



## KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Nurma Yuni Pary Usemahu<sup>1</sup>, Samsinar<sup>2</sup><sup>1,2</sup>Akademi Keperawatan Abdi Florensia

## Info Artikel :

Diterima : 2 November 2022

Disetujui : 20 Nvember 2022

Dipublikasikan : 30 November 2022

## ABSTRAK

**Kata Kunci :**  
kepuasan,  
kualitas  
pelayanan,  
rawat inap

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan menggunakan metode *Cross sectional Study*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 70 pasien Data diambil menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert waktu pengambilan data pada bulan April-Mei 2022. Hasil penelitian didapatkan hasil yang diperoleh  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap. Untuk itu, disarankan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan kualitas yang diberikan rumah sakit.

## ABSTRACT

**Keywords :**  
satisfaction,  
service quality,  
inpatient care

*The quality of health services is a form of consumer assessment of the level of service received with the level of service expected. If the service received or felt is in accordance with what is expected, then the quality of service is perceived as good and satisfactory. The type of research design used in this study is correlational analytic using the Cross-sectional Study method. In this study, the number of samples to be studied was 70 patients. Data was taken using a questionnaire using a Likert scale when data collection was in April-May 2022. The results of the study obtained the results obtained  $0.001 < 0.05$ . So it can be concluded that there is a relationship between empathy and inpatient satisfaction. For this reason, it is recommended that hospitals improve the quality of service so that patients feel satisfied with the quality provided by the hospital.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa. Setiap individu, keluarga masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Rumah sakit menjadi harapan pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Permenkes, (2019) Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perrespondenan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat inap, dan gawat darurat. Rawat inap adalah dimana salah satu bentuk proses pengobatan oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan diruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Di dalam rumah sakit itu sendiri, terdapat organisasi yang bersifat kompleks, yang setiap aktivitasnya membutuhkan anggaran biaya.

Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseresponden yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan nya

terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (Maulana, 2016). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan Karena layanan Kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit. Dengan puasnya pasien, maka pasien menjadi loyal pada Rumah Sakit. Pelayanan yang diharapkan pasien tidak sesuai yang di harapkan maka dapat menyebabkan penurunan kualitas kualitas rumah sakit dan bisa menurunkan standart pelayanan minimal kepuasan (Yanto & Rejeki, 2017).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personel tidak memuaskan, suasana dan kondisi lingkungan yang tidak mendukung, cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataan. (Nursalam, 2016)

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan di Sumatera barat (Hasniar, h.2021).

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 di dapat bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standart pelayanan minimal ditetapkan kepuasan pasien >80% sengan angka complain 4-5 kasus dalam sebulan (Widiasari et al., 2019). Angka kepuasan pasien di indonesia terbilang masih rendah, berdasarkan penelitian di rumah sakit kota Surabaya di dapatkan sebanyak 38,1% pasien merasa puas, serta sebanyak 61,9% merasa tidak puas (Sari, 2014). Data Kemenkes RI 2018 sekitar 60%. Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri

Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak Rumah sakit memberikan perhatian pada pelayanan berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien. (Hasniar, h.2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persiapkan baik dan memuaskan (Kotler, 2019).

Mengukur kualitas pelayanan yang baik, yaitu sikap dan cara karyawan dalam melayani pasien atau keluarga secara memuaskan. Pemberian pelayanan adalah perawat

atau dokter yang bekerja di instansi pemerintah/swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan. Indikator dalam kualitas pelayanan sudah ada didalam model SERQUAL, jadi untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit dilihat dari indikator yang sudah ditetapkan: *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsivensess*. Kualitas Pelayanan dikatakan baik, jika Rumah Sakit atau pegawai sudah menerapkan atau melaksanakan indikator penilaian kualitas pelayanan dengan tepat. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, sesuai asuhan keperawatan/prosedur, sarana prasarana lengkap dan layak pakai, dan pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan komunikasi harus ramah, senyum dan sopan dalam memberikan pelayanan (Selviana, 2016).

Pentingnya bagi sebuah perusahaan jasa dalam menjaga kualitas yang secara esensial tidak nampak intangible untuk membantu organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan organisasi serta pelayanan Kesehatan. Ketika tercipta sebuah kepuasan bagi pasien maka secara tidak langsung akan memberikan dampak positif bagi perusahaan jasa Kesehatan dengan terciptanya loyalitas dari pelanggan terhadap rumah sakit yang bersangkutan karena itu sangat penting menjaga sebuah kualitas pelayanan Kesehatan. Begitupun jika kualitas pelayanan berdampak negative maka akan mempengaruhi citra dari Rumah sakit sehingga menjadi penurunan kunjungan pasien yang menyebabkan kurangnya loyalitas dari pasien (Suharmiati, 2017). Kualitas atau kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan kualitas pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau (Ulumiyah, 2018)

Penelitian yang dilakukan mengenai "Gambaran Kualitas pelayanan kesehatan di BKIA poli Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan" didapatkan hasil dari seluruh responden menilai kualitas pelayanan di poli baik, kecuali pada dimensi *Assurance* 30 ( 85,71%) responden menilai kualitas pelayanan baik, 3 (8,58%) responden menilai kualitas pelayanan cukup pada pernyataan petugas tidak meminta izin saat melakukan pemeriksaan dan 2 (5,71%) responden menilai kualitas pelayanan kurang pada pernyataan petugas tidak memberikan kenyamanan pada saat pemeriksaan, namun jika dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan dimensi *Assurance* dinilai kualitas pelayanan baik (Manurung, 2018).

Penelitian yang dilakukan mengenai " Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit" Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan data tahun 2015 pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Besar memiliki kecendrungan masuk ke daerah efisiensi dengan nilai indikator BOR sebesar 62% dan nilai BTO 45,7, sedangkan nilai indikator yang belum efisien adalah AvLOS sebesar 4 dan TOI sebesar 3,1. Diharapkan manajemen rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai efisiensi semua indikator grafik Barber Johnson, (Sidiq & Afrina, 2017)

Penelitian yang dilakukan mengenai "Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil Poli Kebidanan RSUD Ciamis" didapat dari seluruh responden menilai kualitas pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Ciamis tidak baik jika dilihat dari aspek *reliability* 18 (45%), tidak baik jika di lihat dari aspek *assurance* 16 (61,5), *emphaty* tidak baik didapatkan 21 (58,3%) dan *tangible* tidak baik didapatkan 15 (53,6%). Pasien

menyatakan loyal terhadap pelayanan antenatal yaitu sebesar 29 (58%), (Purnamasari, 2019).

Petugas kesehatan dapat meningkatkan kinerja saat melakukan pelayanan kepada pasien dan meningkatkan keramah tamahan, kesopanan dalam melayanani pasien agar pasien merasakan nyaman saat dilakukan pemeriksaan. Tjaptono dalam Mursyida (2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi assurance berpengaruh terhadap harapan pamakai jasa atau pelanggan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan tidak memberikan jaminan yang sesuai dengan harapan pelanggan maka pada akhirnya pelanggan tidak lagi memamfaatkan pelayanan kesehatan di suatu institusi kesehatan. Sebagai tenaga kesehatan hendaknya memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan atau penerima jasa pelayanan agar pelanggan atau pemakai jasa memamfaatkan ulang pelayanan kesehatan serta merekomendasi mulut ke mulut yang menguntungkan.

Kesmas et al., (2018), menyatakan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap terdapat hubungan antara bukti fisik, kehadnalan, ketanggapan, jaminan serta empati dengan kepuasan pasien, jaminan yang baik dapat meningkatkan kepuasan sertan loyalitas pasien. (Etlidawati & Handayani, 2017) mengatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehtan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja. Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien terhadap jaminan kesehatan meningkat.

Pasalli' & Patattan, (2021) mengatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (Fadhurullah, 2018).

Survey awal dari 9 pasien yang pernah di rawat inap di Rumah Sakit Tangerang Selatan. 3 responden mengatakan bahwa puas dengan pelayanan di rumah sakit. 4 responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap *responsive* dan *empaty*. 2 responden mengatakan tidak puas di *Realibility*, *empaty* dan *responsive* data tersebut didapat melalui wawancara terhadap pasien yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan.

Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Tangerang Selatan.

## METODE PENELITIAN

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 70 pasien dengan kriteria inklusi Pasien yang mendapat perawatan di ruang rawat inap dan bersedia menjadi responden. Sedangkan untuk kriteria eksklusi adalah pasien yang sedang menjalani rawat jalan, pasien ICU dan pasien yang tidak bersedia dijadikan responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel independen dan variabel dependen dengan kepuasan pasien rawat inap. Data diambil menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan dengan waktu pengambilan data pada bulan April-Mei 2022. Setelah data terkumpul, maka data diolah menggunakan aplikasi SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel**

Variabel	f	%
Usia:		
Remaja	18	25,71
Dewasa awal	23	42,86
Dewasa akhir	22	31,43
Lansia awal	5	7,14
Lansia akhir	2	2,86
Jenis kelamin:		
Laki-laki	40	57,14
Perempuan	30	42,86
Pendidikan:		
SMA	44	62,86
Perguruan Tinggi	26	37,14
Pekerjaan:		
Pelajar/Mahasiswa	18	25,71
IRT	19	27,14
Karyawan swasta	20	28,57
Pegawai negeri	7	10
Wiraswasta	2	2,86
Tidak bekerja	4	94,29
Kualitas pelayanan:		
Baik	28	40
Kurang baik	42	60
Kepuasan pasien:		
Puas	26	37,14
Kurang puas	44	62,86

**Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien**

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien				Total		P Value
	Puas		Kurang puas		f	%	
	f	%	f	%	f	%	
Baik	25	96,15	3	6,818	28	40	0.002
Kurang baik	1	3,846	41	93,18	42	60	
Total	26	100	44	100	70	100	

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan sebanyak 42 responden menyatakan pelayanan kurang baik (60%) dan pelayanan baik sebanyak 28 responden (40%). Pelayanan kesehatan kurang baik karena kurangnya empati karyawan/staf, sehingga dapat menyebabkan kurangnya hubungan dan komunikasi yang baik, termasuk kurangnya perhatian terhadap para pasien. Asumsi ini sejalan dengan penelitian Wira et al.,(2014), hasil penelitian menunjukkan empati kurang baik sebanyak 51,4%. Dimensi kualitas pelayanan yang baik, keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Selain itu asumsi ini sejalan dengan peneliti Astarani et al., (2015), menyatakan hasil penelitian tentang komponen kognitif dalam perilaku empati perawat diketahui bahwa dari 58 pasien sebagian besar menilai perilaku empati perawat di ruang rawat inap gedung Utama kelas 3A RS. Baptis Kediri berdasarkan kognitif kurang baik yaitu 39 responden (67,2%). Menurut Stuart & Sundeen, empati adalah suatu kemampuan untuk masuk dalam kehidupan klien, agar dapat merasakan dan memahami perasaannya. Pernyataan diatas sejalan dengan penelitian Nur'aini (2019), berdasarkan penelitian hipotesis III menunjukkan  $F_{hitung}=92,717 > F_{tabel}=3,09$  dan nilai p- value 0,003 ( $\alpha < 0,005$ ) maka dapat disimpulkan daya tanggap dan empati para medis secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Begitu juga Wira et al.,(2014), menyatakan hasil penelitian menunjukkan daya tanggap kurang baik sebanyak 57,7%. Dimensi kualitas pelayanan yang baik, keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian Amalia, dkk. (2017), daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. Mengatakan bahwa empati membina pengaruh dan Pembina secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan berdasarkan penilaian responden petugas sulit ditemukan untuk meminta pertolongan ketika diperlukan serta keramahan yang kurang. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik dikarenakan empati dan daya tanggap masih kurang.

Pada variabel kepuasan pasien didapatkan pasien puas sebanyak 44 responden (62,86%) dan pasien tidak puas sebanyak 26 responden (37,14%) . Peneliti berasumsi kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan Serta daya tanggap yang kurang karena kurangnya kesigapan petugas dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Asumsi diatas sejalan dengan penelitian Ilmu et al., (2019), menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang kurang nyaman sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 49 orang (87,5%). Kurangnya empati karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, sehingga dapat menyebabkan kurangnya hubungan dan komunikasi yang baik, termasuk kurangnya perhatian terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan sehingga pelanggan merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Begitu juga dengan penelitian Ilmu et al., (2019), menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan memberikan tanggapan (*Responsiveness*) yang kurang tanggap sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 50 (89,3%), kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Begitu juga Nursalam (2016), menyatakan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standart kerja seharusnya) dan kinerja actual yang diterima pelanggan. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa kurang puas pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien.**

Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan nilai *p value* 0,002 lebih kecil dibandingkan dengan  $\alpha < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap sebanyak 62,86 % . Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $r=0,354$  dan nilai *p value* sebesar  $0,002 < \alpha=0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.

Peneliti berasumsi pada penelitian ini secara umum kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Jika petugas kurang empati, nada berkomunikasi terlalu tinggi, serta daya tanggap yang kurang karena kurangnya kesigapan petugas dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian diatas menunjukkan kedua variabel berhubungan yang menunjukkan keduanya searah, artinya jika kualitas pelayanan kurang baik maka pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Hastuti,dkk (2017), tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai *p value*  $0,000 < 0,05$ . Penelitian ini menjelaskan bahwa empati sangat berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, empati merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa empati yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkat ketidakpuasan pasien.

Asumsi diatas sejalan dengan penelitian Kesmas et al., (2018), hasil penelitian ini menggunakan *Chi Square* dimana nilai probabilitas yang diperoleh  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis didukung dengan nilai *Odds ratio* 3,481 artinya responden yang memberikan pelayanan empati baik memiliki peluang 3,481 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas, mengenai kepuasan pasien disimpulkan hasil bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Begitu juga Museum, (2019), menyatakan hasil uji statistik diperoleh *p- value* = 0,001 yang berarti ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum daerah Prabumulih. Empati yaitu membina pengaruh dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti mendengar keluhan konsumen. Berdasarkan penelitian menurut responden

petugas lebih banyak tidak bisa ditemui dan dihubungi bila dibutuhkan kemungkinan disebabkan karena jumlah perawat yang kurang sehingga membuat empati menjadi salah satu membuat kepuasan pasien kurang.

Menurut penelitian Kesmas et al., (2018), Hasil penelitian ini telah diperoleh nilai  $0,002 < 0,05$  menggunakan *Chi Square*. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini dengan nilai OR 4,791 responden yang memberikan pelayanan daya tanggap baik memiliki peluang 4,791 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan daya tanggap kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil yang diperoleh  $0,001 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap. Untuk itu, disarankan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan kualitas yang diberikan rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Anggarawati, T., & Wulan Sari, N. (2016). Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), 44–54. <https://doi.org/10.26753/jikk.v12i1.139>
- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Ilmu Administrasi Negara*, 14(356–363).
- Astarani, K., & Pradianata, M. J. (2015). *Jurnal Pentingnya Perilaku Empati Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan*. Jurnal STIKES RS. Baptis Kediri. Vol 8 (1).
- Bu'ulolo, C. S., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1(1), 18–22.
- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147
- Fadhurullah, L. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1), 81–91. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/4531>
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Services Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset
- Gray, J. R., Grove, S. K., & Sutherland, S. (2017). Burns and Grove's the practice of nursing research: appraisal, synthesis, and generation of evidence. *Elsevier*, 8, 1–1192.
- Hasniar, H. (2021). *Gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020= Gambaran kualitas pelayanan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf*

- Kabupaten Gowa Tahun 2020* (Disertasi Doktor, Universitas Hasanuddin)
- Izzah El maila. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Geriatri Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas Edisi.1. Jawa Timur: Strada Press
- Jahirin, & Nurjanah, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*, *V*(2), 17–24.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *4*(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kesmas, J., No, V., Antara, H., Jasa, M., & Kesehatan, P. (2018). *Kualitas merupakan sekumpulan dari yang telah diperolehnya semasa dalam menerima pelayanan sesuai dengan apa yang telah menjadi harapannya ( Pohan , 2007 ). Jika Pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan Komplain . Apabila komplai.* *7*(5).
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, *21*(4), 18–25. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2017. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 14. Jilid 3. Erlangga, Jakarta.
- Lakmi, AR (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. Dalam *Prosiding Seminar Administrasi Negara Universitas Udayana* (hlm. 112-130).
- Maila, I. EL. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Geriatri Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas.*
- Nur'aini., P. (2019). Jurnal Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Pulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex Vol 2*, (1)
- Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan :Pendekatan Praktis. In *Salemba Medika*. [https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6\\_24](https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24)
- Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. salemba medika.
- Nurul, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017.
- OELI, & Rattu, AJM (2018). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Penyakit Dengan Pasien Di Poliklinik Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)* , *2* (1), 9-18.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, *5*(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, *4*(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research Principles And Methods* (Sevent

- Edi). Lippincott Williams & Wilkins.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2014). Essentials of Nursing Research Seventh Edition Appraising Evidence for Nursing Practice. In *Lippincott Williams & Wilkins*.
- Prihatiningsih, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk. Iv 05.07.02 Kediri. *Mediasosian, Vol. 1*(1), hal. 20-31.
- Purnamasari, K. D. (2019). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil. *Journal of Midwifery and Public Health, 1*(2).  
<https://doi.org/10.25157/jmph.v1i2.3000>
- Purba, JR (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Putri Hijau Medan Tahun 2019.
- Sari, Y. K. (2014). Pengaruh Orientasi Pasien Baru terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery), 1*(1), 024–029.  
<https://doi.org/10.26699/jnk.v1i1.art.p024-029>
- Sidiq, R., & Afrina, R. (2017). Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. *Jurnal Nursing, 8*(1), 29–34
- Siti (2018). Rumah Sakit Umum Daerah Piru, 543-551.  
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Soedargo, BP (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 7* (3), 295-302.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *10*(Siti 2018), 543–551.  
<https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6*(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Suharmiati, & Budijanto, D. (2017). 21066-ID-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-tingkat-kepuasan-responden-pengguna-raw.pdf. In *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* (Vol. 10, Issue 20, pp. 123–130).
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia, 22*(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>