

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Tiga Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung

**Airin Shabrina Elta Kusmana^{1*}, Achmad Farich¹, Nova Muhani¹,
Anang Risgiyanto¹, Khoidar Amirus¹**

¹Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

¹airinshabrina4@gmail.com*

Abstrak

Dalam UUD RI tahun 1945, telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan, dan sebagai layanan kesehatan kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien yang dibentuk berdasarkan 5 prinsip *service quality* atau kualitas pelayanan, yaitu : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Sehingga pasien yang puas dengan pelayanan Rumah Sakit akan berdampak baik dan memberikan manfaat bagi Rumah Sakit, sedangkan pasien yang merasa tidak puas akan merugikan Rumah Sakit. Tujuan Penelitian untuk menganalisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Tiga Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Jenis penelitian inimerupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Menggunakan *technic accidental sampling*, dengan pengambilan *sampling* sebanyak 105 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Analisa data menggunakan *chi square* dan analisa multivariat menggunakan regresi logistik. Didapatkan hasil bahwa sebagian besar puas berjumlah 63 orang (60%), dan dimensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yaitu *tangible* sebagian besar baik berjumlah 66 orang (62.9%), *reliability* sebagian besar baik berjumlah 61 orang (58,1%), *responsiveness* sebagian besar baik berjumlah 69 orang (65.7%), *assurance* sebagian besar baik berjumlah 57 orang (54.3%) dan *empathy* sebagian besar baik berjumlah 58 orang (55.2%). Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu dengan kepuasan pasien sebagai berikut, *p – value tangible* yaitu <0.001, *p – value reliability* yaitu <0,001, *p –value responsiveness* yaitu <0.001, *p – value assurance* yaitu <0.001, *p – value empathy* yaitu <0.001. Variabel yang paling dominan terkait kepuasan pasien yaitu variabel *reliability* dengan OR = 147.589. Kesimpulan, terdapat hubungan bermakna antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bnadar Lampung.

Kata Kunci : *tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy*; kepuasan

\

Analysis of Patient Satisfaction of Third Class Inpatients at Pertamina Bintang Amin Husada Hospital, Bandar Lampung

Abstract

In the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, it has been emphasized that everyone has the right to obtain health services. Hospitals are one of the health services, and as a health service, the ability of hospitals to meet patient needs can be measured from the level of patient satisfaction which is formed based on 5 principles of service quality, namely: tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance and empathy. So that patients who are satisfied with hospital services will have a good impact and provide benefits to the hospital, while patients who are dissatisfied will harm the hospital. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of third-class inpatients at Pertamina Bintang Amin Husada Hospital, Bandar Lampung. This type of research is a quantitative study with a cross-sectional research design. Using technical accidental sampling, with a sampling of 105 respondents who met the inclusion criteria. Data analysis using chi square and multivariate analysis using logistic regression. The results showed that most were satisfied, amounting to 63 people (60%), and the dimensions of the quality of health services in the Hospital, namely tangible, were mostly good, amounting to 66 people (62.9%), reliability, were mostly good, amounting to 61 people (58.1%), responsiveness, were mostly good, amounting to 69 people (65.7%), assurance, were mostly good, amounting to 57 people (54.3%) and empathy, were mostly good, amounting to 58 people (55.2%). There is a significant relationship between the dimensions of quality and patient satisfaction as follows, p-value tangible, namely <0.001, p-value reliability, namely <0.001, p-value responsiveness, namely <0.001, p-value assurance, namely <0.001, p-value empathy, namely <0.001. The most dominant variable related to patient satisfaction is the reliability variable with OR = 147,589. In conclusion, there is a significant relationship between tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy with patient satisfaction at the Pertamina Bintang Amin Husada Hospital, Bandar Lampung.

Keywords: *tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy; satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 28 H, ayat (1) telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak (UUD RI, 1945). Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan (Permenkes RI, 2016). Kualitas yang dimaksud merupakan perbandingan antara harapan dan kinerja, yaitu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1985). Sebagai layanan kesehatan, kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat

diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien saat pertama kali datang sampai pasien meninggalkan Rumah Sakit.

Kepuasan yang tinggi menimbulkan loyalitas pelanggan yang tinggi. Salah satu kunci mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2009). Apabila pelayanan Rumah Sakit baik maka pasien akan merasa puas dan begitupun sebaliknya. Pasien yang puas dengan pelayanan Rumah Sakit akan berdampak baik, dengan menggunakan pelayanan Rumah Sakit tersebut bila suatu hari membutuhkan kembali, menganjurkan orang lain untuk menggunakan pelayanan Rumah Sakit tersebut dan membela Rumah Sakit tersebut bila ada orang lain yang menjelekan pelayanan Rumah Sakit tersebut (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien loyal bersedia melakukan promosi, advokasi secara sukarela serta akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan, dengan demikian kesejahteraan meningkat, gairah kerja tenaga kesehatan meningkat, kinerja akan semakin meningkat, yang mana pasien akan semakin puas (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Menciptakan pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis (Kotler & Keller, 2009).

Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan Rumah Sakit karena merupakan pemasaran Rumah Sakit secara tidak langsung dan citra positif Rumah Sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi. Bertambahnya jumlah pasien yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini mereka dengar akan menguntungkan Rumah Sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatnya pendapatan Rumah Sakit). Oleh karena itu kepuasan merupakan aset berharga (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Menurut Kotler dan Keller (2009), pelanggan merupakan satu-satunya pusat laba. Kepuasan pelanggan ini dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran (Tjiptono & Diana, 2019).

Sedangkan pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan meninggalkan Rumah Sakit, tidak akan membela Rumah Sakit tersebut serta mengajukan keluhan pada pihak Rumah Sakit. Keluhan yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Dampak ketidakpuasan pasien dapat melalui *complaint* kepada pihak Rumah Sakit secara langsung, meminta ganti rugi pada pihak Rumah Sakit, memberi peringatan, menceritakan kepada orang lain terkait pengalaman dengan jasa Rumah Sakit yang pernah di dapatkannya, menuntut Rumah Sakit yang bersangkutan kepada instansi hukum yang berlaku ataupun membeberkan keluhan-keluhan yang diunggah melalui media massa (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Keluhan melalui situs jejaring sosial ini biasanya tersebar jauh lebih cepat, bahkan dapat secepat virus. Belum lagi ada tendensi bahwa orang suka melebih-lebihkan cerita pengalamannya (Tjiptono & Diana, 2019). Jika kondisi ini tidak di respon maka dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Rumah Sakit pemerintah itu sendiri yang akhirnya Rumah Sakit akan rugi dan tidak beroperasi lagi (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Dengan kehilangan pelanggan yang menguntungkan dapat sangat mempengaruhi laba perusahaan (Kotler & Keller, 2009).

Di bidang kesehatan seperti yang kita hadapi setiap hari, kepuasan pelanggan berarti kepuasan pasien, yaitu sebagai pihak yang menerima atau memerlukan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki pengertian nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan (Kemenkes RI, 2017). Kepuasan pasien atau pelanggan

merupakan penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan (Tjiptono & Diana, 2019).

Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk atau jasa (Novianti, Endri, 2018). Sedangkan yang dikutip oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) dalam *marketing management*, menyimpulkan bahwa definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka konsumen bersangkutan akan merasa tidak puas, apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melampaui ekspektasi, maka konsumen akan merasa sangat puas dan bahagia (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka disimpulkan, bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah pasien menerima pelayanan jasa perawatan dan pengobatan dengan memakai, menikmati fasilitas serta mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh Rumah Sakit.

Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung merupakan Rumah Sakit Umum kelas C yang terletak di wilayah Lampung juga termasuk Rumah Sakit rujukan. Didirikan pada 14 Februari 2008, yang berdiri dibawah naungan PT Bintang Amin Husada serta memiliki Visi menjadi Rumah Sakit Islami dengan pelayanan prima dan berkualitas, dengan Misi mengembangkan sarana prasarana, mutu yang profesional, melaksanakan penelitian dan pendidikan kedokteran dan membangun loyalitas kerja sama. Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin, masih memakai sistem rawat inap berdasarkan kelas I, II dan III.

Berdasarkan *pre survey* yang dilaksanakan pada bulan November 2022 didapatkan hasil observasi ruangan dengan beberapa indikator yang sudah memenuhi kriteria, hanya saja masih perlu diadakan perencanaan tata ruang dikarenakan Rumah Sakit ini juga merupakan Rumah Sakit rujukan khususnya untuk kelas tiga. Sehingga dianjurkan dapat mengimplementasikan kamar rawat inap sesuai keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor Hk.02.02/I/1811/2022 tentang Petunjuk Teknis Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional, dimana keadaan ruangan kamar rawat inap kelas tiga Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada antara lain, pada kelengkapan tempat tidur didapatkan 1 kotak kontak listrik di setiap tempat tidur. Kotak kontak listrik berada di bawah tempat tidur dan susah dijangkau oleh pasien. Sedangkan dalam DJPK disebutkan untuk kelengkapan tempat tidur di ruang rawat inap memiliki 2 kotak kontak dan tidak boleh percabangan atau sambungan langsung tanpa pengamanan arus serta adanya bel perawat atau *nurse call* yang terhubung dengan pos perawat atau *nurse station*. Suhu ruangan rata-rata 35°C. Sedangkan dalam DJPK disebutkan pengaturan suhu dalam ruangan rawat inap harus berada pada rentang 20°C-26°C. Kepadatan ruang rawat inap yang didapatkan per ruangan rata-rata 7 tempat tidur. Sedangkan dalam DJPK disebutkan jumlah maksimal tempat tidur per ruang rawat inap adalah 4 tempat tidur. Keadaan tirai antar tempat tidur didapatkan 2 ruang rawat yang belum memiliki tirai antar tempat tidur dan 8 ruangan lainnya sudah memiliki tirai antar tempat tidur, namun tirai masih menggantung atau rel tidak menempel pada plafon. Sedangkan dalam DJPK diharuskan rel tirai terbenam di plafon secara kokoh untuk keselamatan pasien. Kondisi kamar mandi yang tidak memiliki ruang gerak cukup bagi pengguna

kursi roda. Sehingga menyebabkan kursi roda menjadi susah untuk keluar dan masuk kamar mandi. Sedangkan dalam DJPK harus memiliki ruang gerak yang cukup untuk pengguna kursi roda (Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan RI, 2022).

Pelayanan kesehatan secara kualitas fungsional dibentuk berdasarkan 5 dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsivenses*) (Supriyanto & Ernawaty, 2010). Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2017 tentang Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1 : *Quality Assurance* yang mengutip penelitian Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985), bukti langsung (*tangibles*) meliputi kondisi fisik fasilitas, peralatan dan penampilan kerja. Dalam hal ini perbaikan perlu ditingkatkan, karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan, yang berarti dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya, pelanggan atau pasien menggunakan inderanya seperti mata, telinga dan perasaan.

Kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam hal ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Hal ini memberikan dampak kepada pelanggan atau pasien pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Serta empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan atau pasien itu sendiri.

Hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shinta Meriza Aprillia (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Aprillia, 2018).

Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis sejauh mana kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul tesis “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas tiga Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung”.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yang mana terdiri dari lima variabel dependen yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kelima variabel ini akan diteliti apakah terdapat pengaruh pada penelitian ini dengan menggunakan sampel untuk menarik data serta bersifat objektif dan relatif singkat dengan cara pengumpulan data menggunakan kuesioner. Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang) dimana informasi yang dikumpulkan hanya pada suatu saat tertentu untuk melihat apakah adanya hubungan dari variabel independen yaitu kepuasan dengan variabel dependen *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, dengan sampel sebanyak 105 responden. Penelitian dilakukan pada bulan juli 2024 di Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menggunakan teknil accidental sampling dengan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariate, analisis bivariate dan analisis multivariate.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	62	59.0
Perempuan	43	41.0
Usia		
21-30 tahun	19	18.1
31-40 tahun	33	31.4
41-50 tahun	28	26.7
51-60 tahun	25	23.8
Pendidikan		
Tidak Sekolah	21	20.0
SMA	9	8.6
D2	35	33.3
S1	24	21.9
S2	16	16.2
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	15	14.3
PNS	28	26.7
Wiraswasta	25	23.8
IRT	18	17.1
Lainnya	19	18.1
Jumlah	105	100.0

Jenis kelamin pasien rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, menunjukkan bahwa sebagian besar responden terdapat pada jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 62 orang (59,0%) sedangkan pada jenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (41%). Berdasarkan usia menunjukkan bahwa rentang usia 21-30 tahun berjumlah 19 orang (18,1%), rentang usia 31-40 tahun berjumlah 33 orang (31,4%), rentang usia 41-50 tahun berjumlah 28 orang (26,7%), rentang usia 51-60 tahun berjumlah 25 orang (23,8%). Berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 9 orang (8,6%), pendidikan terakhir D2 sebanyak 35 orang (33,3%), pendidikan S1 sebanyak 24 orang (22,9%), pendidikan S2 sebanyak 16 orang (15,2%), yang tidak sekolah sebanyak 21 orang (20,0%). Berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden

dengan pekerjaan PNS sebanyak 28 orang (26,7%), wiraswasta sebanyak 25 orang (23,8%), IRT sebanyak 18 orang (17,1%), lainnya sebanyak 19 orang (18,1%), tidak bekerja sebanyak 15 orang (14,3%).

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat

Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
Puas	63	60
Tidak Puas	42	40
Tangible		
Tangible	66	62.9
Tidak Tangible	39	37.1
Reliability		
Reliability	61	58.1
Tidak Reliability	44	41.9
Responsiveness		
Responsiveness	69	65.7
Tidak Responsiveness	36	34.3
Assurance		
Assurance	57	54.3
Tidak Assurance	48	45.7
Empathy		
Empathy	58	55.2
Tidak Empathy	47	44.8
Jumlah	105	100

Berdasarkan tabel 2 Kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung sebagian besar puas berjumlah 63 orang (60%) merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit dan sebanyak 42 orang (40%) tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Serta dilihat dari dimensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung sebagai berikut, *tangible* menunjukkan bahwa sebanyak 66 orang (62.9%) merasa cukup dengan adanya *tangible* atau bukti fisik dari segi fasilitas Rumah Sakit dan sebanyak 39 orang (37.1%) merasa kurang adanya *tangible*. Variabel *reliability* menunjukkan bahwa sebanyak 61 orang (58,1%) merasa cukup *reliability* atau cukup handal Rumah Sakit dalam pelayanan yang sesuai dengan apa yang di informasikan serta yang diterima oleh pasien dan sebanyak 44 orang (41,9%) merasa tidak adanya *reliability*. Variabel *responsiveness* sebagian besar baik berjumlah 69 orang (65.7%) dan sebanyak 36 (34.3%) merasa tidak adanya *responsiveness*. Variabel *assurance* sebagian besar baik berjumlah 57 orang (54.3%) dan sebanyak 48 (45.7%) merasa tidak adanya *assurance*. Serta pada variabel *empathy* didapatkan sebagian besar baik berjumlah 58 orang (55.2%) dan 47 (44.8%) tidak *empathy*.

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-value	OR (CI 95%)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tangible	59	56.2	7	6.7	66	62.9	<0.001	73.7 (20.1-269.9)
Tidak Tangible	4	3.8	35	33.3	39	37.1		
Total	63	60.0	42	40.0	105	100.0		

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-value	OR (CI 95%)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Reliability	58	55.2	3	2.9	61	58.1	<0.001	150.8 (34.0-667.6)
Tidak Reliability	5	4.8	39	37.1	44	41.9		
Jumlah	63	42	42	40	105	100.0		

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-value	OR (CI 95%)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Responsiveness	54	51.4	15	14.3	69	65.7	<0.001	10.8 (4.19-27.8)
Tidak Responsiveness	9	8.6	27	25.7	36	34.3		
Jumlah	63	60.0	42	40.0	105	100.0		

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-value	OR (CI 95%)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Assurance	47	44.8	10	9.5	57	54.3	<0.001	9.40 (3.78-23.3)
Tidak Assurance	16	15.2	32	30.5	48	45.7		
Jumlah	63	60.0	42	40.0	105	100.0		

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P-value	OR (CI 95%)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Empathy	50	47.6	8	7.6	58	55.2	<0.001	16.3 (6.11-43.6)
Tidak Empathy	13	12.4	34	32.4	47	44.8		
Jumlah	63	60.0	42	40.0	105	100.0		

Berdasarkan tabel 3 hubungan kepuasan dengan *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, menunjukkan bahwa sebanyak 59 orang (56.2%) puas dengan *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 35 orang (33.3%) merasa tidak puas dan tidak merasakan adanya *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Didapatkan juga *p-value* <0.001,

dimana menunjukkan bahwa kurang dari nilai sig <0.005 yang artinya bermakna signifikan antara kepuasan pasien dengan *tangible* (bukti fisik). Dari analisis diatas menunjukkan nilai OR = 73.7, yang menyatakan bahwa responden memiliki persepsi nilai *tangible* 73.7 kali lipat dapat menimbulkan kepuasan.

Hubungan kepuasan dengan *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, menunjukkan bahwa sebanyak 58 orang (55.2%) puas dengan *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 39 orang (37.1%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Didapatkan juga *p-value* <0.001, dimana menunjukkan bahwa kurang dari nilai sig <0.005 yang artinya bermakna signifikan antara kepuasan pasien dengan *reliability* (kehandalan). Dari analisis diatas menunjukkan nilai OR = 150.8, yang menyatakan bahwa responden memiliki persepsi nilai *reliability* 150.8 kali lipat dapat menimbulkan kepuasan. Hubungan kepuasan dengan *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, menunjukkan bahwa sebanyak 54 orang (51.4%) puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 27 orang (25.7%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Didapatkan juga *p-value* <0.001, dimana menunjukkan bahwa kurang dari nilai sig <0.005 yang artinya bermakna signifikan antara kepuasan pasien dengan *responsiveness* (daya tanggap). Dari analisis diatas menunjukkan nilai OR = 10.8, yang menyatakan bahwa responden memiliki persepsi nilai *responsiveness* 10.8 kali lipat dapat menimbulkan kepuasan.

Hubungan kepuasan dengan *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, menunjukkan bahwa sebanyak 47 orang (44.8) puas dengan *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 16 orang (15.2%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Didapatkan juga *p-value* <0.001, dimana menunjukkan bahwa kurang dari nilai sig <0.005 yang artinya bermakna signifikan antara kepuasan pasien dengan *assurance* (jaminan). Dari analisis diatas menunjukkan nilai OR = 9.40, yang berarti responden yang memiliki persepsi *assurance* akan mengalami 9.40 kali kepuasan dibandingkan responden yang tidak memiliki persepsi *assurance*.

Hubungan kepuasan dengan *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, menunjukkan bahwa sebanyak 50 orang (47.6%) puas dengan *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 34 orang (32.4%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Didapatkan juga *p-value* <0.001, dimana menunjukkan bahwa kurang dari nilai sig <0.005 yang artinya bermakna signifikan antara kepuasan pasien dengan *empathy* (empati). Dari analisis diatas menunjukkan nilai OR = 16.3, yang menyatakan bahwa responden memiliki persepsi nilai *empathy* 16.3 kali lipat dapat menimbulkan kepuasan.

Tabel 4. Analisis Multivariat

No.	Variabel	B	p-value	OR Crude	CI 95% (min-max)	
1	<i>Tangible</i>	2.258	0.038	9.561	1.134	80.582
2	<i>Reliability</i>	4.994	<0.001	147.589	10.951	1989.154
3	<i>Responsiveness</i>	1.941	0.145	6.967	0.513	94.656
4	<i>Assurance</i>	1.537	0.215	4.650	0.409	52.910
5	<i>Empathy</i>	1.265	0.221	3.542	0.468	26.800

Pada tahap akhir pemodelan analisis multivariat penelitian ini didapatkan juga hasil akhir yang paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel *reliability* dengan nilai *p-value* <0.001 dan OR 147.589, yang artinya responden yang mengalami tingkat kepuasan terhadap adanya kehandalan rumah sakit atau *reliability* memiliki peluang sebesar 147.589 kali dibandingkan variabel lainnya. Pendapat peneliti sejalan dengan hasil penelitian ini, dilihat dari *reliability* atau kehandalan dari Rumah Sakit yang diberikan yaitu kemampuan untuk memberikan dan menunjukan pelayanan yang diharapkan sejalan dan sesuai dengan persepsi atau harapan pasien, sehingga didapatkan hasil kepuasan dari pasien itu sendiri.

Pembahasan

Analisis Univariat

Kepuasan

Pada penelitian ini didapatkan kepuasan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menunjukkan bahwa sebanyak 63 orang (60%) puas dan sebanyak 42 orang (40%) tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh purwaningrum (2020) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan penelitian serupa menyatakan bahwa kepuasan pasien dengan kategori puas lebih dominan dibandingkan kategori tidak puas.

Kepuasan pasien yang dinilai dalam aspek penelitian ini dari 5 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Maka setiap rumah sakit dituntut untuk memper tinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang pasien kita butuhkan untuk memeneuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang kita berikan.

Tangible (Bukti Fisik)

Pada penelitian ini didapatkan analisis pasien rawat inap kelas tiga berdasarkan *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menunjukkan bahwa sebanyak 66 orang (62.9%) merasa cukup *tangible* dan sebanyak 39 orang (37.15%) merasa kurang adanya *tangible*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh purwaningrum (2020) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan penelitian serupa menyatakan bahwa *tangible* dengan kategori baik lebih dominan dibandingkan kategori *tangible* tidak baik.

Variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, walaupun pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas

klinis tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan ini merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba.

Reliability (Kehandalan)

Pada penelitian ini didapatkan analisis pasien rawat inap kelas tiga berdasarkan *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menunjukkan bahwa sebanyak 61 orang (58,1%) merasa cukup *reliability* dan sebanyak 44 orang (41,9%) merasa tidak *reliability*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh purwaningrum (2020) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan penelitian serupa menyatakan bahwa *reliability* dengan kategori baik lebih dominan dibandingkan kategori *reliability* tidak baik.

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

Ada beberapa hal yang harus dilakukan institusi untuk mewujudkan pelayanan yang *reliable*, di antaranya adalah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perawat secara berkesinambungan sehingga mereka menjadi perawat yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang *reliable*. Dalam *setting* pelayanan rumah sakit, pelayanan yang reliabel berarti pelayanan yang bebas dari kesalahan pengkajian, diagnosa, maupun penanganan, tidak terjadi malpraktik dan pelayanan yang diberikan memberikan jaminan perbaikan kondisi pasien yang berobat.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Pada penelitian ini didapatkan analisis pasien rawat inap kelas tiga berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menunjukkan bahwa sebanyak 69 orang (65,7%) merasa *responsiveness* dan sebanyak 36 orang (34,3%) merasa tidak *responsiveness*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh purwaningrum (2020) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan penelitian serupa menyatakan bahwa *responsiveness* dengan kategori baik lebih dominan dibandingkan kategori *responsiveness* tidak baik.

Responsiveness tentunya tidak terlepas juga dengan layanan inti medis yang merupakan aspek-aspek utama medis dari pelayanan, seperti kecocokan, keefektifitasan dan keuntungan bagi pasien. Hal ini merupakan bagian inti pelayanan medis yaitu kelayakan, efektivitas yang bermanfaat bagi pasien yang dilayani, agar dapat memberikan kesembuhan sebagaimana yang diharapkan oleh pasien yang mendapat petugas kesehatan. Maka sehubungan dengan aspek *responsiveness*, pasien mempunyai harapan bagi para medis untuk mempunyai kemampuan memberikan

pelayanan kesehatan bagi pasien agar dapat dilakukan secara cepat, sehingga pasien memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Assurance (Jaminan)

kelas tiga berdasarkan *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menunjukkan bahwa sebanyak 57 orang (54.3%) merasa cukup *assurance* dan sebanyak 48 orang (45.7%) merasa tidak adanya *assurance*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh purwaningrum (2020) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan penelitian serupa menyatakan bahwa *assurance* dengan kategori baik lebih dominan dibandingkan kategori *assurance* tidak baik.

Jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

Empathy (Empati)

Pada penelitian ini didapatkan analisis pasien rawat inap kelas tiga berdasarkan *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung menunjukkan bahwa sebanyak 58 orang (55.2%) merasa cukup *empathy* dan sebanyak 47 orang (44.8%) merasa tidak *empathy*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh purwaningrum (2020) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dengan penelitian serupa menyatakan bahwa *empathy* dengan kategori baik lebih dominan dibandingkan kategori *empathy* tidak baik.

Aspek empati adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat, dan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian (*empathy*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Analisis Bivariat

Kepuasan Pasien dengan *Tangible* (Bukti Fisik)

Dari hasil penelitian responden rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung didapatkan sebanyak 59 orang (56.2%) puas dengan *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 35 orang (33.3%) merasa tidak puas dan tidak merasakan adanya *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar

Lampung. Diketahui juga nilai sig. (*p-value*) <0,001 (<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan *tangible* (bukti fisik) secara signifikan.

Tangible (bukti fisik) merupakan tampilan fisik, fasilitas fisik, peralatan dan keberadaan dari korespondensi personalia sedangkan tampilan fisik merupakan ketersediaan fasilitas fisik peralatan dan bentuk atau keadaan yang ada hubungan dengan personal, yaitu sesuatu hal yang dapat memberikan kenyamanan bagi pasien yang dilayani oleh dokter dan petugas kesehatan (Parasuraman et al., 1990).

Penyelenggaraan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan ketersediaan sarana dalam penyelenggaraannya sehubungan dengan tampilan fisik dalam perwujudan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat pada ketersediaan peralatan dan keadaan hubungan personal. Ketersediaan sarana merupakan tanggung jawab manajemen Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung selaku pemberi layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan akan sarana dan prasarana yang ada.

Pendapat peneliti dari hasil penelitian yang didapat walaupun 59 (56.2%) responden dari 105 responden dominan memiliki persepsi *tangible* (bukti fisik) yang baik terhadap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung tetapi terdapat 35 responden (33.3%) yang berpersepsi tidak puas dengan *tangible* (bukti fisik) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Hal ini menjadi perhatian lebih terhadap fasilitas fisik yang dimiliki rumah sakit, penampilan dari para medis dan juga kelengkapan alat-alat yang digunakan selama pelayanan. Hal ini juga didukung oleh adanya keluhan pasien dari adanya sarana pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien, seperti kondisi tempat tidur yang kurang baik, kegaduhan dari pengunjung dan suasana kamar yang kurang harum.

Kepuasan Pasien dengan *Reliability* (Kehandalan)

Dari hasil penelitian responden rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung didapatkan sebanyak 58 orang (55.2%) puas dengan *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 39 orang (37.1%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Diketahui juga nilai sig. (*p-value*) <0,001 (<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan *reliability* (kehandalan) secara signifikan.

Reliability (kehandalan) yang merupakan kemampuan untuk menunjukkan layanan yang diharapkan, bisa diandalkan secara akurat. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan staf medis rumah sakit untuk memberikan atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat. Sehubungan dengan aspek *reliability* (kehandalan), tentunya pasien mempunyai harapan pihak rumah sakit bersama staf medisnya handal dan mampu dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat.

Pendapat peneliti dari hasil penelitian yang didapat walaupun 58 (55.2%) responden dari 105 responden dominan memiliki persepsi *reliability* (kehandalan) yang baik terhadap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung tetapi terdapat 39 responden (37.1%) yang berpersepsi tidak puas dengan *reliability* (kehandalan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Hal ini menjadi perhatian lebih terhadap kehandalan dan kesiapan dari tenaga medis di rumah sakit, harapan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang

tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi pasien. Kebutuhan dari pasien sendiri adalah kebutuhan untuk segera sembuh dari sakit yang dideritanya dengan melalui tahapan pemeriksaan dokter, pemberian diagnosis dan pengobatan yang dilakukan secara terus menerus. Sehingga pasien memiliki harapan yang besar pada ketepatan waktu dan rutinitas pemeriksaan atau dilakukan pengobatan sesuai standar pelayanan secara terus menerus yang dilakukan oleh dokter setiap hari terhadap penyakitnya yang merupakan bentuk upaya agar pasien bisa segera sembuh dan pulang serta bisa beraktifitas seperti biasa.

Kepuasan Pasien dengan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dari hasil penelitian responden rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung didapatkan sebanyak 54 orang (51.4%) puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 27 orang (25.7%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Diketahui nilai sig. (*p-value*) <0,001 (<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan *responsiveness* (daya tanggap) secara signifikan.

Responsiveness (daya tanggap) tentunya tidak terlepas juga dengan layanan inti medis yang merupakan aspek-aspek utama medis dari pelayanan, seperti kecocokan, keefektivitasan dan keuntungan bagi pasien. Hal ini merupakan bagian inti pelayanan medik yaitu kelayakan, efektivitas yang bermanfaat bagi pasien yang dilayani, agar dapat memberikan kesembuhan sebagaimana yang diharapkan oleh pasien yang mendapat petugas kesehatan.

Maka sehubungan dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap), seperti kesiapan para medis menangani keluhan pasien kelas tiga dapat memperlihatkan kelayakannya, terutama mengenai kerjasama yang memudahkan bagi terciptanya keberhasilan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan juga dalam menanggapi permasalahan yang memerlukan respon cepat. Dengan demikian, kepekaan terhadap setiap pelayanan kesehatan akan memberikan kontribusi positif bagi kualitas kegiatan administrasi dalam menangani pasien dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Oleh karena itu daya tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi moment atau saat yang menentukan bagi terciptanya jaminan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Pendapat peneliti dari hasil penelitian yang didapat walaupun 54 (51.4%) responden dari 105 responden dominan memiliki persepsi *responsiveness* (daya tanggap) yang baik terhadap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung tetapi terdapat 27 responden (25.7%) yang berpersepsi tidak puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Kecepatan tanggapan para medis dalam menyelesaikan setiap keluhan dari pasien harus lebih menjadi perhatian di rumah sakit ini. Persepsi pasien yang tidak puas dengan *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa harapan dari kecepatan pelayanan dokter yang terlihat dari cepat dalam mendiagnosa, cepat dalam memberikan pengobatan, cepat menanggapi keluhan pasien dan cepat melayani pasien saat pasien membutuhkan pertolongan segera. Kemampuan dokter dalam melakukan pemeriksaan dan melakukan tindakan dengan cepat, hal ini tidak sesuai dengan

harapan dan kepuasan pasien yang memiliki sebagian persepsi tidak puas dengan *responsiveness* (daya tanggap), yaitu sebesar 27 orang (25.7%).

Kepuasan Pasien dengan Assurance (Jaminan)

Dari hasil penelitian responden rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung didapatkan sebanyak 47 orang (44.8%) puas dengan *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 32 orang (30.5%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Diketahui nilai sig. (*p-value*) <0,001 (<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan *assurance* (jaminan) secara signifikan.

Assurance (jaminan) merupakan aspek yang mencakup jaminan keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Dalam hal ini, petugas medis diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat. Dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

Pendapat peneliti dari hasil penelitian yang didapat walaupun 47 (44.8%) responden dari 105 responden dominan memiliki persepsi *assurance* (jaminan) yang baik terhadap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung tetapi terdapat 32 responden (30.5%) yang berpersepsi tidak puas dengan *assurance* (jaminan) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Adanya persepsi pasien yang merasa masih tidak terjamin keamanannya pada pelayanan yang diberikan, kurangnya kemampuan perawat dalam memahami pasien dan bersikap ramah serta kurang sopan dalam pemeriksaan dengan pasien sehingga tidak sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan Pasien dengan Empathy (Empati)

Dari hasil penelitian responden rawat inap kelas tiga di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung didapatkan sebanyak 50 orang (47.6%) puas dengan *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung dan sebanyak 34 orang (32.4%) merasa tidak puas dan merasa tidak adanya *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Diketahui nilai sig. (*p-value*) <0,001 (<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan *assurance* (jaminan) secara signifikan.

Empathy (empati) merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Empati berupa petugas kesehatan yang memberikan kepedulian atau perhatian individu yang disediakan oleh dokter dan stafnya untuk melayani pasien.

Keluhan pasien ketika mereka merasakan adanya kesenjangan yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan yang dilakukan oleh para medis perlu untuk direspon para medis melalui tindakan pelayanan yang dalam sikapnya, para medis mampu memperlihatkan dan mencerminkan standar kualitas pribadi dihadapan masyarakat.

Pendapat peneliti dari hasil penelitian yang didapat masih adanya 34 responden (32.4%) yang dominan memiliki persepsi tidak puas dengan *empathy* (empati) di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung, sehingga masih adanya persepsi pasien yang tidak sesuai dalam pemberian pelayanan yang kurang tulus seperti kurangnya kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kurangnya kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan kurangnya usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien, sehingga tidak sesuai dengan harapan pasien.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat merupakan analisis yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu analisis multivariat juga bisa digunakan untuk mengetahui variabel independen yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen.

Variabel yang dimasukkan ke dalam analisis multivariat adalah variabel yang memiliki nilai sig. (*p-value*) $<0,05$. Jika nilai sig. (*p-value*) $<0,05$ maka ada hubungan secara signifikan, dan jika nilai sig. (*p-value*) $>0,05$ maka tidak ada hubungan secara signifikan. Kemudian juga dilakukan uji konfounding untuk mengeluarkan salah satu variabel yang memiliki nilai $>0,05$. Setelah itu didapatkan hasil akhir uji analisis multivariat.

Pada analisis multivariat ini dilakukan seleksi bivariat terlebih dahulu dimana semua variabel penelitian memiliki *p-value* <0.001 , sehingga dapat dijadikan kandidat pemodelan untuk dilanjutkan kedalam tahap awal multivariat. Kemudian pada pemodelan tahap awal multivariat didapatkan variabel *tangible* (*p-value* 0.038), *reliability* (*p-value* <0.001), *responsiveness* (*p-value* 0.145), *assurance* (*p-value* 0.215) dan *empathy* (*p-value* 0.221). Walaupun adanya nilai *p-value* > 0.05 pada variabel *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, tetapi dapat kita lihat bahwa adanya nilai *confident interval* yang melebar pada variabel *tangible* (CI 95% 1.134-80.582) dan variabel *reliability* (CI 95% 10.951-1989.154), sehingga kemungkinan adanya kelemahan data. Oleh karena itu kita lanjutkan dengan uji konfounding untuk mengeluarkan variabel tersebut.

Didapatkan hasil akhir pada uji konfounding dengan masing-masing variabel memiliki perubahan OR *responsiveness* 53%, *assurance* 79% dan *empathy* 20%. Yang mana berarti secara statistik jika adanya perubahan selisih OR $>10\%$ maka variabel yang sudah dikeluarkan dapat dimasukkan kembali ke dalam pemodelan. Selanjutnya dilakukan uji interaksi antara variabel *assurance* dan *empathy* dengan hasil nilai interaksi yaitu *p-value* 0.001 ($<0,05$), dan dapat disimpulkan adanya hubungan moderasi antara variabel *assurance* dan *empathy*.

Pada tahap akhir pemodelan analisis multivariat penelitian ini didapatkan juga hasil akhir yang paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel *reliability* dengan nilai *p-value* <0.001 dan OR 147.589, yang artinya responden yang mengalami tingkat kepuasan terhadap adanya kehandalan rumah sakit atau *reliability* memiliki peluang sebesar 147.589 kali dibandingkan variabel lainnya. Pendapat peneliti sejalan dengan hasil penelitian ini, dilihat dari *reliability* atau kehandalan dari Rumah Sakit yang diberikan yaitu kemampuan untuk memberikan dan menunjukan pelayanan yang diharapkan sejalan dan sesuai dengan persepsi atau harapan pasien, sehingga didapatkan hasil kepuasan dari pasien itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu dengan kepuasan pasien sebagai berikut, *p – value tangible* yaitu <0.001, *p – value reliability* yaitu <0.001, *p –value responsiveness* yaitu <0.001, *p – value assurance* yaitu <0.001, *p – value empathy* yaitu <0.001. Variabel yang paling dominan terkait kepuasan pasien yaitu variabel *reliability* dengan OR = 147.589. Diharapkan

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, S. M. (2018). *Relationship of Quality of Health Services Patient Satisfaction With Social Service User Askes*.
- Depkes RI. (2012). Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit. In *Departemen Kesehatan Republik Indonesia*.
- Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan RI. (2022). Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomo HK.02.02/I/1811/2022 Tentang Petunjuk Teknis Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–21.
- Dr. Rusmini, S.Ag., M. P. . (2021). Metode Penelitian Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Issue 17). [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Heryana, A. (2020). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Penerbit Erlangga, Jakarta*, June, 1–11. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.31268.91529>
- Kemenkes-RI. (2017). Kemenkes 2017 MMIK. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*, 4(1), 169.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (A. S. E. Maulana & W. M. M. Hardani (eds.); 13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *MARKETING MANAGEMENT* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lerbin, R. Aritonang, R. (2005). *KEPUASAN PELANGGAN (Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Novianti, Endri, dan D. (2018). Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.
- Parasuraman, A. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *DELIVERING QUALITY SERVICE (Balancing Customer Perceptions and Expectation)*. The Free Press.
- Permenkes-RI. (2016). Permenkes 2016 no 43. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Permenkes-RI. (2021a). Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*, 086146.

- Permenkes-RI. (2021b). Permenkes RI 2021 no 14. *Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*.
- Permenpan-Ri. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Purwaningrum. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018
- Sari, T. P. (2022). *The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X Tri Purnama Sari STIKes Hang Tuah Pekanbaru 1 . Bukti fisik (tangibles)*: Merupakan daya tarik fisik sua. 3(1), 53–59.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15*. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Supriyanto, S. P. D. dr. S. M., & drg. Ernawaty, M. K. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan* (O. HS (ed.); I). C.V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan (Konsep, Pengukuran, & Strategi)* (A. Diana (ed.); I). Andi.
- UUD-RI. (1945). UUD RI 1945. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 119(4), 361–416*.
- WHO. (2022). *World Health Organisation “Hospital.”* 1–16. <https://www.who.int/activities>

