

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU NIRWANA BANJARBARU

Fathiah, Andri Nur Rahman*, Abdurrahman Sidiq

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari;
Koresponden : aan.nur.rahman@gmail.com

ABSTRACT

The satisfaction of patients reflects one of the quality standards within the hospital, and maintaining it is an essential need for the hospital. This research aims to identify the factors influencing the happiness of patients treated at Nirwana Banjarbaru Hospital in February 2024. This research applies a quantitative method with an analytical analysis pattern and uses a cross-sectional approach. The population and sample group consist of patients or patient companions treated at Nirwana Banjarbaru Hospital, selected through convenience sampling, with a total sample size of 50 individuals. The research instrument used is a questionnaire, and data is analyzed using single and multiple analysis methods. The research results show that there is a significant influence of these variables tangible ($p=0,000$, $r= 0,903$), reliability ($p=0,000$, $r=0,778$), responsiveness ($p= 0,000$, $r=0,778$), responsiveness ($p=0,000$, $r=0,778$), assurance ($p=0,000$, $r=0,778$), empathy ($p=0,000$, $r=0,778$) on patient satisfaction. The conclusion of this research is that tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy aspects influence the satisfaction of inpatients at RSU Nirwana Banjarbaru.

Keywords : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

ABSTRAK

Kepuasan pasien mencerminkan salah satu standar mutu di dalam rumah sakit, dan menjaganya merupakan suatu kebutuhan yang esensial bagi pihak rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pasien yang dirawat di RSU Nirwana Banjarbaru pada bulan Februari 2024. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pola analisis yang bersifat analitis dan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Kelompok populasi dan sampel terdiri dari pasien atau pendamping pasien yang dirawat di RSU Nirwana Banjarbaru, yang dipilih melalui teknik sampling kebetulan, dengan jumlah sampel keseluruhan sebanyak 50 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, dan data dianalisis menggunakan metode analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh bermakna dari variabel *tangible* ($p=0,000$, $r= 0,903$), *reliability* ($p=0,000$, $r=0,778$), *responsiveness* ($p= 0,000$, $r=0,778$), *responsiveness* ($p=0,000$, $r=0,778$), *assurance* ($p=0,000$, $r=0,778$), *empathy* ($p=0,000$, $r=0,778$) terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini ialah aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Nirwana Banjarbaru.

Kata kunci : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi satu indikator krusial yang harus dipertimbangkan dalam sektor medis. Kepuasan pelanggan menggambarkan evaluasi yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan medis, mempertimbangkan perbandingan antara harapan mereka dan kenyataan pelayanan kesehatan yang mereka terima di fasilitas perawatan kesehatan. Oleh karena itu, tingkat kebahagiaan pelanggan di lingkungan perawatan kesehatan berada pada



kualitas layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia layanan. Walaupun demikian, masih ada pelayanan yang belum mencapai ekspektasi pelanggan dan kepuasan pelanggan masih belum mencapai standar yang diinginkan. Standar kepuasan pelanggan dalam sektor kesehatan ditentukan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. (Yanti and Fahrival Akbar, 2022).

Tingkat kepuasan pasien bergantung pada mutu pelayanan di rumah sakit. Karenanya, ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan berkurangnya kepercayaan mereka terhadap fasilitas medis tersebut. Mutu pelayanan adalah strategi utama untuk mencapai kesuksesan dan kelangsungan dalam kompetisi bisnis yang sengit (Lampus, Umboh and Manampiring, 2023). Berdasarkan PMK 30 Tahun 2022, kepuasan pasien termasuk kedalam tiga belas indikator mutu nasional di rumah sakit yang dilakukan setiap bulan yang Bertujuan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas sebagai landasan dalam usaha peningkatan kualitas serta pelaksanaan pelayanan di setiap unit yang dapat memenuhi harapan pasien.

Catatan Organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) pada tahun 2021 menampilkan informasi mengenai derajat kebahagiaan klien di fasilitas kesehatan di beragam negara, mencakup lebih dari 6 juta ulasan klien pada *service health* di 25 negara. Indeks kepuasan klien paling tinggi tercatat di Swedia yakni 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%), dan Denmark (89,29%). Di sisi lain, tingkat kepuasan paling rendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (Shilvira, Fitriani and Satria, 2023). Permasalahan sejenis juga mengemuka di Indonesia, dimana institusi kesehatan masih dihadapkan dengan permasalahan yang memerlukan perhatian serius. Riset Latupuno (2016) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan klien di RSUD Maluku Tengah mencapai 42,8%. Sementara itu, kesimpulan analisa oleh Sari (2016) hanya 44,4% klien di Sumatera Barat yang merasa puas pada layanan lembaga kesehatan tersebut (Yanti and Fahrival Akbar, 2022).

Berdasarkan data komplain RSUD Nirwana Banjarbaru yang masuk pada tahun 2023 terdapat beberapa komplain. Komplain yang diterima berdasarkan pengisian *google form* yaitu tenaga medis tidak ada memberikan respon padahal sudah dilakukan komplain, fasilitas rawat inap VIP yang panas, staff pelayanan yang kurang ramah serta kurang responsif terhadap pasien, lambannya pelayanan, serta kebersihan lingkungan sekitar yang kurang.

Tujuan dari riset ini yakni mengidentifikasi sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang menjalani perawatan inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.

METODE

Penelitian ini dijalankan dengan pendekatan kuantitatif serta menggunakan rancangan analitik dan menerapkan metode potongan silang (*cross-sectional*). Penelitian ini dijalankan pada bulan Februari 2024. Kelompok populasi yang menjadi subyek penelitian mencakup semua pasien yang dirawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru. Jumlah partisipan yang diikutsertakan dalam penelitian ini adalah 50 individu. Instrumen pengumpulan data yang dipilih adalah kuesioner yang mencakup variabel independen dan variabel dependen pada penelitian ini.

Terdapat empat proses yang dilakukan pada pengolahan data penelitian, yakni: Penyuntingan, Pengkodean, Pemrosesan, dan Pembersihan. Analisa data ditunjang dengan perangkat *software* komputer dalam dua fase, yakni analisis univariat dan bivariat. Uji *Spearman Rank* dengan derajat keyakinan dengan taraf nyata (n) – 5% dengan signifikansi 95%

HASIL

Penelitian ini melibatkan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru sebagai partisipan. Metode yang diterapkan adalah survei kuesioner, di mana kuesioner diberikan kepada pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru. Jumlah partisipan dalam studi ini



adalah 50 orang. Responden yang diteliti dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa karakteristik yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	18	36.0
Perempuan	32	64.0
Total	50	100
Usia		
17-25 tahun	17	34.0
26-35 tahun	16	32.0
36-45 tahun	11	22.0
46-55 tahun	4	8.0
56-65 tahun	2	4.0
Total	50	100
Lama dirawat di RS		
1-3 hari	38	76.0
3-6 hari	11	22.0
>6 hari	1	2.0
Total	50	100
Pendidikan		
Tamat SD/Sederajat	2	4.0
Tamat SMP/Sederajat	3	6.0
Tamat SMA/ Sederajat	29	58.0
Perguruan Tinggi	16	32.0
Total	50	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	8	16.0
Pegawai Negeri	9	18.0
Pedagang	7	14.0
Pegawai Swasta	11	22.0
Ibu Rumah Tangga	11	22.0
Tenaga Kontrak	1	2.0
Petani	1	2.0
Wiraswasta	2	4.0
Total	50	100
Hubungan Dengan Pasien		
Diri Sendiri	12	24.0
Orang Tua	9	18.0
Suami/ Istri	14	28.0
Anak	8	16.0
Saudara/Kerabat	7	14.0
Total	50	100

Tabel 1 menggambarkan atribut peserta penelitian. Mayoritas peserta adalah perempuan dengan jumlah 32 individu (64.0%), berusia antara 17 hingga 25 tahun dengan jumlah 17 peserta (34.0%), masa perawatan di rumah sakit selama 1-3 hari dengan jumlah 38 individu (76.0%), memiliki tingkat pendidikan setara SMA dengan jumlah 29 individu (58.0%), bekerja sebagai karyawan swasta dengan jumlah 11 individu (22.0%) dan ibu-ibu di rumah dengan jumlah 11 individu (22.0%), dan ikatan dengan pasien yang paling umum adalah sebagai suami/istri dengan jumlah 14 peserta (28%).

Tabel 2. Hasil analisis univariat

Variabel	N	%
<i>Tangible</i>		
Puas	44	88.0
Kurang Puas	6	12.0
Total	50	100
<i>Reliability</i>		
Puas	45	90.0
Kurang Puas	5	10.0
Total	50	100
<i>Responsiveness</i>		
Puas	45	90.0
Kurang Puas	5	10.0
Total	50	100
<i>Assurance</i>		
Puas	45	90.0
Kurang Puas	5	10.0
Total	50	100
<i>Empathy</i>		
Puas	45	90.0
Kurang Puas	5	10.0
Total	50	100
Kepuasan pasien		
Puas	45	90.0
Kurang Puas	5	10.0
Total	50	100

Tabel 2 memperlihatkan luaran evaluasi individual. Secara total untuk segala faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap jaminan, empati, dan kepuasan pasien, mayoritas partisipan (88,0-90,0%) mengalami kepuasan dan hanya minoritas (10,0-12,0%) yang merasa kurang puas.

Tabel 3 menampilkan data pengujian bivariat dan hasil peringkat *Spearman* pengaruh *assurance*, *tangible*, *emphaty*, serta *reliability*, dan *responsiviness* pada kepuasan pasien. Data pengujian bivariat menunjukkan bahwa dalam kategori kepuasan pelanggan yang merasa terpuaskan, ada 44 peserta yang merasa terpuaskan dengan elemen fisik, sementara hanya 1 peserta yang tidak merasa terpuaskan. Untuk kategori ketidakpuasan dalam kepuasan pelanggan, tidak ada peserta yang merasa puas dengan elemen *tangible*, dan ada 5 peserta yang tidak merasa terpuaskan. Berdasarkan data pada tabel 4.19, hasil peringkat *Spearman* untuk tingkat keterkaitan unsur fisik dan kepuasan pelanggan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,903, yang mengindikasikan tingkat kekuatan korelasi antara variabel *tangibel* dan kepuasan pelanggan sangatlah kuat. Untuk arah hubungan variabel *tangible* dengan kepuasan, nilainya positif, yakni 0,903, menunjukkan adanya orientasi searah di antara keduanya. Dengan cara ini, dapat dipahami bahwa jika variabel *tangible* ditingkatkan, maka kepuasan peserta juga meningkat. Untuk mengevaluasi relevansi kedua variabel *tangible* dengan kepuasan, nilai relevansi atau Sig. (*2-tailed*) adalah 0,000.

Mengingat Sig. (*2-tailed*) kurang dari 0,01, ini berarti ada relevansi kuat pada unsur *tangible* dengan kepuasan pasien yang dirawat di RSUD Nirwana Banjarbaru.

Hasil Uji Bivariat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan kategori puas, terdapat 44 peserta merasa terpuaskan dengan *reliability*, dan satu peserta merasa tidak terpuaskan. Untuk kategori kurang puas dalam kepuasan pelanggan, ada satu peserta yang merasa terpuaskan dengan *reliability*, dan ada 4 peserta yang merasa kurang puas. Untuk tingkat kekuatan variabel *reliability* dan kepuasan pelanggan, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,778, yang menunjukkan tingkat kekuatan korelasi antara *reliability* dengan kepuasan pelanggan adalah kuat. Bagi orientasi ikatan variabel *reliability* dengan kepuasan, nilainya positif, yakni 0,778, menunjukkan adanya orientasi searah di antara keduanya. Dengan cara ini, dapat dipahami bahwa jika keandalan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan juga meningkat. Untuk mengevaluasi relevansi kedua variabel *reliability* dengan kepuasan, nilai relevansi atau Sig. (*2-tailed*) adalah 0,000. Mengingat nilai Sig. (*2-tailed*) lebih kecil dari 0,01, dapat disimpulkan bahwa terdapat relevansi yang signifikan antara variabel *reliability* dengan kepuasan rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.

Hasil Uji Bivariat menjelaskan untuk variabel kepuasan pelanggan kategori puas, terdapat 44 peserta merasa terpuaskan dengan *responsiveness*, dan satu peserta merasa kurang puas. Untuk kategori kurang puas dalam kepuasan pelanggan, ada satu peserta yang merasa terpuaskan dengan *responsiveness*, dan ada 4 peserta yang merasa kurang puas. Berdasarkan hasil pengujian peringkat *Spearman*, Untuk tingkat kekuatan variabel *responsiveness* dan kepuasan pelanggan diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,778, yang menunjukkan tingkat kuatnya korelasi antara *responsiveness* dengan kepuasan pelanggan adalah kuat. Bagi orientasi ikatan variabel kewaspadaan dengan kepuasan, nilainya positif, yakni 0,778, menunjukkan adanya orientasi searah di antara keduanya. Dengan cara ini, dapat dipahami bahwa jika kewaspadaan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan juga meningkat. Untuk mengevaluasi relevansi kedua variabel *responsiveness* dengan kepuasan, nilai relevansi atau Sig. (*2-tailed*) adalah 0,000. Mengingat nilai Sig. (*2-tailed*) lebih kecil dari 0,01, memiliki kesimpulan relevansi kuat pada variabel *responsiveness* pada tingkat puas rawat di RSUD Nirwana Banjarbaru.

Hasil uji Bivariat menunjukkan bahwa pada kategori kepuasan pasien/pelanggan RS, 44 individu merasa puas dengan *assurance* dan satu orang merasa kurang puas. Pada kategori kurang puas dalam kepuasan pelanggan, ada satu individu yang merasa puas dengan *assurance*, dan empat individu merasa kurang puas. Berdasarkan evaluasi peringkat *Spearman* untuk tingkat keterikatan *assurance* dan kepuasan pelanggan, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,778, menandakan bahwa keterikatan *assurance* dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan. Untuk arah hubungan variabel *assurance* dengan kepuasan, nilai positifnya adalah 0,778, menunjukkan orientasi searah antara keduanya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan *assurance* akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Untuk menilai signifikansi hubungan antara *assurance* dan kepuasan, nilai signifikansi/Sig. (*2-tailed*) adalah 0,000. Sebab Sig. (*2-tailed*) lebih rendah dari 0,01, dapat disimpulkan bahwa korelasi *assurance* dan kepuasan pelanggan yang dirawat di RSUD Nirwana Banjarbaru adalah signifikan.

Hasil analisis pasangan menunjukkan bahwa dalam kategori kepuasan pelanggan, 44 individu merasa puas dengan *empathy*, dan satu orang merasa kurang puas. Untuk kategori kurang puas dalam kepuasan pelanggan, ada satu individu yang merasa puas dengan *empathy*, dan empat individu merasa kurang puas. Berdasarkan hasil analisis peringkat *Spearman* untuk tingkat keterikatan *empathy* dan kepuasan pelanggan, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,778, menandakan bahwa keterikatan *empathy* dengan kepuasan pelanggan adalah signifikan. Untuk orientasi hubungan variabel *empathy* dengan kepuasan, nilai positifnya adalah 0,778, menunjukkan orientasi searah antara keduanya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan *empathy* akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Untuk menilai signifikansi hubungan antara *empathy* dan kepuasan, nilai signifikansi/Sig. (*2-tailed*) adalah 0,000. Sebab Sig. (*2-tailed*) lebih rendah dari 0,01, dapat disimpulkan bahwa korelasi *empathy* dan kepuasan pasien adalah signifikan.

Tabel 3. Hasil analisis bivariat

Variabel	Kepuasan Pasien						<i>p</i>	Keeratan	Arah Hubungan	Signifikan
	Puas		Kurang Puas		Total					
	N	%	N	%	N	%				
<i>Tangibles</i>										
Puas	44	88.0	0	0.0	44	88.0				
Kurang Puas	1	2.0	5	10.0	6	12.0	0,000	0,903	Positif	Signifikan
Total	45	90.0	5	10.0	50	100.0				
<i>Reliability</i>										
Puas	44	88.0	1	2.0	45	90.0				
Kurang Puas	1	2.0	4	8.0	5	10.0	0,000	0,778	Positif	Signifikan
Total	45	90.0	5	10.0	50	100.0				
<i>Responsiveness</i>										
Puas	44	88.0	1	2.0	45	90.0				
Kurang Puas	1	2.0	4	8.0	5	10.0	0,000	0,778	Positif	Signifikan
Total	45	90.0	5	10.0	50	100.0				
<i>Assurance</i>										
Puas	44	88.0	1	2.0	45	90.0				
Kurang Puas	1	2.0	4	8.0	5	10.0	0,000	0,778	Positif	Signifikan
Total	45	90.0	5	10.0	50	100.0				
<i>Empathy</i>										
Puas	44	88.0	1	2.0	45	90.0				
Kurang Puas	1	2.0	4	8.0	5	10.0	0,000	0,778	Positif	Signifikan
Total	45	90.0	5	10.0	50	100.0				

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam riset ini dikemas dalam bentuk naratif dari hasil riset oleh para ahli terkait elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien termasuk; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap rasa puas pasien yang diinapkan di RSU Nirwana Banjarbaru.

Data riset secara matematis menunjukkan adanya dampak yang penting antara ***tangible*** dengan kebahagiaan pasien yang diinapkan di RSU Nirwana Banjarbaru. Fenomena ini memberikan penjelasan bahwa sarana yang ada, peralatan, fasilitas yang ada, dan tampilan staf mampu memberikan dampak terhadap kebahagiaan pasien selama menerima layanan di RSU Nirwana Banjarbaru, khususnya di unit perawatan inap.

Hasil penelitian ini juga sejalan pada riset (Mernawati and Zainafree, 2016) yang spesifik menegaskan faktor yang jelas (secara langsung) berkaitan dengan kepuasan pasien, dengan asumsi area pemeriksaan dan ruang tunggu dalam keadaan bersih, rapi, dan nyaman, serta dilengkapi dengan peralatan medis yang memadai, penampilan tenaga medis yang bersih berkorelasi erat pada kepuasan pasien di Puskesmas Lamper Tengah. Semakin baik pasien dapat mengamati secara langsung standar pelayanan kesehatan yang disediakan, semakin tinggi tingkat rasa puas pasien. Namun, sebagian responden merasa kurang nyaman di ruang tunggu dan mengeluhkan kekurangan jumlah kursi tunggu. Ini disebabkan oleh kurangnya fasilitas ruang tunggu pasien. Kemudian, tingkat kebersihan di setiap area pemeriksaan masih belum memadai.

Kemajuan sebuah entitas sangat bergantung pada kapasitas administrasi dalam mengkoordinasikan elemen-elemen anggota staf dengan sistem, struktur perusahaan, teknologi, tanggung jawab, kebiasaan perusahaan, dan konteks. Jika individu merasa senang dengan pelayanan di suatu unit perawatan, kenyamanan akan berdampak pada kepuasan, yang pada gilirannya, mendorong pengunjung untuk kembali mendapatkan perawatan. Kepuasan dan kesenangan mampu menciptakan kesetiaan seseorang untuk kembali mencari perawatan yang serupa (Pretirose, Setiaji and Sadik, 2021a). Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, yakni kurang luasnya lahan parkir, peralatan yang ada belum lengkap, dan juga masih ada beberapa pasien yang mengeluhkan tentang kondisi ruang perawatan dan lingkungan sekitar yang masih kurang bersih berakibat pada pasien/pelanggan sangat tidak puas atas *service* yang dilakuka pihak RS. Maka dari itu, pihak rumah sakit hendaknya meningkatkan pelayanan kebersihan, kenyamanan, dan kerapian ruang rawat inap, dan menambahkan peralatan agar pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan di RSU Nirwana Banjarbaru.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara ***reliability*** dengan kepuasan pasien yang dirawat di RSU Nirwana Banjarbaru. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lampus, 2023), yang menyatakan bahwa keandalan memengaruhi kepuasan pasien di Unit Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Aspek keandalan ini mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan kesehatan. Apabila layanan kesehatan kurang dapat diandalkan atau tidak dapat dipercaya, pasien akan merasa kurang puas atau tidak puas.

Menurut tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai keandalan ini, semua individu menilai puas terhadap setiap pernyataan, namun, pada aspek pendaftaran pasien yang dianggap penting untuk dilakukan dengan efisien dan akurat, serta dalam hal bantuan dari tenaga medis dan petugas lainnya dalam menangani masalah pasien masih memerlukan peningkatan. Hal ini dikarenakan penilaian terhadap kualitas layanan dilihat dari kemampuan rumah sakit dalam menjalankan layanan sesuai dengan waktu yang diharapkan, proses pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan kenyataan, serta waktu yang diberikan kepada pasien (Wahyuni, 2018).

Bidang keandalan layanan merupakan segi kualitas layanan yang meliputi kapabilitas untuk menyampaikan layanan sesuai dengan komitmen yang dijanjikan, dengan tujuan memberikan layanan yang terbaik dan tepat (Lampus, Umboh and Manampiring, 2023).

Layanan yang dapat dipercaya mencakup elemen; memenuhi janji kepada pasien, bersikap profesional dalam melayani pasien, serta memberikan informasi dengan akurat dan tepat waktu kepada pasien. Jika aspek-aspek ini terpenuhi bagi pasien, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat, yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap keseluruhan tingkat kepuasan pasien (Pretirose, Setiaji and Sadik, 2021). Maka peneliti berpendapat bahwa kurangnya kemampuan rumah sakit dalam mewujudkan janji dan membantu jika ada permasalahan yang dialami oleh pasien masih belum selaras dengan apa yang diinginkan di rumah sakit. Maka dari itu, keandalan harus ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi pasien.

Temuan penelitian menunjukkan adanya keterkaitan yang signifikan antara variabel **responsiveness** dengan kebahagiaan pasien yang dirawat di RSUD Nirwana Banjarbaru. Riset ini selaras pada riset (Mernawati and Zainafree, 2016) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi erat pada **responsiveness** dan rasa puas pasien.

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang memadai dan dapat dipercaya. Ini mengacu pada pelayanan yang konsisten. Rumah sakit mampu menyediakan layanan sesuai dengan harapan pasien, yaitu tepat waktu, konsisten dalam memberikan layanan kepada setiap pasien tanpa kesalahan, serta menunjukkan sikap kasih sayang dengan tingkat akurasi yang tinggi. Pada layanan, tenaga Kesehatan diharapkan mampu bersikap santun dan sopan, sabar, tanpa rasa ragu, diepnuhi perhatian, hingga menjalin komunikasi yang baik pada pasien dan keluarganya. Hal ini bertujuan untuk membina kepercayaan pasien terhadap tenaga Kesehatan (Pretirose, Setiaji and Sadik, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, penulis berasumsi bahwa sebagian responden merasa tidak puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan dan informasi kesehatan. Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan RSUD Nirwana Banjarbaru tentunya mengharapkan respon terhadap kualitas layanan yang disuguhkan selaras dengan tingkat kepuasan pasien. Sangat wajar apabila pemberian pelayanan dalam bentuk *service* yang memuaskan menimbulkan respon positif antara pihak rumah sakit dengan pasien untuk bertukar *feedback* yang baik terhadap pemberian pelayanan dasar yang bermutu. Jenis pelayanan sangat bergantung pada sikap, profesi dan respon terhadap keluhan pasien. Oleh karena itu, RSUD Nirwana hendaknya memperhatikan dimensi tanggung jawab ini sebagai wujud langsung dari apa yang dialami pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien. Karena pasien mengharapkan suatu pelayanan yang mendapat respon cepat dan pelayanan yang baik kapanpun pasien memerlukannya.

Dari hasil penelitian, tampak terdapat keterkaitan antara **assurance** dengan kepuasan para pasien yang dirawat di RSUD Nirwana Banjarbaru. Temuan tersebut sama dengan riset (Lampus, Umboh and Manampiring, 2023) yang menegaskan bahwa ada keterhubungan antara kepastian dan kebahagiaan pasien. Kepastian merujuk pada kapabilitas memberikan layanan yang membangun kepercayaan di antara pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan, diukur melalui jaminan kesembuhan dan kualitas personel. Aspek ini menyangkut pengetahuan, etika, dan sikap yang dapat dipercaya dari staf dalam pandangan pelanggan. Kepatuhan terhadap standar layanan ini memberikan rasa aman bagi pengguna layanan. Faktor-faktor ini mencakup keramahan, keahlian, konsistensi, dan keamanan dari profesional layanan kesehatan serta sistem pembayaran dan administrasi rumah sakit.

Menurut temuan penelitian, terdapat pasien yang masih merasa tidak terpuaskan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf medis, dan juga masih merasa tidak puas dengan ketersediaan obat-obatan atau peralatan medis yang lengkap. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan kepada pasien dan memastikan kepuasan mereka, diperlukan peningkatan aspek keyakinan dengan mengajak setiap staf medis untuk mematuhi peran dan tugas yang telah dijabarkan dalam deskripsi tugas individu mereka, serta memperkaya fasilitas medis dan obat-obatan yang dapat memberikan rasa yakin dan rasa nyaman pada pasien saat dirawat di rumah sakit. Selain itu, meningkatkan keterampilan staf medis melalui pendidikan yang terstruktur secara bertahap.

Dari hasil riset, terlihat keterhubungan antara **empathy** dengan kepuasan para pasien yang dirawat di RSUD Nirwana Banjarbaru. Riset yang dilaksanakan oleh (Lampus, Umboh and

Manampiring, 2023) di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado juga mencapai kesimpulan yang serupa, di mana analisis statistik menunjukkan bahwa empatu mempengaruhi kebahagiaan pasien di unit perawatan inap. *Empathy* yakni pelayanan personal dengan perhatian dan kesabaran, sesuai dengan harapan serta kebutuhan pasien, seperti kesiapan staf untuk mendengarkan keluhan pasien dan memberikan bantuan, ketidaksensitifan staf, serta konsistensi pada pemberian informasi dan usaha sebaik mungkin. Mendengarkan keluhan pasien, ketersediaan untuk dihubungi, dan kepedulian yang konsisten terhadap pelanggan, seperti memperhatikan kondisi dan keluhan pasien atau keluarganya.

Pada dasarnya semua pasien menginginkan perlakuan khusus. Oleh karena itu, rasa empati yang diberikan oleh tenaga medis merupakan hal terpenting yang dapat memenuhi harapan pasien dalam hal perawatan khusus *empathy* melibatkan mengakomodasi perspektif pasien, yakni mencoba menangkap apa yang diharapkan dan dirasakan pasien. Perlu dipahami bersama betapa esensialnya membentuk ikatan pribadi dengan pasien di kalangan tenaga medis yang memberikan pelayanan pasien, tindakan ini bisa diwujudkan contohnya dengan menyelenggarakan program pelatihan komunikasi (Lampus, Umboh and Manampiring, 2023).

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nirwana Banjarbaru.

PENGAKUAN

Terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat dan membantu dalam penelitian ini. Khususnya untuk RSUD Nirwana Banjarbaru.

REFERENSI

Lampus, C.S.V., Umboh, A. and Manampiring, A.E. (2023) 'Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado', *Medical Scope Journal*, 4(2), pp. 150–160. Available at: <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>.

Mernawati, D. and Zainafree, I. (2016) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang', *Public Health Perspective Journal*, 1(1). Available at: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/7755> (Accessed: 25 November 2023).

Pretirose, G., Setiaji, B. and Sadik, M.D. (2021a) 'Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran', *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), pp. 202–217. Available at: <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>.

Pretirose, G., Setiaji, B. and Sadik, M.D. (2021b) 'Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran', *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), pp. 202–217. Available at: <https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>.

Shilvira, A., Fitriani, A.D. and Satria, B. (2023) 'Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan', *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), pp. 205–214.



Wahyuni, A. (2018) 'Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan'.

Yanti, D. and Fahrival Akbar, W. (2022) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh', *Journal of Health and Medical Science*, pp. 153–161.