



Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari

Factors Affecting Satisfaction of Obstetric Inpatient Patients at Sundari General Hospital

Yeslina Wati Harefa¹, Ribka Panjaitan², Etika Iskandar Br. Ginting^{3*}

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

³Prodi D3 Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nurul Hasanah Kutacane, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan: Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth" informasi mulut ke mulut, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. **Tujuan:** Penelitian ini untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit umum Sundari medan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berbentuk *survey analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectiona*. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien melahirkan rawat inap kebidanan sebanyak 379 pasien. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu sebanyak 79 pasien. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat. **Hasil:** penelitian menunjukkan variabel *reliability* (kehandalan) memiliki nilai $p=0,000<0,05$, *responsiveness* (daya tanggap) $p=0,000<0,05$, *assurance* (jaminan) $p=0,000<0,05$, *empathy* (empati) $p=0,000<0,05$, dan *tangible* (bukti fisik) $p=0,000>0,05$. **Kesimpulan:** dalam penelitian ini yaitu adanya hubungan *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien. Saran yang diberikan adalah agar petugas kesehatan lebih tanggap dalam menanggapi keluhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*

Abstract

Introduction: Satisfaction is a person's emotional state after comparing the apparent outcomes to his expectations. Because customer satisfaction is intimately tied to "word of mouth" information, providing a satisfactory service will also bring in new customer. **Objective:** This study aimed to determine the factors that influence the satisfaction of obstetric inpatients at Sundari Hospital Medan in 2023. **Method:** This is quantitative research in the form of analytical survey using a cross sectional approach. The population in this study was all obstetric delivery inpatients totaling 379 patients. The sampling used purposive sampling technique and obtained 79 patients. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate analysis. **The result:** obtained that the reliability variable had a value of $p=0.000 < 0.05$, responsiveness had $p=0.000 < 0.05$, assurance had $p=0.000 < 0.05$, empathy had $p=0.000 < 0.05$, and tangible (physical evidence) had $p=0.000 > 0.05$. **Conclusion:** The conclusion shows that there is a relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible (physical evidence) to patient satisfaction. It is suggested that health workers be more sensitive to patient concerns and improve the quality of service offered.

Keywords: Patient Satisfaction, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* and *Tangible*

Alamat Korespondensi :

Etika Iskandar Br. Ginting : Universitas Nurul Hasanah Kutacane, Jl. Blangkejeren – Kutacane. 082167530032, etika.iskandargtg@yahoo.com

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan sebagai usaha untuk membantu orang lain dalam mendapatkan pelayanan kesehatan agar orang tersebut mendapatkan kepuasan dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan suatu proses peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat luas dalam upaya pemulihan kesehatan dan pencegahan berbagai penyakit. Upaya pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara optimal agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diterima dari tenaga kesehatan. Pelayanan yang optimal adalah pelayanan yang menyeluruh dan berkesinambungan, apalagi pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama 24 jam atau sering disebut pelayanan paripurna(1).

Rumah sakit merupakan tempat dimana orang yang sakit dirawat dan diberikan pelayanan kesehatan untuk semua jenis penyakit, menurut *World Health Organization (WHO)* Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (secara *komprensif*) untuk menyembuhkan penyakit (kuratif) dan pencegahan (*preventif*) dan bisa juga rehabilitative untuk sifat-sifat jenis penyakit tertentu kepada masyarakat (2).

Rumah sakit memiliki peran, yaitu menyelenggarakan upaya kesehatan dasar tingkat lanjutan (rujukan), pendidikan, latihan dan penelitian kesehatan. Sedangkan tugas rumah sakit pada umumnya, menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan sesuai keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor :983/Menkes/SK/XI/1992 tentang pedoman organisasi rumah sakit, tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan. Sedangkan tugas rumah sakit berdasarkan UU R.I. No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit

pada pasal 4, yakni memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (3).

Pelayanan kebidanan merupakan bagian integrasi dari sistem pelayanan kesehatan oleh bidan yang telah terdaftar (*teregister*) yang dapat dilaksanakan secara mandiri, kolaborasi atau rujukan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya keluarga yang berkualitas. Sasaran pelayanan kebidanan adalah individu, keluarga dan masyarakat, yang meliputi upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihannya, dilakukan secara mandiri, kerjasama, konsultasi dan rujukan kesehatan reproduksi perempuan sepanjang siklus kehidupannya, termasuk bayi dan anak balita (4).

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien atau pelanggan dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*Word Of Mouth*” informasi mulut ke mulut, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi pesaing yang sangat ketat. Maka setiap Rumah Sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Kualitas pelayanan merupakan derajat pemberian pelayanan secara efisien dan efektif yang sinkron dengan menggunakan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh berdasarkan kebutuhan pasien yang sinkron, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau pemulihan sebagai upaya untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan, pelayanan rumah sakit yang

berkualitas dapat mengatasi hambatan yang disebabkan oleh kedua belah pihak, baik pasien maupun rumah sakit. Sebelum pasien menggunakan layanan rumah sakit, mereka memiliki layanan mengenai layanan dari kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, dan rekomendasi berdasarkan verbal ke verbal (6).

Berdasarkan hasil survey awal peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan yang terletak di Jln. T.B Simatupang (jln. P. Baris No. 31), Lalang, Kecamatan Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara Pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023 ibu melahirkan sebanyak 379 pasien.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada tanggal 29 Maret 2023 di Rumah Sakit Umum Sundari Medan dengan melakukan wawancara dan observasi kepada 11 Responden, dari hasil wawancara kepada 11 responden ada 4 pasien yang rawat inap mengatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, 7 pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan karena kurangnya ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan pasien dan masih ada petugas yang kurang ramah dan respon jika pasien memanggil petugas kesehatan untuk memperbaiki infus pasien yang tersumbat, dari hasil observasi kepada 11 responden mendapatkan respon >10 menit, 5 pasien menunggu 4 sampai 7 menit, 6 pasien menunggu 8 sampai 10 menit dan kurang nya kursi diruang rawat inap sehigga yang menjaga pasien duduk diranjang pasien.

Berdasarkan latar belakan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pasien rawat inap kebidanan Rumah Sakit Umum Sundari Medan ”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif berbentuk survey yang bersifat *deskriptif* analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Rancangan *Cross sectional* merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran dan pengamatan pada saat bersamaan untuk mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Sundari (10).

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek peneliti yaitu kebidanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari pada bulan Januari 2023 sampai Juni 2023 sebanyak 379 pasien. Data ini diperoleh melalui survey dengan menggunakan kuesoner yang telah dipersiapkan dibagikan kepada responden untuk mengetahui *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap Data sekundur adalah data diperoleh dari hasil dokumentasi oleh pihak lain. Data sekunder pada penelitian ini adalah data ataupun dokumentasi di RSU Sundari Medan yang terdiri dari profil Rumah Sakit. Data tertier adalah data yang diperoleh dari naskah yang sudah di publikasikan. Data tertier dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, buku dan website dari RSU Sundari Medan.

Penelitian ini dianalisis dengan analisa data univariat, bivariat dan multivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing yang diteliti. Analisis bivariat adalah analisis data untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel x dan y. Analisis multivariat untuk mempelajari perilaku dan hubungan antara variabel (11).

HASIL**Tabel 1 Distribusi Responden**

Variabel	f	%
Reliability (kehandalan)		
Kurang Baik	32	50,5
Baik	47	59,5
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Kurang Baik	28	35,4
Baik	51	64,6
Assurance (Jaminan)		
Kurang Baik	28	35,4
Baik	51	64,6
Emphaty (Empati)		
Kurang Baik	28	35,4
Baik	51	64,6
Tangible (Bukti Fisik)		
Kurang Baik	31	39,2
Baik	48	60,8
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	36	45,6
Puas	43	54,4
Total	79	100

Berdasarkan tabel diatas dari 79 responden pada variabel *Reliability* (Kehandalan) yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 32 orang (40,5%), dan yang menyatakan Baik sebanyak 47 orang (59,5%). Berdasarkan tabel 2 dari 79 responden pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 28 orang (35,4%), dan yang menyatakan Baik sebanyak 51 orang (64,6%). Berdasarkan tabel 2 dari 79 responden pada variabel *Assurance* (Jaminan) yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 28 orang (35,4%), dan yang menyatakan Baik sebanyak 51 orang (64,6%). Berdasarkan tabel

2 dari 79 responden pada variabel *Empathy* (Empati) yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 28 orang (35,4%), dan yang menyatakan Baik sebanyak 51 orang (64,6%). Berdasarkan tabel 2 dari 79 responden pada variabel *Tangible* (Bukti Fisik) yang menyatakan Kurang Baik sebanyak 31 orang (39,2%), dan yang menyatakan Baik sebanyak 48 orang (60,8%). Berdasarkan tabel 2 dari 79 responden pada variabel Kepuasan Pasien yang menyatakan Tidak sebanyak 36 orang (45,6), dan yang menyatakan Ya sebanyak 43 orang (54,4%).

Tabel 2 Pengaruh Variabel Reliability (Kehandalan) di Bagian Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

No	Reliability (kehandalan)	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
		Puas		Kurang Puas		f	%	
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	35	44,3	12	15,2	47	59,5	
2	Kurang Baik	8	10,1	24	30,4	32	40,5	0,05
	Jumlah	43	54,4	36	45,6	79	100	

Berdasarkan tabel diatas pengaruh variabel *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan ,

diketahui bahwa dari 79 responden pada variabel *Reliability* (kehandalan) dengan kategori Baik yaitu sebanyak 47 (59,5%)

dengan kepuasan pasien Puas 35(44,3%) dan Kurang Puas 12 (15,2%). Sedangkan variabel *Reliability* (kehandalan) dengan kategori Kurang Baik yaitu sebanyak 32 (40,5%)

dengan kepuasan pasien Puas 8 (10,1%) dan Kurang Puas sebanyak 24(30,4%), dengan hasil *uji chi-square p-value* $0,00 < 0,05$

Tabel 3 Pengaruh Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) di Bagian Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

No	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
		Puas		Kurang Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	37	46,8	14	17,7	51	64,6	0,05
2	Kurang Baik	6	7,6	22	27,8	28	35,4	
Jumlah		43	54,4	36	45,6	79	100	

Berdasarkan tabel diatas pengaruh variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan , diketahui bahwa dari 79 responden pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kategori Baik yaitu sebanyak 51 (64,6%) dengan kepuasan pasien Puas 37

(46,8%) dan Kurang Puas 14 (17,7%). Sedangkan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kategori Kurang Baik yaitu sebanyak 28 (35,4%) dengan kepuasan pasien Puas 6 (7,6%) dan Kurang Puas sebanyak 22 (27,8%), dengan hasil *uji chi-square p-value* $0,00 < 0,05$.

Tabel 4 Pengaruh Variabel *Assurance* (Jaminan) di Bagian Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

No	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
		Puas		Kurang Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	35	46,8	16	20,3	51	64,6	0,05
2	Kurang Baik	35	46,8	16	20,3	51	64,6	
Jumlah		43	54,4	36	45,6	79	100	

Berdasarkan tabel diatas pengaruh variabel *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan , diketahui bahwa dari 79 responden pada variabel *Assurance* (Jaminan) dengan kategori Baik yaitu sebanyak 51 (64,6%) dengan kepuasan pasien Puas 35 (46,8%) dan Kurang

Puas 16 (20,3%). Sedangkan variabel *Assurance* (Jaminan) dengan kategori Kurang Baik yaitu sebanyak 28 (35,4%) dengan kepuasan pasien Puas 8 (10,1%) dan Kurang Puas sebanyak 20 (25,3%), dengan hasil *uji chi-square p-value* $0,00 < 0,05$.

Tabel 5 Pengaruh Variabel *Empathy* (empati) di Bagian Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

No	<i>Empathy</i> (Empati)	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
		Puas		Kurang Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	39	49,4	12	15,2	51	64,6	0,05
2	Kurang Baik	4	5,1	24	30,4	28	35,4	
Jumlah		43	54,4	36	45,6	79	100	

Berdasarkan tabel diatas pengaruh variabel *Empathy* (Empati) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan , diketahui bahwa dari 79 responden pada variabel *Empathy* (Empati) dengan kategori Baik yaitu sebanyak 51 (64,6%) dengan kepuasan pasien Puas 39 (49,4%) dan Kurang Puas 12 (15,2%). Sedangkan variabel *Empathy* (Empati) dengan kategori Kurang Baik yaitu sebanyak 28 (35,4%) dengan kepuasan pasien Puas 4 (5,1%) dan Kurang Puas sebanyak 24 (30,4%), dengan hasil uji *chi-square p-value* $0,00 < 0,05$.

Tabel 6 Pengaruh Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) di Bagian Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

No	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien				Total		P-Value
		Puas		Kurang Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	37	46,1	11	13,9	48	60,8	0,05
2	Kurang Baik	6	7,6	25	31,6	31	39,2	
Jumlah		43	54,4	36	45,6	79	100	

Berdasarkan tabel diatas variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan , diketahui bahwa dari 79 responden pada variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kategori Baik yaitu sebanyak 48 (60,8%) dengan kepuasan pasien Puas 37

(46,1%) dan Kurang Puas 11 (13,9%). Sedangkan variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kategori Kurang Baik yaitu sebanyak 31 (39,2%) dengan kepuasan pasien Puas 6 (7,6%) dan Kurang Puas sebanyak 25 (31,6%), dengan hasil uji *chi-square p-value* $0,00 < 0,05$.

Tabel 7 Distribusi Responden Mengenai Pengaruh Variabel *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) *Tangible* (Bukti Fisik), di Bagian Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan .

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1,655	0,044	5,235
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1,760	0,037	5,814
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1,951	0,025	7,035
	<i>Empathy</i> (Empati)	3,264	0,001	26,154
	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	2,303	0,007	10,009
	<i>Constant</i>	-17,243	0,000	0,000

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis multivariat, untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) *Tangible* (Bukti Fisik) dalam menerapkan variabel dependen (kepuasan pasien)

PEMBAHASAN

Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rumah Sakit Umum Sundari

Berdasarkan hasil penelitian variabel *Reliability* (Kehandalan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan *sig p* dengan $0,000 < 0,05$.

Reliability (Kehandalan) kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan

dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan (12).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rita Junuarni “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Byangkara TK III Tebing Tinggi”. Menunjukkan bahwa Hasil penelitian menyatakan terdapat hubungan signifikan dari di mensi bukti fisik ($0,0004 < 0,05$), kehandalan ($0,001 < 0,05$), daya tanggap ($0,006 < 0,05$) jaminan ($0,019 < 0,05$), dan empati ($0,036 < 0,05$) dengan kepuasan pasien (9).

Menurut asumsi peneliti *reliability* juga merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kehandalan yang sering menjadi permasalahan pada ruang rawat inap kebidanan berdasarkan hasil jawaban responden kepada peneliti adalah petugas pelayanan kesehatan yang tidak tepat waktu dan kesiapan petugas pelayanan kesehatan dalam melayani pasien setiap saat. Keandalan atau keandalan pelayanan akan diberikan apabila dapat dipercaya oleh pasien, termasuk pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang rumit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena menjadikan pasien tidak dapat diandalkan. merasa tidak dilayani dengan baik sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena kehandalan sangat penting dalam membantu proses penyembuhan pasien dengan benar dan percaya diri sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan keandalan seorang petugas pelayanan kesehatan antara lain melayani pasien dengan cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama untuk pemeriksaan kesehatannya, memberikan

pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rumah Sakit Umum Sundari

Berdasarkan hasil penelitian variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan *sig p* dengan $0,000 < 0,05$.

Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan para untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. *Responsiveness* (daya tanggap) berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas dan petugas memberikan pelayanan dengan cepat (12).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019” Menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini didapatkan adanya hubungan bukti langsung ($p\text{-value}=0,001$), kehandalan ($p\text{-value}=0,001$), daya tanggap ($p\text{-value}=0,001$), jaminan ($p\text{-value}=0,001$), empati ($0,001$) terhadap kepuasan pasien rawat inap (13).

Menurut asumsi peneliti, *responsiveness* juga menjadi salah satu faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyuman, sapaan dan sapa yang akan membuat pasien merasa dilayani dengan baik. serta penuh kesabaran dan tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan

kepatuhan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan.

Pengaruh Assurance (Jaminan) kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rumah Sakit Umum Sundari

Berdasarkan hasil penelitian variabel Assurance (Jaminan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan $sig p$ dengan $0,000 < 0,05$.

Assurance (jaminan) merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dimensi ini mencakup fakto-faktor seperti keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Pemenuhan kriteria layanan tersebut akan mengakibatkan pengguna layanan merasa bebas dari resiko (12).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Adisurya Saputra “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru” menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara tangible pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,006; p < 0,05$), dengan kata lain bahwa tangible pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (14)

Menurut asumsi peneliti, assurance mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit perlu meningkatkan pendidikan terhadap tenaga kesehatan agar kemampuan petugas pelayanan kesehatan sangat handal dalam membantu proses penyembuhan pasien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan pasien sehingga nantinya pasien akan merasa aman dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Pengaruh Empathy (Empati) kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rumah Sakit Umum Sundari

Berdasarkan hasil penelitian variabel empathy (empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di

Rumah Sakit Umum Sundari Medan $sig p$ dengan $0,000 < 0,05$.

Empathy (empati) merupakan dimensi yang berkaitan dengan komunikasi yang baik, perhatian pribadi petugas kesehatan dalam memahami kebutuhan pasien. Empati atau hubungan kemanusiaan merupakan interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Hubungan antarmanusia yang baik akan memunculkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghormati, saling menghargai, tanggap, menaruh perhatian, dan sebagainya. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana pelayanan kesehatan akan dan/atau telah dilaksanakan (12).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dina Mariana “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit” menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dilihat dari tangible ($p value=0,008$), responsiveness ($p value=0,000$) assurance ($p value= 0,000$), empathy ($p value=0,001$). Perawat terhadap proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. Sedangkan untuk reliability ($p value= 0,082$), perawat didapatkan tidak ada hubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit (15)

Berdasarkan asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pasien sangat mempengaruhi persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan dapat dirasakan langsung oleh pasien dari awal pelayanan hingga akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin dirawat secara individual atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien terhadap perlakuan khusus, sehingga kepuasan pasien

terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien menjadi terjamin.

Pengaruh *Tangible* (bukti fisik) kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rumah Sakit Umum Sundari

Berdasarkan hasil penelitian variabel *Tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan *sig p* dengan $0,000 < 0,05$.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan peralatan yang memadai. *Tangible* (bukti fisik) adalah segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan sikap petugas. Dalam hal ini pengguna jasa menggunakan inderanya untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (12).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Maryana "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap" Menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan *p value* (0,000), daya tanggap *p value* (0,000), bukti fisik *p value* (0,029), jaminan *p value* (0,000), empati *p value* (0,038) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat inap (9).

Berdasarkan asumsi peneliti, bukti fisik (*tangibles*) pada penelitian ini mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Bukti nyata di rumah sakit terdapat beberapa responden yang menyatakan bahwa bangunan rumah sakit masih kurang bersih, kursi di ruang rawat inap kebidanan kurang memadai, kamar mandi masih bau dan petugas pelayanan masih kurang rapi karena masih ada petugas pelayanan yang masih memakai sandal. . Inilah beberapa alasan mengapa sebagian besar pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan lebih baik maka pihak rumah sakit harus berusaha untuk selalu menjaga kebersihan dan kerapihan setiap ruangan di

rumah sakit, menambah kursi untuk keluarga pasien dalam menjaganya, dan selalu menjaga kebersihan kamar mandi di setiap ruangan agar tidak menimbulkan masalah bau.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji *chi-square reliability* (Kehandalan) memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan
2. Berdasarkan hasil uji *chi-square responsiveness* (Daya Tanggap) memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh *responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan
3. Berdasarkan hasil uji *chi-square assurance* (jaminan) memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan
4. Berdasarkan hasil uji *chi-square empathy* (simpati) memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh *emphaty* (simpati) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan
5. Berdasarkan hasil uji *chi-square tangible* (bukti fisik) memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pimpinan Rumah Sakit Sundari Medan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, dan kepada seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktunya dalam membantu peneliti. Terima kasih kepada dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, meluangkan waktunya bagi peneliti dari awal sampai selesai penelitian dan juga kepada dosen penguji yang memberikan saran dan masukkan kepada peneliti. Terima kasih kepada keluarga dan orang terdekat yang

selalu mendukung dalam doa, baik waktu dan finansial.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ristya Widi Endah Yani, Kiswaluyo, Ari Tri Wanodyo Handayani, Hestieyonini Hadnyanawati, Surartono Dwiartomo EAAM. *Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. 2021. Hal 116.
2. Darwel, Miladil fitra, Naris Dyah prasetyawati, Erdi Nur, Musfirah, Edwina Rudyarti, Abdul Hadi Kadarusno, Sigid Sudaryanto SM. *Sanitasi Rumah Sakit*. 2020. 82 p.
3. DR. LA ODE KAMALIA MK. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. 2022. Hal 44.
4. Chentia Misse Issabella, Seri Wahyuni D. *Keterampilan Dasar Praktik Kebidanan*. 2023. p 52.
5. Mamik. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. 2017. Hal 123.
6. Reski Dewi Pratiwi, S.KM., M.Kes. Noor Amaliah, Ns., M.Kep. Ryrin Suryaman Prana Putra, S.KM., M.Kes. Wa Ode Nurul Mutia, S.Tr.Keb. MK. *Manajemen Rumah Sakit*. 2022. hal 59-60.
7. Ns.Henrianto karolus siregar MK dkk. *Ilmu Keperawatan Dasar*. 2022.
8. Gulston RJ, Nababan D, Sipayung R, Hakim L, Tarigan FL. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *J Health Technol Med*. 2021;7(2):1281–98.
9. Maryana M, Christiany M. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima J Ilm STIKES Citra Delima Bangka Belitung*. 2022;5(2):105–12.
10. Hidayat A. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*.
11. Dr. Jenita Doli Tine Donsu, SKM Ms. *Metedologi Penelitian Keperawatan*. 2016. p 111-153.
12. Ruri Yuni Astari. *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. 2020. 11–12 p.
13. Nugrohowati N, Wahyuningsih S. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. *Semin Nas Ris Kedokt*. 2020;1(1):2020.
14. Saputra A, Ariani N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo*
15. Dina Mariana. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit.