

## Analisis Mutu Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan

### Quality Analysis of Patient Satisfaction in the Orchid Organization Room of Bhayangkara Hospital TK II Medan

Uly Fetty Simbolon<sup>1</sup>, Megawati<sup>2</sup>, Endang Maryanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

Email : [uly\\_fettyskm@yahoo.com](mailto:uly_fettyskm@yahoo.com)

#### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien di ruang Anggrek RS Bhayangkara TK II Medan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan rawat inap di ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan periode maret sampai dengan juli 2021 sebanyak 924 orang. Jumlah sampel yang akan di teliti sesuai slovin adalah 90 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis *univariat*, *bivariat* dan *multivariat*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square* dan *regresi logistik*. Hasil penelitian uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan dimana nilai *p*- value =0,000. Dari hasil analisis *multivariat* didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel daya tanggap dengan nilai OR 44.746. Kesimpulan ada pengaruh antara kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, empati, jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. sedangkan analisa *multivariat* menunjukkan hasil bahwa faktor yang paling dominan adalah variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Disarankan kepada pihak rumah sakit Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan atau workshop bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama daya tanggap, respon yang cepat mengatasi keluhan pasien di ruang anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, cepat tanggap, kehandalan, bukti langsung, empati, jaminan

#### Abstract

*Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected in accordance with the reality of health services received in a hospital health setting. The purpose of the study was to find out how patient satisfaction was in the Anggrek room at Bhayangkara Hospital TK II Medan. The research design used in this study was an analytic survey with a cross sectional design. The population in this study is in this study the population includes all patients undergoing inpatient care in the Anggrek room at Bhayangkara Hospital TK II Medan for the period March to July*

2021 as many as 924 people. The number of samples that will be examined according to Slovin is 90 people. Data analysis was carried out by univariate, bivariate and multivariate analysis. The statistical test used is the chi square test and logistic regression. The results of the chi square test showed that there was a relationship between reliability and satisfaction with health services,  $p\text{-value} = 0.000$ . There is a relationship between responsiveness to health service satisfaction, where the  $p\text{-value} = 0.000$ . There is a direct evidence relationship to health service satisfaction, where  $p\text{-value} = 0.000$ , there is an empathy relationship to health service satisfaction, where  $p\text{-value} = 0.000$  and there is a guarantee relationship to health service satisfaction, where  $p\text{-value} = 0.000$ . From the results of multivariate analysis, the most influential variable in this study was the responsiveness variable with an OR value of 44,746. The conclusion is that there is an influence between reliability, responsiveness, direct evidence, empathy, assurance on health service satisfaction. While multivariate analysis shows that the most dominant factor is the responsiveness variable to health service satisfaction. It is recommended to the hospital that it is expected to be able to conduct training or workshops for health workers to improve the quality of services that must be improved, especially responsiveness, a fast response to patient complaints in the orchid room of Bhayangkara Hospital TK II Medan.

**Keywords** : Patient Satisfaction, responsiveness, reliability, direct evidence, empathy, assurance

## PENDAHULUAN

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang kemudian di realisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara. Di Indonesia, falsafah dan dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan social (Indonesia, n.d.).

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer maupun tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan. Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam satu daerah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya. Untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapat loyalitas (APRILLIA, n.d.).

Penelitian yang dilakukan oleh Nahla yang meneliti faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden, 80,0% menyatakan puas dengan hubungan antar manusia, 57,0% menyatakan puas dengan ketepatan waktu, 47,0%

menyatakan puas dengan kenyamanan, 58,0% menyatakan puas dengan akses dan 69,0% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat hubungan antara variabel hubungan antara manusia ( $p=0,040$ ), ketepatan waktu ( $p=0,020$ ), kenyamanan ( $p=0,005$ ), dan akses ( $p=0,002$ ) terhadap kepuasan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar (PEMERINTAH & ST NURUL ALIAH, n.d.).

Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan adalah bagian integral dari pelaksana fungsi kesehatan Polri yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat Polri dan masyarakat umum. Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan mengembangkan organisasi yang menjadi landasan cita-cita organisasi yang dipengaruhi oleh dua hal yaitu rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan kepada seluruh pegawai negeri pada Polri dan keluarga serta masyarakat umum dan rumah sakit sebagai dukungan terhadap pelaksanaan tugas pokok Kepolisian. Jumlah pasien yang rawat inap perbulan  $\pm 77$  orang. Oleh karena itu penulis tertarik mengkaji kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di ruang Anggrek RS Bhayangkara TK II Medan tahun 2021.

Selama ini muncul beberapa isu ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik di RS Bhayangkara TK II Medan, sata survey awal hal ini dapat dilihat dari data BOR (*Bed Occupancy Rate*). Berdasarkan data rekam medis di RS Bhayangkara TK II Medan, data BOR (*Bed Occupancy Rate*) tahun 2018 sebesar 51%, dan pada tahun 2019 terjadi kenaikan sebesar 53% dan kemudian turun lagi pada tahun 2020 sebesar 50%. Jika dilihat dari hal ini terdapat ketidakstabilan nilai Bed Occupancy Rate di RS Bhayangkara TK II Medan. Hal ini juga menunjukkan bahwa dalam kurung waktu 3 tahun Rumah Sakit ini belum dapat memenuhi target nilai BOR yang ditetapkan oleh Depkes. Hal ini dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan di RS Bhayangkara TK II Medan Menurut Depkes RI (2009), standar nasional nilai atau angka ideal yang seharusnya dicapai suatu rumah sakit dikatakan baik dan efisien apabila Bed Occupancy Rate (BOR) berada pada 60-80%. Dalam hal ini dapat dilihat terjadi Rendahnya pencapaian BOR tersebut dapat dikarenakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit masih kurang, hal ini ditandai dengan diperolehnya informasi dari beberapa pasien terkait mutu pelayanan di RS Bhayangkara TK II Medan.

Dokter tidak cepat dalam menangani keluhan, perawat tidak sigap dalam menangani pasien, apabila infus pasien habis kemudian keluarga pasien memanggil perawat untuk menggantinya pasti perawat datangnya lama sekali, apalagi pada saat jam istirahat susah sekali perawat untuk dipanggil dan ditemui karena mereka tidak ada diruangan padahal seharusnya jam istirahat mereka harus tetap ada untuk siap melakukan tugasnya melayani pasien, karena sudah ada jam mereka begantian untuk menjaga.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Haryati di RSUD Langsa menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan, penelitian Tarigan yang dilakukan di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa assurance (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan. Selanjutnya penelitian yang telah dilakukan oleh Rambe di RS.Padang Sidempuan menunjukkan kepuasan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan khususnya di ruang rawat inap berpengaruh besar yang dipengaruhi oleh beberapa faktor (Warjiman et al., 2020).

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti dan menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang Anggrek RS Bhayangkara TK II Medan tahun 2021.

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik dengan desain *cross sectional study*. Desain *cross sectional* yaitu untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan survei dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (HR, 2018), Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Juli Tahun 2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Responden

#### a. Umur

**Tabel 4.1.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Umur	Frekuensi	%
1.	20-25 tahun	21	23,3
2.	26-30 tahun	30	33,3
3.	>30 tahun	39	43,3
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

#### b. Jenis Kelamin

**Tabel 4.2.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	36	40,0
2.	Perempuan	54	60,0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

#### c. Status Perkawinan

**Tabel 4.3** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Perkawinan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Status Perkawinan	Frekuensi	%
1.	Menikah	63	70,0
2.	Tidak Menikah	27	30,0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

#### d. Pendidikan

**Tabel 4.4.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	Dasar	9	10,0
2	Menengah	33	36,7
3	Atas	48	53,3
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

#### e. Kehandalan

**Tabel 4.5.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Kehandalan	Frekuensi	%
1	Dilakukan	18	20,0
2	Tidak dilakukan	72	80,0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

#### 5.4.3. Daya Tanggap

**Tabel 4.6.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Daya Tanggap	Frekuensi	%
1	Dilakukan	21	23,3
2	Tidak Dilakukan	69	76,7
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa daya tanggap responden mayoritas tidak dilakukan sebanyak 69 orang (76,7%), dan minoritas dilakukan sebanyak 21 orang (23,3%).

#### 5.4.4. Bukti Langsung

**Tabel 4.7.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Langsung di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Bukti Langsung	Frekuensi	%
1	Baik	18	20,0
2	Tidak Baik	72	80,0
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa bukti langsung responden mayoritas tidak baik sebanyak 72 orang (80,0%), dan minoritas baik sebanyak 18 orang (20,0%).

#### 5.4.5. Empati

**Tabel 4.8.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Empati	Frekuensi	%
1	Dilakukan	12	13,3
2	Tidak Dilakukan	78	86,7
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa empati responden mayoritas tidak dilakukan sebanyak 78 orang (86,7%), dan minoritas dilakukan sebanyak 12 orang (13,3%).

#### 5.4.6. Jaminan

**Tabel 4.9.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Empati	Frekuensi	%
1	Dilakukan	12	13,3
2	Tidak Dilakukan	78	86,7
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa Jaminan responden mayoritas tidak dilakukan sebanyak 78 orang (86,7%), dan minoritas dilakukan sebanyak 12 orang (13,3%).

#### 5.4.7. Kepuasan Pasien

**Tabel 4.10.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021

No	Kepuasan Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	%
1	Puas	12	13,3
2	Tidak Puas	78	86,7
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa Kepuasan Pasien mayoritas tidak puas sebanyak 78 orang (86,7%), dan minoritas puas sebanyak 12 orang (13,3%)

### **5.1. Pengaruh Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II.**

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup umur, jenis kelamin, status perkawinan dan pendidikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur responden mayoritas umur > 30 tahun sebanyak 39 orang (43,3%), dan minoritas umur responden 26-30 tahun sebanyak 21 orang (23,3%), jenis kelamin responden mayoritas laki-laki sebanyak 36 orang (40,0%), dan minoritas perempuan sebanyak 54 orang (60,0%). Yang terakhir pendidikan responden mayoritas atas sebanyak 48 orang (53,3%), dan minoritas dasar sebanyak 9 orang (10,0%).

Dalam pembahasan ini variabel independen sangat mempengaruhi variabel dependen, adapun variabel independen dalam penelitian ini yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap Kepuasan pasien di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. Dapat kita lihat bahwa variabel kehandalan tentang distribusi frekuensi jawaban responden menunjukkan bahwa keandalan responden mayoritas kurang sebanyak 72 orang (80,0%), dan minoritas cukup sebanyak 18 orang (20,0%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A.RIZANI Catur Wulandari (2018) dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar, didapatkan hasil bahwa sebagian besar subjek penelitian pasien rawat inap berumur <40 tahun yaitu sebanyak 45 orang (45%). Mayoritas subjek penelitian pasien rawat inap berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (59%). Sebagian besar pasien rawat inap berpendidikan SMA/ SMK sebesar 30 orang (30%). Pasien rawat inap yang bekerja sebagian besar sebagai petani sejumlah 24 orang (24%)(Wulandari, 2018).

Menurut temuan peneliti bahwa umur mempunyai hubungan terhadap Kepuasan pasien di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, disebabkan karena kebanyakan pasien yang sudah berumur akan memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas rumah sakit mengenai keadaan penyakit yang diderita, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi.(47).

### **5.2. Pengaruh kehandalan Terhadap Kepuasan pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021**

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).

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel kehandalan tidak baik dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek tidak baik sebesar 72 orang (70%) dan minoritas variabel kehandalan baik dengan kepuasan pasien kesehatan Ruang Anggrek baik sebesar 18 orang ( 20 % ).

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan memiliki p-value  $0,0010 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha$ ), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021.

Menurut Nurcaya (2019) kehandalan adalah kemampuan staf rumah sakit untuk melaksanakan janji dengan terpercaya dan akurat meliputi Kesesuaian pelayanan pada

rumah sakit dengan pelayanan yang dijanjikan/diinformasikan adalah penilaian pasien terhadap kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan, kepedulian rumah sakit dalam menangani.

Menurut temuan peneliti faktor kehandalan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Kemampuan untuk melakukan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat), dengan baik dilakukan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

### **5.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel daya tanggap tidak baik dengan mutu pasien Ruang Anggrek tidak baik sebesar 69 orang (76,7 %) dan minoritas variabel cepat tanggap baik dengan mutu pasien Ruang Anggrek baik sebesar 21 orang ( 23,3 %).

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan  $p$ -value  $0,004 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha$ ), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021.

Menurut Trimurthy (2020) daya tanggap yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien. Sedangkan menurut Nurcaya 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 (Wardani & Ariyanti, n.d.).

Menurut temuan peneliti faktor daya tanggap mempengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit. Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat secara baik dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

### **5.4. Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitan mayoritas variabel bukti langsung tidak baik dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek tidak baik sebesar 72 orang (80%) dan minoritas variabel bukti langsung baik dengan Kepuasan Pasien Ruang Anggrek baik sebesar 18 orang (20%).

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan  $p$ -value  $0,007 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha$ ), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021.

Penelitian ini sejalan menurut Astuti (2019) adalah penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan, dan penampilan pegawai di rumah sakit yang dapat dilihat langsung oleh pasien. Serviscape merupakan kondisi fisik dan aspek lingkungan pada penyedia jasa yang akan mendukung proses dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (Hidayah, 2019).

Menurut temuan peneliti bila semakin tinggi fasilitas fisik disediakan oleh rumah sakit terutama pada ruang rawat inap maka merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien dalam menentukan pilihannya dirawat kembali di rumah sakit tersebut

### **5.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel empati tidak baik dengan Kepuasan Pasien Ruang Anggrek tidak baik sebesar 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati baik dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek baik sebesar 12 orang (13,3%).

Menurut Nirmala (2018) Faktor empati mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. 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.

Menurut 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.

### **5.6. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021**

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel jaminan tidak baik dengan mutu pelayanan kesehatan Ruang Anggrek tidak baik sebesar 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati baik dengan kepuasan pelayanan kesehatan Ruang Anggrek baik sebesar 12 orang (13,3%).

Hal ini sejalan dengan penelitian Rahma dona (2019) *Assurance* (jaminan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien  $p$ -value  $0,003 < 0,05$  artinya keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019 (Dona, 2019).

Menurut temuan peneliti faktor jaminan 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.

### **5.7. Hubungan Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan Tahun 2021.**

Hasil Uji Multivariat menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang diuji regresi logistik berganda pada tahap pertama terlihat variable yang memiliki nilai  $p$ -value  $< 0,05$  dan yang terbesar adalah status daya tanggap OR (odd Ratio) 44.746. Dan selanjutnya variable keandalan dikeluarkan dari pemodelan pada regresi logistik tahap kedua, hasilnya adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji regresi logistik berganda tahap kedua nilai signifikan model secara bersama- sama diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa keempat variable yang dijadikan model dalam penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan hubungannya terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan adalah Daya tanggap. Dimana variabel daya tanggap ditunjukkan dengan nilai OR 44.746 artinya responden dengan daya tanggap berpeluang 45 kali terhadap Kepuasan Pasien dibandingkan variabel lainnya.



Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sinta Veronika (2018) hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan. Variabel daya tanggap dominan memengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan pasien rawat inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai (Veronica, n.d.).

Menurut temuan peneliti daya tanggap berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi kecepatan memberikan pelayanan pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat inap. Sikap yang baik terutama perhatian yang diberikan oleh perawat kepada pasien, diyakini dapat mempercepat proses penyembuhan kejiwaannya.

### **KESIMPULAN**

1. Ada pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, ketepatan perawat memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien.
2. Ada pengaruh daya tanggap dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, semakin cepat perawat merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai.
3. Ada pengaruh bukti langsung dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.
4. Ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, semakin perawat berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.

### **SARAN**

Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan agar dapat membuat kebijakan terhadap tenaga kesehatan khususnya ruang anggrek guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- APRILLIA, C. (n.d.). *Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat Ii Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan.*
- Dona, R. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019.* Institut Kesehatan Helvetia.
- Hidayah, N. (2019). *Pengaruh Harga, Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Di Kabupaten Bulukumba.* Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- HR, H. S. C. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan.* Penebar Media Pustaka.
- Indonesia, R. (n.d.). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.*
- Pemerintah, S., & St Nurul Aliah, A. (N.D.). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap*

*Dirumah.*

- Veronica, S. (n.d.). *Pengaruh Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD DR. RM Djoelham Binjai.*
- Wardani, R. K., & Ariyanti, F. (n.d.). *Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015.* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. 2015.
- Warjiman, W., Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. A. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. *JURNAL KEPERAWATAN SUAKA INSAN (JKSI)*, 5(2), 187–191.
- Wulandari, A. R. C. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar. *Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar.*