



JKIS:
**Jurnal Komunikasi
dan Ilmu Sosial**

E-ISSN: 2963-0517
P-ISSN: 2963-0525

<https://dinastires.org/JKIS> ✉ dinasti.info@gmail.com ☎ +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i4>

Received: 10 Oktober 2023, Revised: 27 Oktober 2023, Publish: 17 Desember 2023
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Hal-Hal Berwujud, Keandalan, Tanggapan, Keyakinan, dan Empati Tentang Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi di Rsud Waled Kabupaten Cirebon)

Irman Permana¹, Agus Mulyana², Suryaman³

¹Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, febunwim@gmail.com

²Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, amulagusmulyana@gmail.com

³Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, apip.suryaman@yahoo.com

Corresponding Author: amulagusmulyana@gmail.com²

Abstract: *One of the health services that has a very important role in providing health services to the community is the hospital. The hospital plays an important role in the health care system and is a health care institution that has an organized professional medical staff, and inpatient facilities, by providing medical, nursing and related services, providing medical, nursing and related services 24 hours a day, 7 days a week and providing complete health services days per week and providing complete Health services to the community, both curative and preventive. In addition, the hospital also functions as a place for health worker education and a place for research. Good health services provide effective, safe, and quality services to those in need supported by adequate resources. The method used is descriptive and verification. The population and sample in this study were all inpatients at the Waled Cirebon Regional General Hospital in 2021. The sampling procedure used the accidental sampling technique. The sample taken was 250 respondents. The results of the study showed that there was a relationship between Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy with patient satisfaction at the Waled Cirebon Regional Hospital. The Reliability factor is the most influential factor on patient satisfaction at Waled Cirebon Regional Hospital.*

Keywords: *Real Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Satisfaction*

Abstrak : Salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit memainkan peran penting dalam sistem perawatan kesehatan dan merupakan institusi perawatan kesehatan yang memiliki staf medis profesional yang terorganisasi, dan fasilitas rawat inap, dengan menyediakan layanan medis, keperawatan dan layanan terkait , menyediakan layanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam sehari, 7 hari seminggu dan menyediakan layanan kesehatan lengkap hari per minggu dan menyediakan lengkap Pelayanan kesehatan kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat Pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan bermutu kepada yang

membutuhkan dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon tahun 2021. Prosedur pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Sampel yang diambil sebanyak 250 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat hubungan antara Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy dengan kepuasan pasien di RSUD Waled Cirebon. Faktor Reliability merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Waled Cirebon.

Kata Kunci: Bukti Nyata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati , Kepuasan

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat . Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur Undang-Undang No.44 Tahun 2009. Rumah sakit memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan . Sekitar 30% rumah sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan,

Direktur Jenderal Pelayanan Medik, dr. Farid W Husain, SpB ., KBD, mengatakan masih ada Dari 1.000 lebih rumah sakit, terdapat sekitar 20% hingga 30% yang belum menerapkan standar pelayanan minimal, sebagian besar adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal tidak hanya didasarkan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi juga mencakup ketersediaan sarana dan prasarana, termasuk gedung dan peralatan yang dimiliki.

Hal ini berdampak pada perhatian penyelenggara kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh dan maksimal dalam hal pelayanan yang baik kepada pasien. Dalam peraturan pemerintah undang-undang no. 36 tahun 2012 tentang kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat kepada pasien dan setiap rumah sakit mempunyai kewajiban untuk berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan prasarana secara aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat miskin, melaksanakan bagi masyarakat miskin, melaksanakan fungsi sosial, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program rumah sakit etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program pemerintah baik nasional maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal dan program nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keselamatan dan kenyamanan pasien, pengunjung, dan petugas di rumah sakit, memberikan informasi yang jelas tentang rumah sakit, memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka. (kemenkes RI, 2012).

Pengguna jasa rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut adanya pelayanan yang bermutu, tidak hanya menyangkut penyembuhan penyakit fisik saja, tetapi juga kesembuhan pasien. Pelayanan bermutu tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit fisik atau peningkatan derajat kesehatannya saja, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta lingkungan fisik yang dapat memberikan rasa nyaman. Kepuasan pasien tergantung pada mutu yang diberikan. Pelayanan merupakan segala upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan pelayanan yang diberikan.

Pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang kami berikan dan kepuasan pasien merupakan aset untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan mendapatkan pasien yang loyal. Pasien yang loyal akan menggunakan

Pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama apabila membutuhkannya lagi (Supriyatno dan Ernawaty , 2010).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Dari data yang penulis peroleh berdasarkan wawancara di lapangan, masih banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan pasien peserta JKN di sebagian besar rumah sakit umum daerah, termasuk di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon.

Rumusan masalah berikut ini berdasarkan latar belakang adalah; Bagaimana aspek tangibles terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon? Bagaimana aspek kehandalan terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon? Bagaimana aspek daya tanggap terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon? 4. Bagaimana aspek assurance terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon? Bagaimana aspek empathy terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon? Seberapa besar pengaruh aspek tangibles, reliabilitas, daya tanggap, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Waled Cirebon?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis aspek Tangibles terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon. Aspek Reliability terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon. Aspek Responsivitas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon. Aspek Assurance terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon. Aspek Empathy terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Waled Cirebon. Menganalisis besarnya pengaruh tangibles, reliabilitas,

daya tanggap, kepastian, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon.

Pelayanan Berkualitas

Menurut Kotler dan Keller (2012) definisi kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan yang berkualitas dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2010) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut adalah Daya Tanggap (Kemampuan menyampaikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan), Keandalan (Informasi yang diberikan kepada konsumen dapat dipercaya dan akurat), Jaminan (Pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercayanya staf, bebas dari segala risiko, bahaya, atau keragu-raguan), Empati (Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan individu pasien), Tangible (Taksi) meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi. (Tjiptono, 2014).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah sejauh mana pasien merasa senang dengan perawatan kesehatan yang mereka terima , baik di dalam maupun di luar kantor dokter. Sebagai ukuran kualitas perawatan, kepuasan pasien memberikan wawasan kepada penyedia layanan kesehatan tentang berbagai aspek perawatan, termasuk efektivitas perawatan dan tingkat empati mereka (Patient Engagement HIT, 2016).

METODE

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon tahun 2021. Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon tahun 2021.

Mencicipi

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Waled Cirebon. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Menurut Sugiyono (2014), accidental sampling yaitu pengambilan sampel dengan mengambil setiap individu yang dapat dijangkau atau ditemui saat menerima pelayanan di RSUD Waled Cirebon yang dijangkau atau ditemui saat menerima pelayanan di Unit Rawat Inap RSUD Waled Cirebon tahun 2021. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini, digunakan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Waled Cirebon setiap bulan selama tahun 2021:

Jumlah kunjungan per tahun = 8502

Rata-rata pasien per bulan = 708

Menggunakan Stadley rumus lameshow :

$$n = \frac{NZ^2 pq}{K^2 (N-10+ K^2 pz)}$$

Catatan:

n: perkiraan ukuran sampel

N: estimasi ukuran populasi

P: estimasi proporsi variabel x yang diteliti

pertanyaan: 1-p

d: tingkat presisi: 0,05

Z: nilai standar distribusi normal sesuai dengan alpha yang dipilih (α) (1,96)

N = 250 orang

Meja 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
Aset Berwujud (X1)	Aset berwujud meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> • Penampilan fisik, • Peralatan (fasilitas), • Penampilan karyawan, dan kebersihan 	Urut
Keandalan (X2)	informasi yang diberikan kepada konsumen dapat diandalkan dan akurat	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan tepat waktu waktu, • Keandalan dalam memasukkan infus, menyuntikkan, mengukur tekanan darah, denyut nadi, suhu tubuh, waktu penyajian makanan. 	Urut
Responsif (X3)	kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiadaan petugas membantu • Memberikan pelayanan kesehatan pelayanan kesehatan secara cepat responsif • Dengarkan dan menyelesaikan keluhan dari konsumen (pasien). 	Urut
Jaminan (X4)	pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan staf. Bebas dari segala risiko, bahaya, atau keraguan.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan untuk menetapkan diagnosis penyakit • Peralatan medis lengkap • staf memiliki catatan rekam medis pasien Ketersediaan dokter melayani 24 jam 	Urut

Empati (X5)	kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan individu pasien	<ul style="list-style-type: none">• Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan• Memahami kebutuhan kebutuhan pasien sebagai pelanggan• Selalu bantu pasien meskipun tidak diminta.	Urut
Pelayanan Kualitas (Y)	Perasaan senang atau kekecewaan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dirasakan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka mereka	<ul style="list-style-type: none">• Pencocokan Harapan• Minat untuk berkunjung Kembali• Kesiediaan menyarankan	Urut

Sumber: Data Olahan

Data primer

Data primer merupakan data utama yang akan diolah dan dianalisis dalam penelitian ini. sehingga diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuesioner yang disebarkan kepada partisipan 66 yaitu mengenai komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang terdaftar di RSUD Waled Cirebon.

Data sekunder

Merupakan data pelengkap atau pendukung yang relevan dengan kajian penelitian, baik yang diperoleh dari sumber internal maupun eksternal sesuai dengan hasil pengamatan selama peneliti bekerja di instansi tempat objek penelitian berada. Metode penentuan responden yang digunakan adalah probability sampling, yaitu pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik, pertama adalah Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Bentuk kuesioner yang digunakan berupa pertanyaan/ Pernyataan sederhana dengan tipe pertanyaan tertutup dan metode yang digunakan adalah Likert's Summated Rating (LSR) , kedua yaitu wawancara , yang adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada objek yang diteliti untuk mengetahui kompetensi responden. Dan supervisi kepada pegawai rekam medis terkait dengan permasalahan yang berkaitan dengan objek yang diteliti . Terakhir adalah observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung kegiatan komunikasi pemasaran dan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment (Sugiyono, 2004: 182) dan dengan menggunakan software SPSS 17. Uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Alpha Cronbach merupakan koefisien reliabilitas yang paling umum dan paling umum atau paling banyak digunakan untuk item yang menggambarkan variasi item skala sikap (Anastasia dan Urbina, 1998: 73) dan dengan menggunakan software SPSS 17.

Desain Analisis dan Pengujian Hipotesis

Desain analisis yang digunakan adalah kuantitatif dengan hasil yang diperoleh berupa koefisien jalur dan determinasi yang menyatakan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel non-independen. Analisis kuantitatif ditekankan untuk mengungkap perilaku variabel penelitian, sedangkan analisis deskriptif/kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi perilaku faktor kausal. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut, generalisasi yang komprehensif dapat diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Nyata

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tangible di RSUD Waled Cirebon Tahun 2022

<i>Nyata</i>	N	%
merasa puas	135	46
merasa tidak puas	115	54
Total	250	100

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 135 responden (46%) merasa tidak puas dan 115 responden (54%) di RSUD Waled Cirebon merasa puas.

Keandalan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Reliabilitas di RSUD Waled Cirebon tahun 2022

<i>Keandalan</i>	N	%
merasa puas	133	53,2
merasa tidak puas	117	46,8
Total	250	100

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 133 responden (53,2%) merasa puas dan sebanyak 117 responden (46,8%) merasa tidak puas di RSUD Waled Cirebon.

Responsivitas

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Responsivitas di RSUD Waled Cirebon tahun 2022

<i>Responsivitas</i>	N	%
merasa cukup	135	54
merasa tidak puas	115	46
Total	250	100

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 135 responden (54%) yang merasa puas sedangkan yang tidak puas sebanyak 115 responden (46%) di RSUD Waled Cirebon.

Jaminan

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan di RSUD Waled Cirebon Tahun 2022

<i>Jaminan</i>	N	%
merasa puas	136	54,4 juta
merasa tidak puas	114	45,6
Total	250	100

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 136 responden (54,4%) yang merasa tidak puas sedangkan 114 responden (45,6%) merasa puas di RSUD Waled Cirebon.

Empati

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Empati di RSUD Waled Cirebon Tahun 2022

<i>Empati</i>	N	%
merasa puas	148	59,2
merasa tidak puas	102	40,8
Total	250	100

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 148 responden (59,2%) merasa puas dan se banyak 102 responden (40,8%) merasa tidak puas di RSUD Waled Cirebon .

Pelayanan Berkualitas

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon Tahun 2022

<i>Pelayanan Berkualitas</i>	N	%
merasa puas	97	38,3
merasa tidak puas	153	61,2
Total	250	100

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa tidak puas sebanyak 153 responden (61,2%) dan yang merasa puas sebanyak 97 responden (38,3%).

Analisis Bivariat

Berwujud pada Pelayanan Berkualitas

Tabel 8. Hubungan antara Bukti Fisik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon Tahun 2022

<i>Nyata</i>	Pelayanan Kualitas (Servqual)				Total		Tes Statistik
	puas		tidak puas				
	N	%	N	%	N	%	
merasa puas	79	23,3	56	76,7	135	100	P = 0,004
merasa tidak puas	18	45,2	97	54,8	115	100	
Total	97	69,8	153	30,2	250	100	

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan dari 250 responden pasien yang merasa puas dengan kategori bukti fisik cukup sebanyak 79 orang (23,3%) sedangkan pasien yang merasa puas dengan kategori kurang jaminan sebanyak 18 orang (45,2%). Sebaliknya pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik cukup sebanyak 56 orang (76,7%) dan pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik kurang sebanyak 97 orang (54,8%). Dari 5 komponen kuesioner mengenai aspek Tangible, sebanyak 40% merasa tidak puas dengan komponen ke-5 yaitu kamar mandi bersih dan alat-alat lengkap.

Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $p = 0,004$ atau nilai $p < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara bukti fisik (Tangible) dengan kepuasan (Servqual). dapat disimpulkan bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka pasien semakin puas dalam dilayani.

Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan apabila persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009) dan Atmawati dan Wahyudin (2007), menyatakan bahwa variabel bukti fisik (tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, namun dapat mempengaruhi kepuasan dan keinginan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan guna mendapatkan pelayanan berikutnya.

Keandalan terhadap Layanan Kualitas

Tabel 9. Hubungan Keandalan dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon Tahun 2022

Keandalan	Pelayanan Kualitas (Servqual)				Total		Tes Statistik
	puas		tidak puas				
	N	%	N	%	N	%	
merasa puas	77	44,3	56	55,7	133	100	P = 0,011
merasa tidak puas	20	26,3	97	73,7	117	100	
Total	97	69,8	153	30,2	250	100	

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 250 responden pasien yang merasa puas dengan kategori jaminan cukup sebanyak 77 orang (44,3%) dan pasien yang merasa puas dengan kategori jaminan kurang sebanyak 20 orang (26,3%).

Sebaliknya pasien yang merasa tidak puas pada kategori bukti fisik cukup sebanyak 56 (55,7%) dan pasien yang merasa tidak puas pada kategori bukti fisik kurang sebanyak 97 (73,7%). Dari 5 komponen kuesioner mengenai aspek Keandalan, sebanyak 43% merasa tidak puas pada komponen ke-5 yaitu Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $ap = 0,011$ atau nilai $ap < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara keandalan (Reliability) dengan kepuasan (Servqual). dapat disimpulkan bahwa semakin baik keandalan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang dilayani.

Semakin baik persepsi pasien terhadap reliabilitas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya jika persepsi pasien terhadap reliabilitas buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Ratih (2010). Hardiyati (2010) menyatakan bahwa variabel reliabilitas lebih tinggi dari variabel kepuasan pasien.

Hardiyati (2010) menyatakan bahwa variabel reliabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Responsivitas terhadap Pelayanan Berkualitas

Tabel 10. Hubungan Daya Tanggap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon Tahun 2022

Responsivitas	Pelayanan Kualitas (Servqual)				Total		Tes Statistik
	puas		tidak puas				
	N	%	N	%	N	%	
merasa puas	67	44,1	68	69,4	135	100	P = 0,045
merasa tidak puas	30	30,6	85	55,9	115	100	
Total	97	69,8	153	30,2	250	100	

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan dari 250 responden pasien yang merasa puas dengan kategori respon cukup sebanyak 67 (44,1%) dan pasien yang merasa puas dengan kategori kurang respon sebanyak 30 (30,6%).

Sebaliknya pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik cukup sebanyak 68 orang (69,4%) dan pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik kurang sebanyak 85 orang (55,9%). Dari 5 komponen kuesioner mengenai aspek Daya Tanggap, sebanyak 65% merasa tidak puas dengan komponen ke-3.

Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $\chi^2 = 0,045$ atau nilai $p < 0,05$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dengan bukti fisik.

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan antara daya tanggap (Responsiveness) dengan kepuasan (servqual). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik daya tanggap Petugas Pelayanan Kesehatan maka pasien semakin puas dalam dilayani.

Aspek Kemampuan Pelayanan Akurat Berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat di rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat sejak pertama kali pasien datang, tanpa terjadi kekeliruan, serta memuaskan pasien sehingga pasien yakin sepenuhnya terhadap kemampuan perawat tersebut karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan pengobatan yang akan dilakukan terhadap pasien misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Jaminan Pelayanan Berkualitas

Tabel 11. Hubungan antara Jaminan dan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon Tahun 2022

Jaminan	Pelayanan Kualitas (Servqual)				Total		Tes Statistik
	puas		tidak puas				
	N	%	N	%	N	%	
merasa puas	80	45,2	56	76,7	136	100	P = 0,002
merasa tidak puas	17	23,3	97	54,8	114	100	
Total	97	69,8	153	30,2	250	100	

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan dari 250 responden pasien yang merasa puas dengan kategori jaminan cukup sebanyak 80 orang (45,2%) sedangkan pasien yang merasa puas dengan kategori jaminan kurang sebanyak 17 orang (23,3%). Sebaliknya pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik cukup sebanyak 56 orang (76,7%) dan pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik kurang sebanyak 97 orang (54,8%). Dari 5 komponen kuesioner mengenai aspek Jaminan, sebanyak 32,5% merasa tidak puas dengan komponen ke-2 yaitu Petugas memberikan informasi mengenai penyakit pasien.

Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $p = 0,002$ atau $p \text{ value} < 0,05$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara jaminan (Assurance) dengan kepuasan (servqual). dapat disimpulkan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang dirawat.

Jaminan adalah pengetahuan tentang produk dengan tepat, kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan memberikan rasa aman dan kemampuan menanamkan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan rumah sakit dapat menumbuhkan

rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Perawat yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan yang meliputi pengetahuan dan keterampilan karyawan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Fadlan, (2014), jaminan dan kepastian mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahaminya, aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan tertentu.

Empati

Tabel 12. Hubungan Empati dengan Mutu Pelayanan di RSUD Waled Cirebon Tahun 2022

Jaminan	Pelayanan Kualitas (Servqual)				Total		Tes Statistik
	puas		tidak puas				
	N	%	N	%	N	%	
merasa puas	73	48,3	75	51,7	148	100	P = 0.000
merasa tidak puas	24	24,2	78	75,8	102	100	
Total	97	69,8	153	30,2	250	100	

Sumber: Data Primer , 2022

Hasil penelitian menunjukkan dari 250 responden pasien yang merasa puas dengan kategori perhatian cukup sebanyak 73 orang (48,3%) sedangkan pasien yang merasa puas dengan kategori kurang jaminan sebanyak 24 orang (24,2%). Sebaliknya pasien yang merasa tidak puas dengan kategori bukti fisik cukup sebanyak 75 orang (51,7%) dan pasien yang merasa tidak puas dengan kategori kurang bukti fisik sebanyak 78 orang (75,8%). Dari 5 komponen kuesioner mengenai aspek Empati, sebanyak 47% merasa tidak puas dengan komponen ke-3 Petugas mampu memberikan ketenangan dan ketenteraman di hati pasien.

Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $p = 0,000$ atau $p \text{ value} < 0,05$ maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara perhatian (Empati) dengan kepuasan (servqual). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik perhatian yang diberikan oleh Petugas Pelayanan Kesehatan maka pasien semakin puas dalam dilayani.

Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat apabila apa yang dibutuhkan dan dikeluarkan direspon dengan baik oleh perawat, serta sikap yang tulus dan individualis atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan menghubungi perawat, kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap caring (empati) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan apabila persepsi pasien terhadap care (empati) buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007) yang menyatakan bahwa variabel kepedulian (empati) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Tabel 13. Hasil Analisis Multivariat dengan Regresi Logistik Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Kepuasan di Rumah Sakit Umum Daerah Waled Cirebon Tahun 2022

Variabel	B	S.E.	t	df	Tanda tangan.	Eksp (B)
<i>Nyata</i>	.673	.433	2.416	1	.020	1.960
<i>Keandalan</i>	20.715	2.321E4	.000	1	.000	9.91718
<i>Responsivitas</i>	.520	.444	1.371	1	.042	1.683
<i>Jaminan</i>	-22.275	2.321E4	.000	1	.999	.000
<i>Empati</i>	-1.326	.433	9.361	1	.002	.266
<i>Konstan</i>	-.032	.201	.026	1	.872	.968

Sumber: Data Primer , 2022

Variabel Tangible ($p=0,020$), variabel Reliability ($p=0,000$), variabel Responsiveness ($p=0,042$), dan variabel Empathy ($p=0,002$), memiliki nilai $p<0,05$ yang berarti secara statistik variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan di RS Waled Kabupaten Cirebon, sedangkan variabel Assurance ($p=0,999$) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan di RS Waled Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui modal akhir persamaan Regresi Logistik untuk menentukan variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon adalah dengan melihat nilai Exp (B) tertinggi.

Dari hasil analisis regresi logistik diatas diperoleh variabel Reliability mempunyai nilai Exp (B) paling tinggi yaitu 9,9 kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon dengan nilai p sebesar 0,000.

KESIMPULAN

- Ada hubungan antara Tangibles dengan kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
- Ada hubungan antara Keandalan dengan kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
- Ada hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
- Ada hubungan antara Assurance dengan kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
- Ada hubungan antara Empati dengan kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
- Faktor kehandalan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.

REFERENSI

- Kementerian Kesehatan RI. (2012). "Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap." Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.
- Kotler, Phillip dan Keller (2012), *Manajemen Pemasaran* , Jakarta: PT. Indeks.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (1985). Model konseptual kualitas layanan dan implikasinya bagi penelitian di masa mendatang. *Jurnal Pemasaran*, 41-50.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyanto, S. & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan Yogyakarta*: CV Offset.

Supriyanto & Ernawaty (2010). "Pemasaran Industri Jasa Kesehatan." Yogyakarta, Andi.
Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.