

Article

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN BOMBANA**

Salfia<sup>1</sup>, Sartiah Yusran<sup>2</sup>, Juminten Saimin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: Sept 28, 2021

Final Revision: October 13, 2021

Available Online: October 31, 2021

KEYWORDS

Reliability, Assurance, Physical Evidence, Attention, Responsiveness, Patient Satisfaction

CORRESPONDENCE

Sartiah Yusran

E-mail: [sartiah@gmail.com](mailto:sartiah@gmail.com)

**A B S T R A C T**

Health services in various installations, especially services in inpatient unit installations, must be able to satisfy every service user in accordance with the average level of patient satisfaction and its implementation in accordance with the code of ethics and service standards applied. The results showed that: first, there was a significant relationship between reliability and patient satisfaction with value ( $p$  value = 0.000 <0.05), secondly there was a significant relationship between assurance and patient satisfaction with a value ( $p$  value = 0.000 <0.05). ), thirdly there is a significant relationship between physical evidence and patient satisfaction with a value ( $p$  value = 0.000 <0.05), fourth there is a significant relationship between attention and patient satisfaction with a value ( $p$  value = 0.000 <0.05), fifth there is a significant relationship between responsiveness and patient satisfaction with a value ( $p$  value = 0.000 <0.05). This shows that the relationship of reliability, assurance, physical evidence, attention and responsiveness of officers in providing services and education to patients at the Regional Public Service Agency of the Bombana Regency General Hospital can affect the level of patient satisfaction.

## I. INTRODUCTION

Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Kase, 2020). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Maulina et al., 2019).

Standar mutu yang dicapai oleh rumah sakit seharusnya dalam kategori baik (B) atau dalam persentase 90%. Masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki (Latupono, Amrollah; Maidin, M. Alimin; Zulkifli, 2014).

Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (Empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian

pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti Fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Pohan, 2007).

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Syahrir & Sabilu, 2021).

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bias memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Anjayati, 2021). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Untuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini (Kuntoro & Istiono, 2017).

Berdasarkan data profil Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum

Kabupaten Bombana tahun 2020 memiliki visi sebagai rumah sakit unggulan dan berkualitas bagi masyarakat Bombana dan sekitarnya "(Renstra 2017 - 2022). Yang tertuang dalam misi, nilai-nilai serta norma yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang prima dan terjangkau, meningkatkan sumber daya dan profesionalisme petugas melalui pendidikan dan pelatihan, dan mengupayakan peningkatan pembangunan fisik berkesinambungan dan terpadu sesuai standar pelayanan kesehatan (Bidang Perencanaan dan Umum, 2020).

Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana sebagai Rumah Sakit sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah Kabupaten Bombana. Dalam menjalankan kebijakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan Kabupaten Bombana memiliki berbagai sarana pelayanan kesehatan diantaranya pelayanan perawatan OBGYN, perawatan interna, perawatan anak/bayi, perawatan bedah, perawatan kelas 1 dan 2, dan Perawatan ICU.

Berdasarkan data kunjungan di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana per tiga bulan terakhir tahun 2021 sebanyak 616 pasien terdiri dari perawatan OBGYN sebanyak 243 pasien, perawatan interna sebanyak 75 pasien, perawatan bayi/anak sebanyak 171 pasien, perawatan bedah sebanyak 79 pasien, perawatan kelas 41 pasien dan perawatan ICU sebanyak 7 pasien. Ini lebih rendah kunjungan dari tahun 2019 yaitu sebanyak 2876 pasien rawat inap dengan jumlah rata-rata pengunjung tiap bulannya sebanyak 286 pasien dan tahun 2020 jumlah kunjungan sebanyak 2783 pasien rawat inap dengan jumlah rata-rata pengunjung tiap bulannya sebanyak 232 pasien.

Untuk kunjungan pasien di unit rawat inap, baik kunjungan pasien baru

maupun kunjungan pasien lama mengalami penurunan. Ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pasien di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana mengalami penurunan. Ini dipengaruhi berbagai factor baik faktor internal maupun factor eksternal. Faktor internal terdiri dari mutu pelayanan kesehatan yang belum berjalan secara optimal sesuai dengan standar pelayanan kesehatan, ini dapat dilihat dari masih banyak masyarakat Kabupaten Bombana memperbandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan di wilayah lain seperti Kolaka dan Kendari. Faktor eksternal seperti jarak antara rumah sakit dengan tempat tinggal, transportasi, harga, dan informasi.

Target pelayanan di BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana ditetapkan sebesar 15% pertahun dari total jumlah kunjungan pasien di tahun sebelumnya. Pada unit OBGYN target jumlah kunjungan tahun 2021 sebesar 25% dari tahun sebelumnya didukung dengan peningkatan jumlah fasilitas baik fasilitas BOR maupun fasilitas sarana dan prasarana lainnya, hal ini meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai kualitas pelayanan kesehatan di BLUD Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana (Bidang Perencanaan dan Umum, 2020).

Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Imran & Ramli, 2019). Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan

keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung keserana tersebut (Az-Zahroh, 2017).

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melihat kualitas mutu pelayanan kesehatan di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Kabupaten Bombana dalam hal kepuasan pasien.

## I. METHODS

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional Study. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana dengan waktu pengumpulan data penelitian berlangsung dari bulan April sampai Mei 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di unit rawat inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana selama tiga bulan terakhir tahun 2021 sesuai dengan kriteria penelitian yakni berjumlah 616 pasien dan jumlah sampel sebanyak 87 responden yang dipilih secara simple random sampling.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah melalui uji angket pada 10 pasien rawat inap. Sebelum penelitian dilaksanakan, terlebih dahulu peneliti meminta persetujuan responden dengan menandatangani surat persetujuan menjadi responden. Penelitian ini telah mendapatkan Ethical Clearance dari komisi etik kesehatan (KEPK).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara dengan Kuesioner terstruktur yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas. Analisis data menggunakan uji chi square dan logistik regresi menggunakan software SPSS versi 16.0, dimana hasil test dengan nilai p-value <0.05 dianggap signifikan

## II. RESULT

**Tabel 1. Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Bombana**

Karakteristik	n (Sampel)	%
<b>Usia (Tahun)</b>		
17-25	20	23.0
26-35	25	28.8
36-44	20	23.0
46-55	22	25.2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	32.2
Perempuan	59	67.8
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
S2	1	1.1
S1	11	12.6
D3	3	3.4
SLTA/SEDERAJAT	31	35.6
SLTP/SEDERAJAT	8	9.2
SD/SEDERAJAT	33	37.9
<b>Agama</b>		
Islam	86	98.9
Kristen	1	1.1
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	11	12.6
PHL	4	4.6
Pegawai Swasta	2	2.3
Wiraswasta	7	8.0
Mahasiswa	1	1.1
Petani	17	19.5
Nelayan	5	5.7
IRT	40	46.0

Pada Tabel 1 jumlah responden dengan usia tertinggi 26-35 tahun sebanyak 25 orang (28.8%) dan usia terendah 17-25 tahun dan 36-45 tahun masing-masing sebanyak 20 orang (23.0%). Jenis kelamin, perempuan lebih banyak yaitu 59 orang (67.8%) dari laki-laki yaitu 28 orang (32.2%). Tingkat pendidikan tertinggi adalah SD/ sederajat sebanyak 33 orang (37.9%) dan terendah adalah magister sebanyak 1 orang (1.1%). Agama tertinggi adalah islam sebanyak 86 orang (98.9%), pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 40

orang (46.0%).

**Tabel 2. Distribusi Responden menurut Variabel Penelitian**

Variabel penelitian	n (Sampel)	%
<b>Kehandalan (Reability)</b>		
Baik	71	81.6
Kurang Baik	16	18.4
<b>Jaminan (Assurance)</b>		
Baik	80	92.0
Kurang Baik	7	8.0
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>		
Baik	73	83.9
Kurang Baik	14	16.1
<b>Perhatian (Empaty)</b>		
Baik	74	85.1
Kurang Baik	13	14.9
<b>Daya Tanggap (Responsiviness)</b>		
Baik	72	82.8
Kurang Baik	15	17.2
<b>Kepuasan</b>		
Puas	70	80.5
Kurang Puas	17	19.5

Tabel 2. menunjukkan bahwa lebih banyak kehandalan baik sebanyak 81.6%, jaminan baik sebanyak 92.0%, bukti fisik baik sebanyak 83.9%, empati baik sebanyak 85.1%, daya tanggap baik sebanyak 82.8%, dan lebih banyak pasien yang merasa puas sebanyak 80.5%.

**Tabel 3. Analisis Hasil Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Variable Independen	Kepuasan pasien				Total	<i>p-value</i>
	Puas		Kurang puas			
Kehandalan						0.0001
Baik	66	93.0	5	7.0	71 (100)	
Kurang Baik	4	25.0	12	75.0	16 (100)	
Jaminan						0.0001
Baik	68	85.0	12	15.0	80 (100)	
Kurang Baik	2	28.6	5	71.4	7 (100)	
Bukti fisik						0.0001
Baik	66	90.4	7	9.6	73 (100)	
Kurang Baik	4	28.6	10	71.4	14 (100)	
Perhatian						0.0001
Baik	68	91.9	6	8.1	74 (100)	
Kurang Baik	2	15,4	11	84.6	13 (100)	
Daya tanggap						0.0001
Baik	66	91.7	6	8.3	72 (100)	
Kurang Baik	4	26.7	11	73.3	15 (100)	

Table 3 menunjukkan bahwa dari 71 responden yang menilai kehandalan petugas baik terdapat 66 responden (93.0%) puas terhadap pelayanan. Dari 80 responden yang menilai jaminan baik, terdapat 68 responden (85.0%) puas terhadap pelayanan. Dari 73 responden yang menilai bukti fisik baik, terdapat 66 responden (90.4%) puas terhadap pelayanan. Dari 74 responde yang menilai perhatian petugas baik, terdapat 68 responden (91.9%) puas terhadap pelayanan dan dari 72 responden yang menilai daya tanggap petugas baik, terdapat 66 responden (91.7%) puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas.



### III. DISCUSSION

#### Hubungan Kehandalan (*Reability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana yang menyatakan puas dengan petugas kesehatan yang memiliki kehandalan (*Reability*) yaitu sebesar 71% dan pasien yang kurang puas dengan petugas yang memiliki kehandalan (*Reability*) sebesar 16% yang membahas tentang prosedur penerimaan dan pelayanan kepada pasien, petugas yang memberikan informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, petugas yang ramah, kehadiran dokter dan pemeriksaan dokter.

Hasil uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p$  value = 0.000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana.

Hasil ini sejalan dengan (Khaira, 2020) di Puskesmas Blang Geulumpang Kabupaten Aceh Utara didapat hasil terdapat hubungan yang bermakna antara faktor kehandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0.006. hasil ini menunjukkan kehandalan mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Hal yang sama yang dilakukan (Ilyas & Asriati, Alifariki, 2020) kepada pasien di RSUD Kabupaten Wakatobi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kehandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,000), semakin tinggi *reability* maka semakin tinggi tingkat kepuasannya. Responden ternyata membutuhkan pelayanan kesehatan berdasarkan keluhan

yang dideritanya dan keinginannya untuk sembuh.

Dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penelitian ini berkaitan dengan ketepatan waktu, pengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan dan memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana sebagian besar responden mengakui bahwa petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang dilakukan oleh petugas responden yang menjawab tidak puas dan kurang puas menyatakan bahwa petugas tidak memberikan informasi lebih dahulu dalam pelaksanaan prosedur pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan ketepatan jadwal kunjungan petugas di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana responden mengakui bahwa petugas tepat waktu dalam melayani pasien. Responden yang menjawab kurang puas dan kurang baik menyatakan bahwa petugas terutama petugas kesehatan spesialis tidak tepat waktu dalam pemeriksaan pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa pasien yang menyatakan puas kepada petugas kesehatan yang memiliki kehandalan (*Reability*), dikarenakan pasien mengalami dan merasakan langsung terhadap pemberian pelayanan kesehatan baik dari kecepatan waktu pendaftaran administrasi kurang lebih dari 10 menit di waktu rame, kecepatan dan ketepatan diagnosa penyakit maupun keterbukaan informasi kepada pasien

Begitupun sebaliknya pasien yang menyatakan kurang puas kepada petugas kesehatan yang memiliki kehandalan (*Reability*) dimana pasien mengalami ketidak lengkapan persyaratan berkas

administrasi dalam pelayanan kesehatan baik tingkat rujukan maupun dalam penggunaan kartu BPJS sehingga waktu pendaftaran administrasi terlambat/ terhambat dari waktu menunggu 5-10 menit menjadi 1-2 jam di waktu rame dan ketidak sabaran pasien baik menunggu antrian maupun menunggu petugas kesehatan sehingga hal inilah yang membuat ketidak puasan pasien.

Hal ini sejalan dengan akreditasi rumah sakit, dimana Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana menerapkan petugas rumah sakit harus melayani sesuai dengan *standar operasional prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan sehingga pasien menerima pelayanan yang adil, mendapatkan informasi tentang penyakit yang dialami dan terapi yang akan diberikan petugas yang sesuai dengan standar yang berlaku. Dapat dikatakan bahwa kepuasan terjadi karena penilaian terhadap manfaat yang diperoleh lebih dari apa yang dibutuhkan/diharapkan.

### Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil analisis diketahui pasien rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana yang menyatakan puas dengan petugas kesehatan yang memiliki jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 80% dan pasien yang kurang puas dengan petugas yang memiliki daya tangga sebesar 7%. Pada dimensi ketanggapan membahas tentang kemampuan petugas dalam mendiagnosis penyakit, perawat yang terampil dalam memberikan penjelasan kepada pasien sebelum melakukan tindakan atau pengobatan yang pasien butuhkan serta kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Hasil uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p$  value = 0.000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang bermakna antara Jaminan (*Assurance*) dengan

kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan (Saputra & Ariani, 2019) kepada pasien di RSDI Kota Banjarbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,000;  $p < 0,05$ ), dengan kata lain Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam mendiagnosa penyakit sebagian besar responden puas atas kemampuan petugas. Responden yang menjawab tidak puas dan kurang puas menyatakan bahwa petugas kurang menunjukkan kemampuan dalam mendiagnosa penyakit. Komunikasi antara petugas dan pasien rata-rata lima menit, kesempatan ini digunakan untuk memeriksa, merencanakan pemeriksaan penunjang dan mengevaluasi penyakit pasien. Kalau ada keluhan lain biasanya disampaikan melalui petugas. Dalam memberikan pelayanan sikap petugas harus ramah, sabar, tidak ragu dan penuh perhatian, menjalin hubungan baik dengan pasien dan keluarganya sehingga timbul kepercayaan dan simpati terhadap petugas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterampilan petugas memberikan pelayanan sebagian besar responden menyatakan puas tentang keterampilan yang diberikan. Jawaban responden kurang puas bahwa masih ada petugas yang kurang terampil dan melaksanakan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, pasien yang menyatakan puas kepada petugas yang memiliki Jaminan (*Assurance*) ini disebabkan pasien melihat dan merasakan langsung sikap petugas dalam memberikan pelayanan, baik pemberian informasi penyakit yang dialami pasien dengan kehati-hatian, ketelitian dan ketepatan waktu dalam pemberian obat dan konsumsi pasien setiap harinya. Begitupun sebaliknya pasien yang merasa



kurang puas ini disebabkan sikap petugas bersikap tegas dan keras dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa tegang dan gugup/ tidak nyaman. Sikap petugas ini disebabkan sikap pasien yang keras kepala/ tidak patuh aturan yang telah ditetapkan oleh petugas baik dalam pemberian obat, pola makan yang tidak teratur, pola tidur tidak teratur dan lain sebagainya.

Ini sesuai dengan pokja Manajemen Penggunaan Obat (MPO) dan Hak pasien dan keluarga (HPK) yang telah dituangkan dalam sop dan format yang telah dibuat sehingga sejalan dengan akreditasi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan dipersepsikan dengan baik dan memuaskan serta jika jasa yang diterima mampu melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal.

### **Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil analisis diketahui pasien rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana yang menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit yang memiliki bukti fisik (*Tangible*) yaitu sebesar 73% dan pasien yang kurang puas dengan pelayanan rumah sakit yang memiliki bukti fisik (*Tangible*) yaitu sebesar 14%. Yang membahas tentang ketersediaan alat-alat yang canggih, suasana yang aman dilingkungan di rumah sakit, penampilan petugas kesehatan sewaktu bertemu dengan pasien yang sedang dirawat.

Hasil uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p$  value =  $0.000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana.

Penelitian ini sejalan dengan Juwita dkk (2019) pada pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang didapatkan hasil yaitu ada hubungan

antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan  $p$  value =  $(0,001)$ . Bukti fisik (*Tangible*) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, pasien yang menyatakan puas kepada pelayanan rumah sakit yang memiliki bukti fisik (*Tangible*) ini disebabkan pasien melihat dan merasakan langsung kebersihan dan keindahan halaman rumah sakit, kebersihan ruang inap perawatan, kebersihan kamar mandi, kelengkapan dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pasien (seprei, kasur, lemari, tempat sampah, kebersihan dan kerapian petugas kesehatan) hal ini yang membuat pasien nyaman dan puas terhadap pelayanan rumah sakit. Begitupun sebaliknya pasien yang merasa kurang puas ini disebabkan sikap pasien atau keluarga pasien yang kurang mentaati peraturan rumah sakit yang membuang sampah di sembarang tempat, pasien atau keluarga pasien yang kurang menjaga kebersihan kamar mandi, tidak menjaga kebersihan kamar inap perawatan. hal ini berdampak terhadap pasien baru yang melakukan perawatan rawat inap sehingga menimbulkan kesan tidak nyaman. Dan sebagian kecil petugas kesehatan kurang memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit.

Walaupun kondisi bangunan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana tua dan lama namun seluruh manajemen dan pelayanan tetap berusaha untuk memberikan pelayanan prima dengan meningkatkan kebersihan dan pemeliharaan pada bangunan serta sarana prasarana yang rusak tetap diperbaiki untuk tetap menunjang pelayanan maksimal.

### **Hubungan Perhatian (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil analisis diketahui pasien rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana yang menyatakan puas dengan pelayanan

petugas yang memiliki perhatian (*Emphaty*) yaitu sebesar 74% dan pasien yang kurang puas dengan pelayanan petugas yang memiliki perhatian (*Emphaty*) sebesar 13%. yang membahas tentang perhatian petugas dan ikut merasakan apa yang dialami pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien yang sedang dirawat.

Hasil uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $\rho$  value = 0.000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang bermakna antara perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana.

Hasil ini sejalan dengan (Khaira, 2020) di Puskesmas Blang Geulumpang Kabupaten Aceh Utara didapat hasil terdapat hubungan yang bermakna antara faktor perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $\rho$  value = 0.007 ( $p < 0.05$ ).

Penelitian ini didukung dengan Hasil penelitian (Budiarti, 2019) bahwa terdapat hubungan antara perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien dengan  $\rho$  value = 0,003. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa perhatian (*Emphaty*) dari petugas kesehatan meliputi adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan dan keinginan pasien.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, pasien yang menyatakan puas kepada pelayanan petugas yang memiliki perhatian (*Emphaty*) ini disebabkan pasien mengalami dan merasakan langsung sikap sopan santun atau kehati-hatian petugas dalam menanyakan keadaan pasien, petugas memotivasi pasien, petugas dan pasien saling bertegur sapa dan memberikan senyuman, dan kesabaran petugas dalam menghadapi pasien keluhan pasien hal inilah yang membuat pasien nyaman terhadap petugas. Begitupun sebaliknya pasien yang merasa kurang puas ini disebabkan sikap petugas yang terlalu memperhatikan keadaan pasien mulai dari pola makan pasien, waktu tidur, pembatasan jumlah pembesuk, pembatasan jam kunjungan hal ini yang membuat pasien merasa tidak suka dan merasa bosan dalam menjalani

perawatan rawat inap, ini sesuai dengan prosedur kesehatan yang berlaku mengingat kondisi pandemi covid-19 yang masih berlangsung sampe saat ini.

Tentunya ini sejalan dengan akreditasi rumah sakit dan asuhan keperawatan yang dijalankan serta mengutamakan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan prima pada pasien dengan tetap memperhatikan norma yang ada.

### **Hubungan Daya Tanggap (*Responsiviness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hasil analisis diketahui pasien rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana yang menyatakan puas dengan pelayanan petugas kesehatan yang memiliki daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu sebesar 72% dan pasien yang kurang puas dengan pelayanan petugas yang memiliki daya tanggap sebesar 15%. Pada dimensi ini membahas tentang kemampuan petugas dalam ketepatan dan efisien pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sedang dirawat.

Hasil uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $\rho$  value = 0.000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*Responsiviness*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Khaira, 2020) di Puskesmas Blang Geulumpang Kabupaten Aceh Utara didapat hasil terdapat hubungan yang bermakna antara faktor daya tanggap (*Responsiviness*) dengan kepuasan pasien dengan  $\rho$  value = 0.001 ( $p < 0.05$ ).

Hasil ini sejalan dengan Maulina et al. (2018) di unit rawat inap UPT Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor didapatkan hasil terdapat hubungan yang bermakna antara faktor daya tanggap (*Responsiviness*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $\rho$  value = 0.000 ( $p > 0,05$ ). Ini disebabkan tidak memuaskannya pelayanan kesehatan memberikan rujukan berjenjang,

kurangnya informasi petugas pelayanan kesehatan kepada responden mengenai sistem pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa petugas selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien menunjukkan bahwa sebagian responden puas dengan kecepatan pelayanan dokter. Responden yang menjawab tidak puas dan kurang puas menyatakan bahwa petugas dalam menanggapi pasien masih kurang komunikatif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perawat yang penuh perhatian di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana menyatakan sebagian besar responden puas karena petugas selalu tanggap menyelesaikan keluhan-keluhan yang disampaikan pasien. Responden yang menjawab tidak puas dan kurang puas menyatakan bahwa petugas sering kurang peduli kepada pasien dan pada saat-saat tertentu membutuhkan, petugas tidak ada di tempat. Dari total jawaban responden dapat dilihat bahwa 85 % menjawab puas dan baik atas pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, pasien yang menyatakan puas kepada pelayanan petugas yang memiliki daya tanggap (*Responsiveness*) ini disebabkan pasien mengalami dan merasakan langsung sikap petugas yang siap siaga jika dibutuhkan, cepat tanggap dalam meminta pertolongan, ramah, sabar dan senantiasa mendengarkan keluhan pasien hal inilah yang membuat pasien nyaman dalam menjalani perawatan rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah sakit Bombana. Begitupun sebaliknya pasien yang merasa kurang puas ini disebabkan sikap petugas bersikap tegas dan keras dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa tegang dan gugup atau tidak nyaman. Sikap petugas ini disebabkan sikap pasien yang keras kepala atau tidak patuh aturan yang telah ditetapkan oleh petugas kesehatan baik dalam pemberian obat, pola makan yang tidak teratur, pola tidur tidak teratur dan lain sebagainya.

Perilaku pelayanan diantaranya

ditunjukkan sikap petugas dalam melayani pasien. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderitaan pasien dan keluarganya, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya hingga timbul kepercayaan kepada petugas dan sebelum memeriksa pasien sebaiknya petugas memperkenalkan diri terlebih dahulu.

#### IV. CONCLUSION

Pada penelitian ini terbukti bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan faktor kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, perhatian dan ketanggapan. Oleh karena itu, sudah seharusnya pihak rumah sakit untuk senantiasa berupaya memberikan pelayanan berkualitas pada pasien khususnya pasien yang menjalani rawat inap.

## REFERENCES

- Anjayati, S. (2021). REVIEW ARTIKEL: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111.
- Bidang Perencanaan dan Umum. (2020). *Profil BLUD RSUD Kabupaten Bombana 2020*.
- Budiarti, T. . (2019). HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUANG HIJR ISMAIL RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA A. YANI.
- Ilyas, D. F., & Asriati, Alifariki, L. . (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya, Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, 18(2), 119–130.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di Provinsi Sulawesi barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 2–48.
- Kase, K. I. (2020). PRINSIP KEHATI-HATIAN TENAGA MEDIS DALAM MENYIKAPI ISI PASAL 58 AYAT (1) UU NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN TERKAIT GANTI KERUGIAN AKIBAT KELALAIAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Khaira, N. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Blang Geulumpang Kabupaten Aceh Utara Tahun 2020.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Latupono, Amrollah; Maidin, M. Alimin; Zulkifli, A. (2014). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi tahun 2014. *Jst Kesehatan*, 5(1), 74–81.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR*, 2(2), 130–136.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48–60.
- Syahrir, M., & Sabilu, Y. (2021). Hubungan Pemanfaatan Sarana Pelayanan dengan Kejadian Hipertensi Pada Masyarakat Pesisir Kecamatan Kolono Timur. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(2), 64–71.