

Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Ahmadi^{1*}, Agil Al Idrus², Sudirman¹, Asrin¹, Mohamad Mustari¹

¹Program Studi Administrasi Pendidikan, Pascasarjana, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

²Program Studi Pendidikan Biologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mataram, Indonesia

Article History

Received : Desember 17th, 2024

Revised : January 10th, 2025

Accepted : January 18th, 2025

*Corresponding Author:

Ahmadi,

Program Studi Administrasi

Pendidikan, Program

Pascasarjana, Universitas

Mataram, Indonesia

Email: ahmadiunram@gmail.com

Abstract: Tujuan penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif dengan pendekatan korelasi ganda. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan purposive sampling dan dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Uji validitas dan kelayakan dilakukan pada instrumen kuesioner pada variabel independen dan variabel terikat sebelum didistribusikan. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 26. Uji chi-Square dilakukan pada variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan bahwa ada hubungan yang terkait secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mulai dari dimensi keandalan, tangible, responsiveness, empati dan assurance berkorelasi dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas layanan seperti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh antara lima variabel kualitas layanan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa hasil uji Chi-Square diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas Kesehatan.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Memuaskan, RS Universitas Mataram

PENDAHULUAN

Mutu layanan kesehatan adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah institusi (Dina et al., 2022). Mutu layanan mencakup berbagai aspek seperti ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga medis, hingga bagaimana pasien diperlakukan selama proses pelayanan (Khamidah et al., 2024). Di tengah meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan kesehatan, rumah sakit dihadapkan pada tantangan untuk terus memperbaiki kualitas layanan yang mereka berikan (Gunawan & Djati, 2011). Kepuasan pasien merupakan ukuran yang sangat penting dalam menilai kinerja sebuah rumah sakit (Karunia et al., 2022). Pasien yang puas cenderung lebih loyal, yang berarti mereka kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut di masa depan, serta merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, pasien yang tidak puas dapat

memberikan citra negatif terhadap rumah sakit, baik melalui keluhan langsung maupun melalui media sosial, yang dapat merusak reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Selain kepuasan pasien, kualitas layanan juga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan (Sediawan, 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan pasien yang bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu, sehingga penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pasien. Mutu pelayanan kesehatan ialah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat (Butar & Simamora 2016). Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi di mana keinginan dan harapan seseorang terpenuhi (Asfar & Syahrir, 2014). Dalam konteks ini, kepuasan layanan yang dirasakan terhadap layanan rumah sakit

Universitas Mataram oleh pasien mencerminkan tingkat kenyamanan mereka terhadap pelayanan yang diterima (Titin, 2023). Evaluasi berkala terhadap setiap layanan sangat penting guna menilai kualitasnya serta mengetahui area mana yang sudah memadai dan mana yang perlu diperbaiki. Tujuan utama dari evaluasi layanan publik di adalah untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Al-Parihah & Undang, 2022).

Universitas Mataram memiliki berbagai unit kelembagaan yang mendukung proses pendidikan. Misalnya Rumah Sakit Universitas Mataram. Rumah Sakit Universitas Mataram, sebagai salah satu rumah sakit yang berada di provinsi Nusa Tenggara Barat dibawah pengawasan Kementerian Pendidikan Riset dan Teknologi berperan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan untuk civitas akademik Universitas Mataram, berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima. Namun, dalam era yang semakin kompetitif dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang, Rumah Sakit Universitas Mataram dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya.

Model Servqual (*Service Quality*) adalah salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan (Nugraha et al., 2015). Model ini mengukur kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. SERVQUAL menekankan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Kelima dimensi ini memberikan gambaran komprehensif mengenai bagaimana mutu layanan di suatu organisasi dinilai dari sudut pandang konsumen (Legčević, 2009). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram.

METODE

Lokasi

Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Universitas Mataram. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September s/d Desember 2024.

Alat dan Bahan

Alat-alat yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah alat tulis, kuisioner, instrumen penelitian, software SPSS Versi 26.

Prosedur Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif asosiatif dengan pendekatan korelasi multiple (Sudirman & Fahrudin, 2021). Penelitian ini dirancang dengan menggunakan cross sectional design yang bertujuan untuk mengetahui dinamika korelasi antara mutu layanan dan kepuasan pasien (Simbolon et al., 2022).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian yang ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan sampel ditentukan berdasarkan ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterkaitan yang erat dengan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Sari, & Putri, 2019). Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 75 orang pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Langkah-langkah pokok dalam pengumpulan data yaitu:

1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2015).

2) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen berbentuk gambar misalnya foto, gambar, dan lain-lain. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, film dan lain-lain (Sugiyono, 2015). Dokumentasi yang akan digunakan dalam

penelitian ini adalah perekam suara dan mengambil foto untuk dokumentasinya.

3) Kuisoner

Kuisoner atau angket adalah Angket atau kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang dapat ditujukan ke seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisis oleh pihak yang memiliki suatu tujuan tertentu (Sugiyono. 2015).

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diadaptasi dari kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1991) dan Dursun et al. (2014). Kisi-kisi variabel kepuasan yaitu terdiri dari 1) Kompetensi teknis petugas, 2) hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, 3) kenyamanan dan 4) biaya pengobatan. Angket kepuasan terdiri dari 10 butir soal. Sedangkan variabel bebas yang terdiri dari 5 dimensi seperti Variabel bebas (*independent*) terdiri dari pertanyaan yang mewakili 5 dimensi mutu layanan yaitu (kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian individu (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*), masing-masing memiliki 10 butir soal.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Pada pengujian validitas kuesioner dilakukan dengan uji korelasi antara skor atau nilai tiap-tiap item pertanyaan terhadap skor total seluruh pertanyaan dengan menggunakan Uji Pearson Product Moment. Pengolahan uji validitas menggunakan komputerisasi dengan program statistik. Untuk mengetahui besarnya r tabel digunakan rumus df (degree of freedom) = $N-2$. Pada tabel angka kritik nilai r dengan taraf signifikansi 5% (0,05), yaitu : 1) Jika r hitung > dari r tabel, maka item dalam kuesioner valid. 2) Jika r hitung < dari r tabel, maka item dalam kuesioner tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu angket adalah taraf sampai dimana suatu angket mampu menunjukkan konsisten hasil pengukurannya yang diperlihatkan dalam taraf ketetapan dan

ketelitian hasil. Reliabel angket berhubungan dengan ketetapan hasil angket. Untuk mengetahui reliabilitas seluruh angket digunakan rumus *Alfa Cronbach* dengan ketentuan Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r hasil adalah nilai α . Bila Cronbach's α (α) > 0,6 maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel (Riduwan, 2005).

Uji Chi-Square

Analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel yang meliputi variabel bebas dan variabel terikat. Adapun uji statistik yang digunakan adalah Chi-Square dengan rumus:

$$\chi^2 = \left(\frac{\sum (f_{oi} - f_{ei})^2}{f_{ei}} \right) \quad (1)$$

χ^2 = Nilai Chi Square

f_{oi} = Frekuensi hasil pengamatan pada klasifikasi ke-i

f_{ei} = Frekuensi yang diharapkan pada klasifikasi ke-i

Kriteria dalam penilaian Chi-Square ialah: Jika nilai $p > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, Jika nilai $p < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat (Afriani, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini di Ruang Rawat Rumah Sakit Universitas Mataram meliputi umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan

a. Umur

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Umur | Frekuensi | Persentase |
|-------------|-----------|------------|
| 15-20 tahun | 2 | 2,7 |
| 20-30 tahun | 27 | 36,0 |
| >30 tahun | 46 | 61,0 |
| Total | 75 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa umur responden mayoritas umur >30 tahun sebanyak 46 responden (61%) kemudian 20-20 tahun sebanyak 27 responden (36%) dan minoritas umur 15-20 tahun sebanyak 2 orang (2,7%).

b. Jenis Kelamin

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| Laki-laki | 39 | 52 |
| Perempuan | 36 | 48 |
| Total | 75 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden mayoritas laki-laki sebanyak 39 orang (52%), dan perempuan sebanyak 36 orang (40%).

c. Status Perkawinan

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Perkawinan di Rumah Sakit Universitas Mataram

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Perkawinan di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Status Perkawinan | Frekuensi | Persentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Menikah | 53 | 70,7 |
| Tidak Menikah | 22 | 29,3 |
| Total | 75 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa status perkawinan responden mayoritas menikah sebanyak 53 orang (70,7%), dan minoritas tidak menikah sebanyak 22 orang (29,3%).

d. Pendidikan

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| SMP | 2 | 2,7 |
| SMA/K | 14 | 18,7 |
| Diploma/S1 | 56 | 74,7 |
| S2 | 3 | 4,0 |
| Total | 75 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa pendidikan responden mayoritas Diploma/S1 sebanyak 56 orang (74,7%), SMK 14 (18,7%) dan minoritas S2 sebanyak 3 orang (4,0 %). Selanjutnya analisis *Chi-square* dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui *Crosstabs* atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis Bivariat ini adalah menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$.

Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Keandalan | Kepuasan | | | | Jumlah | | P (value) |
|-----------------|----------|------|------------|----|--------|------|-----------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Dilakukan | 65 | 86,6 | 0 | 0 | 65 | 86,7 | 0,000 |
| Tidak dilakukan | 1 | 1,3 | 9 | 12 | 10 | 13,3 | |
| Total | 66 | | 9 | | 75 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa dari 65 orang dilakukan kehandalan terdapat 65 pasien (86,7%) merasa puas. Dari 10 orang yang tidak dilakukan kehandalan terdapat 1 pasien

(1,3%) merasa puas dan 9 pasien (13,33%) tidak merasa puas. Berdasarkan uji *Chi Square test* didapat bahwa nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,005$ sehingga terdapat hubungan aspek kehandalan

(Reability) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 6.

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Tabel 6. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Daya Tanggap | Kepuasan | | | | Jumlah | | P (value) |
|-----------------|----------|----|------------|----|--------|-----|-----------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Dilakukan | 63 | 84 | 0 | 0 | 63 | 84 | 0,000 |
| Tidak dilakukan | 3 | 4 | 9 | 16 | 12 | 16 | |
| Total | 66 | | 9 | | 75 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 63 orang dilakukan daya tanggap terdapat 63 pasien (84%) merasa puas dan dari 16 orang yang tidak dilakukan daya tanggap terdapat 3 pasien (4%) merasa puas dan 9 pasien (16%) tidak merasa puas. Berdasarkan uji statistik *Chi Square Test* didapat bahwa nilai *p-value* $0.000 < 0.005$ sehingga terdapat hubungan daya tanggap dengan

kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Hubungan Fisik Fisik Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 3. Hubungan Fisik Fisik Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Bukti Fisik | Kepuasan | | | | Jumlah | | P (value) |
|-----------------|----------|------|------------|------|--------|------|-----------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Dilakukan | 61 | 81,3 | 1 | 1,3 | 62 | 82,6 | 0,000 |
| Tidak dilakukan | 5 | 6,6 | 8 | 10,6 | 13 | 17,3 | |
| Total | 66 | | 9 | | 75 | | |

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 62 orang dilakukan daya tanggap terdapat 61 pasien (81,3%) merasa puas dan 1 pasien (1,33%) tidak merasa puas. Dari 13 orang yang tidak dilakukan daya tanggap terdapat 5 pasien (6,6%) merasa puas dan 8 pasien (10,6%) tidak merasa puas.

Hubungan Perhatian Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Hubungan Perhatian Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 4. Hubungan Perhatian Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Perhatian | Kepuasan | | | | Jumlah | | P (value) |
|-----------------|----------|----|------------|----|--------|-----|-----------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Dilakukan | 66 | 88 | 0 | 0 | 66 | 88 | 0,000 |
| Tidak dilakukan | 0 | 0 | 9 | 12 | 9 | 12 | |
| Total | 66 | | 9 | | 75 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 66 orang dilakukan perhatian terdapat 60 pasien (88%) merasa puas. Dari dari 9 orang yang tidak

dilakukan perhatian terdapat 9 pasien (12%) tidak merasa puas.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

| Jaminan | Kepuasan | | | | Jumlah | | P (value) |
|-----------------|----------|------|------------|----|--------|------|--------------|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Dilakukan | 64 | 85,3 | 0 | 0 | 64 | 85,3 | 0,000 |
| Tidak dilakukan | 2 | 2,7 | 9 | 12 | 11 | 14,7 | |
| Total | 66 | | 9 | | 75 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 64 orang dilakukan daya tanggap terdapat 64 pasien (85,3%) merasa puas. Sedangkan dari 12 orang yang tidak dilakukan daya tanggap terdapat 2 pasien (2,7%) merasa puas dan 9 pasien (12%) tidak merasa puas.

Pembahasan

Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. (Tjiptono, 2010). Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel kehandalan adalah baik dengan kepuasan pasien ruang rawat Rumah Sakit Universitas Mataram sebesar 65 orang (86,6%) dan minoritas variabel kehandalan tidak baik dengan kepuasan pasien kesehatan ruang rawat Rumah Sakit Universitas Mataram baik sebesar 10 orang (13,3 %). Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$, artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Mataram. Kehandalan adalah kemampuan staf rumah sakit untuk melaksanakan janji dengan terpercaya dan akurat meliputi kesesuaian pelayanan pada rumah sakit dengan pelayanan yang dijanjikan/diinformasikan (Agistia, & Nurcaya, 2019).

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Daya Tanggap merupakan kemauan dan

kemampuan petugas kesehatan untuk membantu kebutuhan dan memenuhi permintaan pasien serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel daya tanggap baik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram sebesar 63 orang (84%) dan minoritas variabel daya tanggap tidak baik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram sebesar 12 orang (16 %). Hasil analisis uji Chi-Square diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$, artinya dimensi daya tanggap mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. Menurut Trimurthy (2020) daya tanggap yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kemampuan pegawai untuk menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan pasien meliputi hal-hal kepastian rumah sakit dalam memberikan informasi waktu pelayanan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan informasi waktu pelayanan secara pasti, kemampuan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi pasien yang membutuhkan pelayanan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat (Nurcaya et al., (2023)

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Jaminan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit menyediakan petugas kesehatan yang berkualitas dan terampil seperti yang telah

dijanjikan agar pasien rawat inap memiliki kepercayaan terhadap proses pengobatan untuk penyembuhan akan penyakit yang dideritanya. Jaminan/keyakinan mayoritas dokter adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan seorang dokter yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi pasien. Berdasarkan hasil penelitian variabel jaminan baik dengan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Universitas Mataram sebesar 64 orang (85,3%) dan minoritas variabel jaminan tidak baik dengan kepuasan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Universitas Mataram sebesar 11 orang (14,7%). Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$, artinya dimensi jaminan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. Menurut temuan peneliti faktor jaminan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit. Jaminan (*Assurance*) Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Az-Zahroh et al., 2011).

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Bukti Fisik tentang berkenaan dengan daya tarik tampilan fisik yang ada yang mempengaruhi minat kunjung ulang pasien yaitu ruangan rawat bersih, persediaan air di kamar mandi rawat inap pasien terpenuhi dengan baik, kebutuhan peralatan untuk merawat pasien tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa mayoritas variabel bukti fisik baik dengan kepuasan pasien sebesar 62 orang (82,6%) minoritas variabel bukti langsung tidak baik dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Universitas Mataram baik sebesar 13 orang (17,3%). Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$, artinya dimensi bukti fisik mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. Jika mutu layanan kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pasien tidak terpenuhi khususnya tentang kenyamanan di ruang rawat inap, maka pasien rawat inap akan

jera untuk datang berobat kembali, atau kesan pasien rawat inap terhadap rumah sakit menjadi kurang baik sehingga mengakibatkan jumlah kunjungan akan menjadi menurun. Penelitian ini sejalan menurut Taekab (2019) adalah penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, dan penampilan pegawai di rumah sakit yang dapat dilihat langsung oleh pasien.

Pengaruh Perhatian/Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien. Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel empati baik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati tidak baik dengan kepuasan pasien baik sebesar 9 orang (12%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$ artinya dimensi perhatian/empatime mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. Faktor empati mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien (Nirmala, 2022). Hal ini diduga karena faktor empati sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen (pasien) terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis di Rumah Sakit. Kunci adalah memahami kebutuhan riil pasien dan memenuhinya dengan lebih baik. Menurut Afriani et al., 2023 bahwa perhatian secara individual yang diberikan Rumah sakit kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi rsu, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien meliputi Akses (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan Komunikasi (*Communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pasien atau memperoleh masukan dari pasien dan Pemahaman kepada pasien meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien

(Sinaga, 2021).

Empati (*Empathy*) adalah memberikan perhatian dan kepedulian terhadap semua pelanggan tanpa memandang status sosial ekonomi sehingga terjadi kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik. Kepuasan dimensi ini terkait dengan proses pelayanan bidang kepada pasien. Bentuk empati yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, diantaranya adalah sikap yang ramah yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pada memberikan pelayanan (Zeithaml et al., 2013). Berdasarkan temuan peneliti faktor empati mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Pemberian perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi mutu layanan seperti tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian) memiliki pengaruh antara variabel kelima variabel mutu layanan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa hasil uji *Chi-Square* diperoleh bahwa p-valuenya adalah $0,000 < 0,005$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram.

REFERENSI

- Afriani, C. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di Kelas III Rumah Sakit Duta Indah Jakarta (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia Medan)
- Al-Paridah, P. H., & Undang, G. (2022). Evaluasi pelayanan publik dalam upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di desa soreang. *Jurnal Perceka*, 01, 34–38. DOI: <http://journal2.unfari.ac.id/index.php/perc>

[eka/article/view/570](https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3152)

- Asfar, A., & Syahrir, C. M. (2014). Effect of Teacher Competence on Job Satisfaction of Pariaman State High School Teachers. *Jurnal Kebijakan Dan Pengembangan Pendidikan*, 2(2), 101–106., DOI: <https://journal.umg.ac.id/index.php/psikosa>
- Az-Zahroh TN (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelit dan Pemikir Psikologi)*. 2017;12(2):99–111.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50–63, DOI: <https://ejournal.unri.ac.id/jurnal-ners-indonesia/>
- Dina, E. S., Mutmainnah, & Darwis, D. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 1(2), 2022.
- Dursun, E. (2015). Dursun, E. G. R. I. B. O. Y. U. N. (2015). The relation between organizational trust, organizational support and organizational commitment. *African Journal of Business Management*, 9(4),
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Khamidah, I. N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang (Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS). *Jurnal Respon Publik*, 18(3), 48–58. DOI: <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/24364>
- Legčević, J. (2009). Quality Gap of Educational

- Services in Viewpoints of Students. *Ekonomika Misao i Praksa / Economic Thought and Practice*, 2(2), 279–298. <https://hrcak.srce.hr/48561>
- Nugraha, L., Yuniar, & Harsono, A. (2015). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Lbpp Lia Martadinata Kota Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 3,(No. 1), 61–72.
- Nurcaya, N., Sapar, S., & Haedar, H. (2023). Pengaruh Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Se-Kecamatan Latimojong. *Jurnal Inovasi Bisnis Indonesia (JIBI)*, 1
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Riduwan (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta. Bandung.
- Sari, C. K., & Putri, M. M. (2019). Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Piyungan Bantul Tahun 2018. *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), 112-117
- Simbolon, U. F., Megawati, M., & Maryanti, E. (2022). Analisis Mutu Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 8(2), 599-608.
- Sinaga, M. M. (2021). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Dr Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga Tahun 2020 (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Sudirman & Fahrudin, (2021). *Pedoman Penulisan Tesis: Program Studi Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Mataram*. Gunung Sari: Arga Puji Mataram Lombok
- Sugiyono (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Titin, T. D. (2023). Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3), 92–100. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v4i3.128>.
- Tjiptono, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Trimurti, C. P. (2020). The Examination Bali Destination Marketing Chain Model Based On Tourism Motivation. *Tourism Motivation Examination*, 2(9), 4491-4495.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill.