital, Cirebon City. The research method used is mixed methods research. The subjects of this study were inpatients who were registered in 2021 with a population of 11,474 patients and used a purposive sampling technique and obtained a sample of 99 respondents for quantitative research and 15 informants for qualitative research. The research instrument used questionnaires and interviews. Quantitative data analysis used univariate, bivariate, and multivariate analysis with the Rank Spearman test while qualitative data analysis used data reduction, triangulation and drawing conclusions. The results of the univariate study showed that out of 99 respondents, almost half (44.4%) of respondents rated them as dissatisfied and most (55.6%) of respondents rated them as satisfied. The results of the bivariate research show that there is a relationship between reliability ( $p=0.005$ ), assurance ( $p=0.001$ ), physical evidence (tangible) with satisfaction ( $p=0.000$ ), empathy ( $0.000$ ), responsiveness ( $0.003$ ) with inpatient satisfaction. The reliability variable is the most dominant variable with a  $p$  value of 0.005. There are 5 variables related to inpatient satisfaction, where the most dominant dimension is reliability. Hospitals are expected to carry out assessments, coaching and evaluation of officers. Patients are expected to communicate if they receive poor service and fill in the suggestion box provided by the hospital.*

**Keywords:** *reability; assurance; tangible; empathy; responsiveness; patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Rumah Sakit yang dibentuk semata-mata untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik pada bidang kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi pelayan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan atau pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya<sup>(1)</sup>.

Komponen penting dalam kesuksesan pelayanan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan, pelayanan petugas penyaji kepada pasien. Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya<sup>(2)</sup>.

Berdasarkan hasil laporan survei indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kemenkes RI pada tahun 2018 menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien terdiri dari ke empat rumah sakit yang disurvei di Indonesia masing-masing adalah RS Hasan Sadikin 78,74%, RS Fatmawati 78,23%, RS Marzoekei Mahdi 79,95% dan RS Persahabatan 78,99%. Hal tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien di beberapa rumah sakit tersebut belum memenuhi standar nilai yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI nomor 129/Menkes/SK/II/2008 standar kepuasan pasien adalah lebih dari 90%. Berdasarkan kenyataan tersebut di atas, maka permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia membutuhkan perhatian dan penanganan yang lebih serius dari semua pihak baik pemerintah maupun seluruh masyarakat di Indonesia<sup>(3)</sup>.

Dinas Kesehatan Kota Cirebon telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di seluruh Rumah Sakit yang ada di Kota Cirebon pada Tahun 2020 sebanyak 12 Rumah Sakit baik swasta maupun rumah sakit milik pemerintah. Pelaksanaan survey dilakukan dengan bekerjasama dengan Ikatan Alumni Akper Muhammadiyah Cirebon (IKAAMUCI). Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Institusi Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada rentang nilai tertinggi pada 98,54 (indeks 3,941) dan terendah pada score 72,71 (indeks 2,908). Score rata-rata di Kota Cirebon mencapai 94,08 dengan Indeks Kepuasan masyarakat 3,763 (kategori baik)<sup>(4)</sup>.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon namun sebagai data pembandingan peneliti melakukan survey awal untuk melihat nilai tingkat kepuasan pasien rawat inap yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon dengan hasil kurang lebih 75% merasa puas, 20% kurang puas, dan 5% pasien merasa tidak puas<sup>(5)</sup>.

Berdasarkan hasil laporan pelaksanaan, evaluasi, rekomendasi dan tindak lanjut survey kepuasan pasien rawat inap yang dilaksanakan setiap tiga bulan (triwulan) di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon dengan nilai range tingkat kepuasan ditetapkan kurang lebih 80% sangat puas, 60-79% puas, 40-59% kurang puas, dan kurang lebih 39% tidak puas. Data tingkat kepuasan pada tahun 2021 diperoleh hasil 70% pasien merasa puas, 20% pasien kurang puas dan 10% pasien merasa tidak puas<sup>(6)</sup>.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada hari Kamis, 30 September 2021 diperoleh hasil bahwa pelayanan makanan di Rumah Sakit ini, pasien diberikan makanan tiga kali sehari yaitu makan

pagi, makan siang, dan makan sore. Selain itu pasien juga diberikan snack atau makanan ringan pada pagipukul 09.00 dan snack sore pada pukul 14.00 WIB. Dapur yang berada di ruangan paling belakang dari rumah sakit sedangkan kamar rawat inap berada depan setelah ruang instalasi gawat darurat membuat petugas membutuhkan waktu yang tidak sebentar karena harus berjalan cukup jauh untuk mengantarkan makanan. Selain itu juga dari segi kualitas makanan membuat makanan tidak maksimal, seperti contoh jika makanan sudah siap dalam keadaan panas karena petugas harus berjalan cukup jauh untuk mengambil makanan membuat makanan itu tidak panas lagi. Hasil lainnya diperoleh dari komentar dan saran yang diberikan oleh responden survey tingkat kepuasan mengenai perbaikan perlunya meningkatkan penanganan dan keramahan petugas IGD, dokter visit agar tidak terlalu malam, kebersihan dan kelengkapan fasilitas di ruang perawatan dan WC, pada ruang Puspa 2 agar dipasang sekat atau pembatas antar pasien, AC yang kurang dingin di beberapa ruangan agar segera diperbaiki demi kenyamanan pasien selama dirawat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan pelayanan makanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap bagaimana kinerja manajemen rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan dan menyajikan makanan kepada pasien. Apabila pasien mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menunjukkan adanya kepuasan pasien terhadap penyajian makanan, sebaliknya apabila pasien tidak mempunyai persepsi yang baik, maka hal itu menjadi suatu indikator ketidakpuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Hubungan antara Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon”.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian Korelasional untuk penelitian kuantitatif dan *The Explanatory Sequential Design* untuk penelitian kualitatif. Penelitian *The Explanatory Sequential Design* merupakan penelitian fase berurutan atau sekuensial yang interaktif. Tahap pertama, dilakukan pengambilan dan analisis data kuantitatif yang mana memiliki prioritas untuk menjawab pertanyaan penelitian. Tahap berikutnya, fase pengambilan data kualitatif dilakukan mengikuti fase sebelumnya. Peneliti umumnya menginterpretasikan data kualitatif untuk membantu menjelaskan (*explain*) hasil yang diperoleh pada fase kuantitatif dan sampel yang diambil adalah dengan cara *purposive sampling*. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien rawat inap di ruang rawat inap yang mendapatkan perawatan yang berjumlah 11.474 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yaitu sebanyak 99 pasien, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu sebanyak 15 orang diantaranya 1 informan kunci, 5 informan utama dan 9 informan pendukung. Instrumen penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner tertutup, sedangkan untuk instrumen penelitian kualitatif menggunakan wawancara mendalam. Analisa data dalam penelitian kuantitatif menggunakan analisa univariat, analisa bivariat dan analisa multivariat, dengan uji *Rank Spearman* sedangkan analisa data dalam penelitian kualitatif melakukan reduksi data, triangulasi, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN**

Penulis melakukan analisis hubungan antara Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Pengujian ini menggunakan uji statistik *Rank Spearman*.

Hasil Penelitian Kuantitatif:

Tabel 1. Hubungan antara Kehandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

No	Dimensi	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
			Tidak Puas		Puas		n	%	
			n	%	n	%			
1	Kehandalan	Kurang Baik	35	63,6	20	36,4	55	100	0,005
		Cukup Baik	9	20,5	35	79,5			
		Jumlah	44	44,4	55	55,6			
2	Jaminan	Kurang Baik	34	70,8	14	29,2	48	100	0,001
		Cukup Baik	10	19,6	41	80,4			
		Jumlah	44	44,4	55	55,6			
3	Bukti Fisik	Kurang Baik	37	68,5	17	31,5	54	100	0,000
		Cukup Baik	7	15,6	38	84,4			
		Jumlah	44	44,4	55	55,6			
4	Empati	Kurang Baik	34	73,9	12	26,1	46	100	0,001
		Cukup Baik	10	18,9	43	81,1			
		Jumlah	44	44,4	55	55,6			
5	Daya Tanggap	Kurang Baik	32	62,7	19	37,3	51	100	0,003
		Cukup Baik	12	25,0	36	75,0			
		Jumlah	44	44,4	55	55,6			

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa terdapat sebagian besar (63,6%) responden yang menilai dimensi kehandalan (*reability*) petugas kurang baik merasa tidak puas. Sedangkan hampir setengahnya (36,4%) responden yang menilai kehandalan (*reability*) petugas kurang baik merasa puas. Terdapat sebagian kecil (20,5%) responden yang menilai kehandalan (*reability*) petugas cukup baik merasa tidak puas, sementara hampir seluruh (79,5%) responden yang menilai kehandalan (*reability*) petugas cukup baik merasa puas. Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon (*P value* 0,005).

Terdapat sebagian besar (70,8%) responden yang menilai jaminan (*assurance*) pelayanan kesehatan kurang baik merasa tidak puas. Sedangkan hampir setengahnya (29,2%) responden yang menilai jaminan (*assurance*) pelayanan kesehatan kurang baik merasa puas. Terdapat sebagian kecil (19,6%) responden yang menilai jaminan (*assurance*) pelayanan kesehatan cukup baik merasa tidak puas, sementara hampir seluruh (80,4%) responden yang menilai jaminan (*assurance*) pelayanan kesehatan cukup baik merasa puas. Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 (*P value* 0,001).

Terdapat sebagian besar (68,5%) responden yang menilai bukti fisik (*tangible*) pelayanan kesehatan kurang baik merasa tidak puas. Sedangkan hampir setengahnya (31,5%) responden yang menilai bukti fisik (*tangible*) pelayanan kesehatan kurang baik merasa puas. Terdapat sebagian kecil (15,6%) responden yang menilai bukti fisik (*tangible*) pelayanan kesehatan cukup baik merasa tidak puas, sementara hampir seluruhnya (84,4%) responden yang menilai bukti fisik (*tangible*) pelayanan kesehatan cukup baik merasa puas. Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 (*P value* 0,000).

Terdapat sebagian besar (73,9%) responden yang menilai empati (*empathy*) petugas kurang baik merasa tidak puas. Sedangkan hampir seluruhnya (26,1%) responden yang menilai empati (*empathy*) petugas kurang baik merasa puas. Terdapat sebagian kecil (18,9%) responden yang menilai empati (*empathy*) petugas cukup baik merasa tidak puas, sementara hampir seluruh (81,1%) responden yang

yang menilai empati (*empathy*) petugas cukup baik merasa puas. Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 (*P value* 0,001)

Terdapat sebagian besar (62,7%) responden yang menilai daya tanggap (*responsiveness*) petugas kurangbaik merasa tidak puas. Sedangkan hampir setengahnya (37,3%) responden yang menilai daya tanggap (*responsiveness*) petugas kurang baik merasa puas. Terdapat sebagian kecil (25,0%) responden yang menilai daya tanggap (*responsiveness*) petugas cukup baik merasa tidak puas, sementara hampirseluruhnya (75,0%) responden yang yang menilai daya tanggap (*responsiveness*) petugas cukup baik merasa puas. Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 (*P value* 0,003)

Tabel 2. Faktor Dominan terhadap Kepuasan Pasien

No.	Variabel Bebas	Sig	Exp (B)
1.	Kehandalan ( <i>Reability</i> )	0,005	0,170
2.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,001	0,229
3.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	0,000	0,387
4.	Empati ( <i>Empathy</i> )	0,001	0,214
5.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,003	0,185

Tabel 2 menjelaskan faktor yang paling dominan antara kehandalan(*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021, untuk mengetahui faktor yang lebih dominan, peneliti melakukan uji regresi logistik.

Dari hasil uji tersebut, diketahui nilai probabilitas kehandalan (*reability*) 0,005, jaminan (*assurance*) 0,001, bukti fisik (*tangible*) 0,000, empati (*empathy*) 0,001 dan daya tanggap (*responsiveness*) 0,003

#### Hasil Penelitian Kualitatif:

Tabel 3 Karakteristik Informan

No	Informan	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir
1.	IU 1	Laki-laki	56	PNS	Sarjana
2.	IU 2	Perempuan	50	Ibu rumah tangga	Tidak sekolah
3.	IU 3	Perempuan	49	Ibu rumah tangga	SD
4.	IU 4	Laki-laki	59	Petani	Tidak sekolah
5.	IU 5	Perempuan	56	Ibu rumah tangga	Tidak sekolah

Berdasarkan tabel 3 diketahui karakteristik informan sebagian laki-laki dan sebagian perempuan dengan usia rata-rata 49-59 tahun. Sebagian besar pekerjaan informan adalah ibu rumah tangga dan pendidikan terakhirnya sebagian besar adalah tidak sekolah.

Tabel 4 Hasil Wawancara Informan Utama

No	Informan	Lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengankepuasan pasien
1.	Informan Utama 1	"saya rasa cukup puas ya, petugas juga membantu selamasaya dirawat, nakes dan non nakesnya cukup handal, mendengar keluhan saya, dan datang tepat waktu kalo saya butuh mereka. Ruang rawat inapnya juga bersihsegini mah, tapi agak panas ya ruangnya sampe saya bawa kipas sendiri kesini, lumayan biar engga terlalu panas"
2.	Informan Utama 2	"ibu rasa kurang puas teh, ibu masih awam tidak tau apa-apa, kalo ibu lagi engga tau suka nanya ke petugasnya, mungkin ibu banyak tanya gitu, prtugasnya tuh engga someah, apa ya someah tuh kalo bahasa indonesia teh,

		<i>ramah gitu ke pasien”</i>
3.	Informan Utama 3	<i>“alhamdulillah neng, tidak kurang tidak lebih, cukup puas dari pelayanan yang diberikan rumah sakit, fasilitas juga enak, banyak perubahan. Dulu ibu dirawat belum sebagus ini fasilitasnya, suster nya ramah banget, ibu suka dibantu kalo disini engga ada yang nunggu, cukup puas”</i>
4.	Informan Utama 4	<i>“lumayan puas, kamar bersih, dokter nya baik, tapi pas pertama mau diinfus sampe disuntik dua 2x mungkin karena agak gendut ya, uratnya sampe biru tapi engga apaapa”</i>
5.	Informan Utama 5	<i>“kurang puas, menurut ibu perawat nya pilih kasih, mungkin karena ibu pake BPJS ya mbak, judes kalau ibu ada perlu, tapi kalau ke pasien di samping ibu ramah, terus makanan juga ibu kurang suka, pas nyampe ke kamar udah anyep, jadi ibu kurang suka mba”</i>

Berdasarkan tabel 4 di atas dari 5 informan utama 3 informan mengatakan puas dan 2 informan mengatakan kurang puas setelah mendapatkan perawatan minimal 3 hari di ruang rawat inap penyakit dalam. Sebagian besar informan mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan ada jugasebagian yang merasa tidak puas karena merasa dibeda-bedakan oleh petugas kesehatan seperti yang dikatakan oleh IU 5.

Hasil analisis kualitatif menyampaikan hasil wawancara mendalam dengan informan triangulasi yang terdiri dari 11 informan diantaranya adalah 9 informan pendukung (5 keluarga pasien, 1 ahli gizi, 1 kepala ruangan dan 2 perawat) dan 1 informan kunci (Kepala Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon). Hasil wawancara mendalam dengan informan triangulasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Wawancara Mendalam Informan Triangulasi

No	Informan	Lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien
1.	Informan Triangulasi (Keluarga Pasien) 1 IT (KP) 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas ramah</li> <li>• Fasilitas baik</li> </ul>
2.	Informan Triangulasi (Keluarga Pasien) 2 IT (KP) 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas bersih</li> </ul>
3.	Informan Triangulasi (Keluarga Pasien) 3 IT (KP) 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas kompeten</li> <li>• Makanan untuk pasien kurang enak</li> </ul>
4.	Informan Triangulasi (Keluarga Pasien) 4 IT (KP) 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas bersih</li> <li>• Petugas baik</li> </ul>
5.	Informan Triangulasi (Keluarga Pasien) 5 IT (KP) 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas kurang handal</li> <li>• Petugas tidak ramah</li> <li>• Makanan untuk pasien dingin</li> </ul>
6.	Informan Triangulasi (Ahli Gizi) 1 IT (AG) 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalasi gizi dan dapur jauh</li> <li>• Menu makanan bervariasi</li> </ul>
7.	Informan Triangulasi (Perawat) 1 IT (PR) 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas bersikap adil</li> <li>• Petugas handal</li> </ul>
8.	Informan Triangulasi (Perawat) 2 IT (PR) 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas empati</li> <li>• Petugas handal</li> <li>• Petugas ramah</li> </ul>
9.	Informan Triangulasi (Kepala Ruangan) 1 IT (KR) 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas handal</li> <li>• Petugas sesuai aturan</li> <li>• Rumah sakit memberikan evaluasi dan pelatihan untuk petugas</li> <li>• Petugas bertanggungjawab</li> </ul>
10.	Informan Triangulasi (Kepala Rumah Sakit) 1 IT (KRS) 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas ramah</li> <li>• Petugas handal</li> <li>• Fasilitas lengkap, baik dan bersih</li> <li>• Empati baik</li> <li>• Jaminan baik</li> <li>• Respon petugas baik</li> </ul>

- Rumah sakit selalu melakukan upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- 

## PEMBAHASAN

Aspek kemampuan pelayanan yang tepat dan akurat salah satunya adalah kehandalan (*reability*), kemampuan petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat kepada pasien tanpa melakukan kesalahan apapun sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (*reability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan (*reability*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 menunjukkan bahwa kehandalan (*reability*) petugas 79,5% menyatakan puas karena petugas mampu melakukan tindakan-tindakan dengan baik yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dan 20,5% menyatakan kurang puas jika petugas kurang mampu melakukan tindakan-tindakan dan tidak sesuai prosedur.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Aliah Alwi, yang menyatakan bahwa 44,3% pasien yang merasa puas dengan kategori kehandalan yang cukup, artinya semakin baik kehandalan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan maka semakin puas yang dirawat<sup>(3)</sup>. Penelitian yang dilakukan oleh Jesica T. Tulangow *dkk* menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado<sup>(7)</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara informan utama, sebagian besar informan utama mengatakan cukup puas terhadap dimensi kehandalan (*reability*), dari 5 informan utama 3 informan mengatakan cukup puas dan 2 informan mengatakan kurang puas terhadap kehandalan (*reability*) petugas di rumah sakit Ciremai Kota Cirebon.

Berdasarkan hasil wawancara informan utama sebagian besar informan utama menyatakan cukup puas terhadap kehandalan (*reability*) petugas di rumah sakit Ciremai Kota Cirebon. Seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“kurang puas karena mungkin saya pakai BPJS, petugas seperti membeda-bedakan antara pasien umum dan pasien BPJS”*. (IU, 5)

Jaminan (*assurance*) merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di rumah sakit. Aspek jaminan (*assurance*) meliputi menjamin keamanan, kesopanan dan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada pasien. Jaminan (*assurance*) artinya adalah bebas dari segala bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini petugas dituntut untuk dapat memberikan garansi kepada pasien yang ditanganinya. Semakin baik jaminan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 menunjukkan bahwa 80,4% pasien yang merasa puas dengan kategori jaminan (*assurance*) karena pasien mendapatkan jaminan (*assurance*) baik dari keramahan, kesopanan pasien kepada perawat. Dan 19,6% menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) yang diberikan petugas kurang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdussamad dan Wira dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian petugas rumah sakit mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap<sup>(3)</sup>. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Aliah Alwi menunjukkan bahwa jaminan dan kepastian mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami aman dari bahaya, resiko serta keragu-raguan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut dengan baik<sup>(3)</sup>.

Aspek penampilan fisik adalah bukti langsung yang dapat rumah sakit berikan kepada pasien meliputi penampilan, fasilitas fisik, kebersihan dan kelengkapan alat untuk tindakan yang akan diberikan kepada pasien, penampilan fisik karyawan yang rapih, selalu memakai seragam sesuai dengan perturan rumah sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 menunjukkan bahwa 84,4% menyatakan penampilan fisik di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon merasa puas dan 15,6% menyatakan penampilan fisik kurang puas hal ini berarti penampilan fisik di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon baik dari segi kebersihan, penampilan dan fasilitas tampak baik.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chunlaka dalam Wira menyatakan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien<sup>(8)</sup>. Hal ini sejalan dengan pendapat Yazid dalam Penelitian Siti Nur Alwiah Alwi yaitu bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, personel, dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada pasien<sup>(3)</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara informan utama sebagian besar informan utama menyatakan cukup puas terhadap bukti fisik (*tangible*) pelayanan di rumah sakit Ciremai Kota Cirebon. Seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“fasilitas juga enak, banyak perubahan. Dulu ibu dirawat belum sebagus ini fasilitasnya”* (IU,3)

Dimensi empati (*empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan. Dalam hal ini perawat diharapkan dapat bisa memahami kesulitan-kesulitan pasien dan membantu pasien keluar dari kesulitan-kesulitan tersebut.

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 menunjukkan bahwa 81,1% pasien merasa puas terhadap empati (*empathy*) yang diberikan oleh petugas. Dan 18,9% menyatakan bahwa petugas dalam memberikan empati (*empathy*) pelayanannya kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa empati (*empathy*) atau rasa perhatian dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijaksono menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang dilakukan oleh petugas kepada pasien dapat mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati Nur'aeni menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Izza Karawang<sup>(9)</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara informan utama sebagian besar informan utama menyatakan cukup puas terhadap empati (*empathy*) pelayanan di rumah sakit Ciremai Kota Cirebon. Seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“susternya ramah banget, ibu suka dibantu kalo disini engga ada yang nunggu”* (IU,5)

Pelayanan yang *responsiveness* atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line*. Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pasien, selain itu pasien juga memberikan persepsi yang cukup baik pada petugas dalam memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti pasien.

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021 menunjukkan bahwa 75,0% pasien menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan cukup baik. Dan 25,0% menyatakan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) sangat

diharapkan oleh pasien mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan keberadaan petugas saat dibutuhkan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Rizal dan Riza dan Mumu dkk dimana daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Semakin baik daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Mustika menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di RSUD Jagakarsa Tahun 2018<sup>(10)</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara informan utama sebagian besar informan utama menyatakan cukup puas terhadap daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan di rumah sakit Ciremai Kota Cirebon. Seperti dalam kutipan wawancara berikut:

“perawat mendengar keluhan saya, dan datang tepat waktu kalo saya butuh mereka” (IU,1)

Berdasarkan hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik dalam satu tahap terdiri dari 5 variabel bebas yaitu kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki nilai  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reability*) terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan 4 variabel bebas lainnya yaitu jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki  $p > 0,05$  yang berarti tidak terdapat hubungan antara jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu variabel yang paling dominan berdasarkan analisis multivariat yaitu ukuran kehandalan (*reability*) dengan  $p$  value = 0,005 dengan nilai OR 7,953.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alwy bahwa kehandalan (*reability*) merupakan dimensi yang paling dominan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p$  value 0,000 dan nilai OR 22,19<sup>(3)</sup>.

## **SIMPULAN**

Sebagian besar (55,6%) responden menilai kurang baik terhadap kehandalan petugas. Dan hampir setengahnya (44,4%) responden menilai cukup baik terhadap kehandalan petugas. Hampir setengahnya (48,5%) responden menilai kurang baik terhadap jaminan pelayanan kesehatan. Sebagian besar (51,5%) responden menilai cukup baik terhadap jaminan pelayanan kesehatan. Sebagian besar (54,5%) responden menilai kurang baik terhadap bukti fisik pelayanan kesehatan. Hampir setengahnya (45,5%) responden menilai cukup baik terhadap bukti fisik pelayanan kesehatan. Hampir setengahnya (46,5%) responden menilai kurang baik terhadap empati petugas. Sebagian besar (53,5%) responden menilai cukup baik terhadap empati petugas. Sebagian besar (51,5%) responden menilai kurang baik terhadap daya tanggap petugas. Hampir seluruhnya (48,5%) responden menilai cukup baik terhadap daya tanggap petugas. Hampir setengahnya (44,4%) responden menilai kurang puas. Sebagian besar (55,6%) responden menilai cukup puas.

Ada hubungan antara dimensi kehandalan (*reability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi empati (*empathy*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap. Dimensi kehandalan (*reability*) adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon 2021.

## **SARAN**

Bagi pasien apabila pasien mendapatkan pelayanan yang dinilai kurang baik, sebaiknya dikomunikasikan dengan pihak rumah sakit atau perawat dengan baik-baik, sehingga dapat menjadi masukan bagi perbaikan pelayanan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Agustini, Sri & Veronika Srimulyani. Tipologi dan Antaseden Komitmen Organisasi. Program studi Manajemen. Universitas Widya Mandala. Madiun: 2017
2. Ema Fitriyanah, I'ien Noer'aini & Taufiq Priyo Utomo. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD dr. H Soewondo Kendal. Ejournal STIKes Telogorejo, 2017
3. Siti Nurul Aliah Alwy. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar) Tahun 2018. [Tesis]. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar;2018
4. Kementerian Kesehatan RI. Survey Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jakarta: Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan;2019
5. Rumah Sakit Ciremai Cirebon. Laporan Survey Kepuasan Pasien Tahun Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Cirebon: RS Ciremai;2021
6. Rumah Sakit Ciremai Cirebon. Laporan Survey Kepuasan Pasien Triwulan III Tahun 2021. Cirebon: Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon;2021
7. Jesika T. Tulangow, A. J. M. Rattu & Silvy L. Mandey. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Ejournal Unsrat Volume 5 No. 2a April 2016
8. Wahdiana. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. [Skripsi] Surakarta: Fakultas Farmasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta;2015
9. Nur'aeni R dkk. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol. 6 No. 2 2020
10. Mustika, D dkk. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2018. Ejournal Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia Volume 5 No 3 2019
11. Arikunto, S. Prosedur Penelitian Edisi Revisi. Cetakan ke enam. Jakarta: PT Rineka Cipta;2016
12. Azwar, A. Pengantar Penelitian dan Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara;2016
13. Badriah, D. L. Metodologi Penelitian Ilmu-Ilmu Kesehatan cetakan ke-8 Maret. Bandung: Multazam;2018
14. Creswell JW, Clark VLP. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*, California: SAGE;2011
15. Detasemen Kesehatan Wilayah Rumah Sakit Ciremai TK III. Laporan Pelaksanaan, Evaluasi, Rekomendasi dan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Pasien Rawat Inap Triwulan 1 TA 2021. Cirebon: RS Ciremai;2021
16. Endang Mulyatiningsih. Metodologi Penelitian Terapan. Yogyakarta: Alfabeta;2019
17. Kementerian Kesehatan RI. Kepmenkes RI No: 129/Menkes/SK/11/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI;2008
18. Mokh. Firman Ismana. Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Arjawinangun. Ejournal STIKes Cirebon Volume 6 No.2 2015
19. Moehyi, S. Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga. Jakarta: Penerbit Bharata;2019
20. Muh. Pasca Rivaldi, Erlin Syahril, Rasfayanah F. Matto. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. Ejournal FK UMI Volume 4 No. 1 Juni 2018
21. Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipt ;2012
22. Pasolong, H. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta;2013
23. Satriyono. Kristanti. Pengaruh kepuasan pasien pada kualitas layanan rawat inap terhadap niat discharge against medical advice (Dama) (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Pare Kabupaten

- Kediri). Jurnal Ekonika. Jurnal Ekonomi Universitas Kediri Volume 3 No 2 September 2018
24. Sugiyono. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Alfabeta;2017
  25. Supranto. Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta;2019
  26. Wihelmina Kosnan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Merauke. Ejournal Universitas Soedirman Volume 3 No 1 September 2019