



---

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth

### ***The Relationship Of The Quality Of Health Services With The Satisfaction Of Inpatient Patients At Santa Elisabeth Hospital***

Fanny Meylita Sihaloho<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Prodi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Santa Elisabeth Medan

\*Penulis Korespondensi

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan pasien dipenuhi melalui kecepatan respon dari petugas dan pemberian kualitas pelayanan yang baik. Jadi dapat dipahami bahwa untuk memberikan rasa kepuasan kepada pasien perlu usaha ekstra dalam mewujudkannya. Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. **Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode *Cross Sectional Study* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel ini adalah *accidental sampling* yang berjumlah 64 responden instrument penelitian menggunakan kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kualitas kurang baik dan kurang puas sebesar 64,1,0% dengan jumlah 41 responden. Pasien dengan kualitas pelayanan baik dan puas sebesar 40,6% dengan jumlah 26 responden. Uji statistik menunjukkan hasil p-value 0,004. **Kesimpulan:** Hal ini berarti ada antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2024 dengan keeratan korelasi  $r = 0,354$ , oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan perlu diperhatikan dan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien

#### Abstract

**Background:** Patient satisfaction is a situation where patient expectations are met through the speed of response from staff and the provision of good quality service. So it can be understood that to provide a sense of satisfaction to patients, extra effort is needed to make it happen. Health service quality is a form of consumer assessment of the level of service received and the expected level of service. **Objective:** This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at Santa Elisabeth Hospital in Medan in 2024. **Research method:** This research uses the Cross Sectional Study method using the sampling technique, accidental sampling, totaling 64 research instrument respondents. using the Health Service Quality and Inpatient Satisfaction questionnaire at Santa Elisabeth Hospital Medan. **Results:** The results of the study showed that service quality was poor and dissatisfaction was 64.1.0% with a total of 41 respondents. Patients with good

service quality and satisfaction were 40.6% with 26 respondents. The statistical test shows a p-value of 0.004. **Conclusion:** This means that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the Inpatient Room at Santa Elisabet Hospital Medan in 2024 with a correlation of  $r = 0.354$ , therefore the quality of health services needs to be considered and implemented to increase the satisfaction of inpatients at home Santa Elisabeth Hospital Medan

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction

### Alamat Korespondensi :

Fanny Maylita Sihaloho, Sekolah Tinggi Ilmu Kesatuan Santa Elisabeth Medan, Sumatera Utara.  
Email : fannymaylita@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa. Setiap individu, keluarga masyarakat Indonesia berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Rumah sakit menjadi harapan pelayanan kesehatan masyarakat. Menurut Permenkes, Rumah Sakit adalah institusi kesehatan yang akan menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat inap, dan gawat darurat (1). Rawat inap adalah dimana salah satu bentuk proses pengobatan oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan diruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Di dalam rumah sakit itu sendiri, terdapat organisasi yang bersifat kompleks, yang setiap aktivitasnya membutuhkan anggaran biaya (2).

Aktivitas jasa Rumah Sakit juga erat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, serta kepuasan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseresponden yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil susatu produk dan harapan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, menjemben rumah sakit dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan (3). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya

peningkatan kualitas layanan kesehatan. Karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien (4). Kepuasan pasien berdampak baik bagi rumah sakit. Dengan puasnya pasien, maka pasien menjadi loyal pada Rumah Sakit. Pelayanan yang diharapkan pasien tidak sesuai yang di harapkan maka dapat menyebabkan penurunan kualitas kualitas rumah sakit dan bisa menurunkan standart pelayanan minimal kepuasan (5).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, tidak sesuai harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, perilaku personel tidak memuaskan, suasana dan kondisi lingkungan yang tidak mendukung, cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataan (6).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat

kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bhaktapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan di Sumatera barat (7).

Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 di dapat bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standart pelayanan minimal ditetapkan kepuasan pasien >80% sengan angka complain 4-5 kasus dalam sebulan. Angka kepuasan pasien di inddonesia terbilang masih rendah, berdasarkan penelitian di rumah sakit kota Surabaya di dapatkan sebanyak 38,1% pasien merasa puas, serta sebanyak 61,9% merasa tidak puas (8). Data Kemenkes RI 2018 sekitar 60%. Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri (9).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien hendaknya pihak Rumah sakit memberikan perhatian pada pelayanan berupa meningkatkan pelayanan kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal serta memberi kepercayaan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik mampu meningkatkan kunjungan ulang pasien (10).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019).

Mengukur kualitas pelayanan yang baik, yaitu sikap dan cara karyawan dalam melayani pasien atau keluarga secara memuaskan. Pemberian pelayanan adalah perawat atau dokter yang bekerja diinstansi

pemerintah/swasta yang melaksanakan tugas dan fungsi dibidang pelayanan. Indikator dalam kualitas pelayanan sudah ada didalam model SERQUAL, jadi untuk mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit dilihat dari indikator yang sudah ditetapkan: *Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty, Responsiveness*. Kualitas Pelayanan dikatakan baik, jika Rumah Sakit atau pegawai sudah menerapkan atau melaksanakan indikator penilaian kualitas pelayanan dengan tepat. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, sesuai asuhan keperawatan/prosedur, sarana prasarana lengkap dan layak pakai, dan pegawai dalam melakukan pelayanan kesehatan komunikasi harus ramah, senyum dan sopan dalam memberikan pelayanan (11).

Pentingnya bagi sebuah perusahaan jasa dalam menjaga kualitas yang secara esensial tidak nampak intangible untuk membantu organisasi pelayanan kesehatan mencapai tujuan organisasi serta pelayanan Kesehatan. Ketika tercipta sebuah kepuasan bagi pasien maka secara tidak langsung akan memberikan dampak positif bagi perusahaan jasa Kesehatan dengan terciptanya loyalitas dari pelanggan terhadap rumah sakit yang bersangkutan karena itu sangat penting menjaga sebuah kualitas pelayanan Kesehatan. Begitupun jika kualitas pelayanan berdampak negative maka akan mempengaruhi citra dari Rumah sakit sehingga menjadi penurunan kunjungan pasien yang menyebabkan kurangnya loyalitas dari pasien (10). Kualitas atau kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan kualitas pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar

dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau (11).

Penelitian yang dilakukan mengenai "Gambaran Kualitas pelayanan kesehatan di poli BKIA Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan" didapatkan hasil dari seluruh responden menilai kualitas pelayanan di poli BKIA baik, kecuali pada dimensi *Assurance* 30 ( 85,71%) responden menilai kualitas pelayanan baik, 3 (8,58%) responden menilai kualitas pelayanan cukup pada pernyataan petugas tidak meminta izin saat melakukan pemeriksaan dan 2 (5,71%) responden menilai kualitas pelayanan kurang pada pernyataan petugas tidak memberikan kenyamanan pada saat pemeriksaan, namun jika dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan dimensi *Assurance* dinilai kualitas pelayanan baik (11).

Penelitian yang dilakukan mengenai " Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit" Hasil penelitian menunjukan bahwa berdasarkan data tahun 2015 pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aceh Besar memiliki kecendrungan masuk ke daerah efisiensi dengan nilai indikator BOR sebesar 62% dan nilai BTO 45,7, sedangkan nilai indikator yang belum efisien adalah AvLOS sebesar 4 dan TOI sebesar 3,1. Diharapkan manajemen rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mencapai efisiensi semua indikator grafik Barber Johson (12).

Petugas kesehatan dapat meningkatkan kinerja saat melakukan pelayanan kepada pasien dan meningkatkan keramah tamaan, kesopanan dalam melayanani pasien agar pasien merasakan nyaman saat dilakukan pemeriksaan. Kualitas pelayanan dimensi assurance berpengaruh terhadap harapan pamakai jasa atau pelanggan yang diberikan oleh

pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan tidak memberikan jaminan yang sesuai dengan harapan pelanggan maka pada akhirnya pelanggan tidak lagi memamfaatkan pelayanan kesehatan di suatu institusi kesehatan. Sebagai tenaga kesehatan hendaknya memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan atau penerima jasa pelayanan agar pelanggan atau pemakai jasa memamfaatkan ulang pelayanan kesehatan serta merekomendasi mulut ke mulut yang menguntungkan (13).

Adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap terdapat hubungan antara bukti fisik, kehadnalan, ketanggapan, jaminan serta empati dengan kepuasan pasien, jaminan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien (14).

Pasalli' & Patattan, mengatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (15).

Survey awal dari 9 pasien yang

pernah di rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabet Medan. 3 responden mengatakan bahwa puas dengan pelayanan di rumah sakit. 4 responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap *responsive* dan *empathy*. 2 responden mengatakan tidak puas di *Reliability*, *empathy* dan *responsive* data tersebut didapat melalui wawancara terhadap pasien yang pernah rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”.

## METODE

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study* yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini. Rancangan penelitian bertujuan untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang berjumlah 93 responden. Pengambilan sampel dalam skripsi ini menggunakan *accidental sampling*. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 75 pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Adapun yang menjadi dasar peneliti untuk memilih lokasi tersebut adalah penelitian tersebut belum pernah dilakukan penelitian dengan judul yang sama. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan April sampai Mei

Tahun 2024. Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Pengambilan Data. Pengumpulan data dimulai dari dengan mencari calon responden di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, lalu penulis menyampaikan informasi mengenai tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan kepada calon responden. Kemudian penulis memberikan kuisioner atau angket kepada responden. Pengumpulan data terlebih dahulu memberikan *informed consent* kepada pasien yang sudah ditemukan di ruangan menjadi responden untuk meminta kesediaan yang akan di berikan kertas kueioner. Prinsip validitas adalah pengukuran dan pengamatan, yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dikatakan valid dengan membandingkan *r* hitung dan *r* tabel. Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Analisa statistika yang digunakan pada penelitian adalah menggunakan *Uji Chi Square*. *Uji Chi Square* berguna untuk menguji hubungan atau pengaruh dua buah variabel nominal dan mengukur kuatnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, atau variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan.

## HASIL PENELITIAN

### Hasil penelitian

Hasil penelitian distribusi frekuensi yang dilakukan pada responden yang sedang rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan April 2024 sebanyak 64 responden, karakteristik demografi dibedakan atas jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Berdasarkan Data Demografi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan April 2024.**

Usia	f	%
Remaja akhir 17-25 Thn	14	21,9
Dewasa awal 26-35 Thn	23	35,9
Dewasa akhir 36-45 Thn	18	28,1
Lansia awal 46-55 Thn	7	10,9
Lansia akhir 56-65 Thn	3	3,1
Jenis Kelamin	f	%
Laki laki	32	50
Perempuan	32	50
Pendidikan	f	%
D3	4	6,3
S1	38	59,4
S2	5	7,8
SMA/SMK	17	26,4
Pekerjaan	f	%
Ibu rumah tangga	4	6,3
Karyawan Swasta	27	42,2
PNS	1	1,6
Pelajar	12	18,8
Wiraswasta	20	31,3
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.1 didapatkan bahwa persen jenis kelamin laki laki sebanyak 32 responden (50%), jenis kelamin perempuan sebanyak 32 responden (50%), remaja akhir (17-25 Tahun) sebanyak 14 responden (21,9%), dewasa awal (26-36

Tahun) sebanyak 23 responden (35,9), dewasa akhir (36-45 Tahun) sebanyak 18 responden (28,1%), lansia awal (46-55 Tahun) sebanyak 7 responden (10,9%), lansia akhir (45-65 Tahun) sebanyak 2 responden (3,1%).

**Tabel 2. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Variabel	f	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	26	40,6
Kurang Baik	38	59,4
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

Dimensi	Kualitas Pelayanan Kesehatan				Total	
	Frekuensi		Percentase %			
	Baik	Kurang baik	Baik	Kurang baik		
Daya tanggap	42	33	56	44	64 100	
Keandalan	47	28	62,7	37,3	64 100	
Jaminan	43	21	67,2	32,8	64 100	
Bukti fisik	47	17	62.7	26,5	64 100	
Empati	37	38	49.3	50.7	64 100	

Berdasarkan tabel 2 didapatkan dari 64 responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 26 responden (40,6%). Yang menilai kurang baik sebanyak 38 responden (59,4%). Dari tabel tersebut dapat nilai

kualitas pada dimensi *Responsiveness* dan *empathy* memiliki nilai kurang baik dimana nilai daya tanggap sebanyak 33 responden (44%), dan nilai empati sebanyak 38 responden (50.7%).

**Tabel 3. Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Variabel		Kepuasan		
Kepuasan pasien	f	%		
Puas	23			35.9
Kurang puas	41			64.1
<b>Total</b>	<b>64</b>			<b>100</b>

  

	Kepuasan			
	Frekuensi	Percentase		
	Puas	Kurang puas	Puas	Kurang puas
Daya tanggap	21	43	32.8	67.2
Keandalan	41	23	64.1	35.9
Jaminan	51	13	79.7	20.3
Bukti fisik/langsung	42	22	65.5	34.4
Empati	40	24	62.5	37.5

Berdasarkan tabel 5.3 didapatkan dari 64 responden yang memberi nilai puas 23 responden (35,9%). Dan yang memberi

nilai kurang puas sebanyak 41 responden (64,1%).

**Tabel 5.4 Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan pasien						<i>p</i>	
	Puas		Kurang Puas		Total			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Baik	19	29,6	4	6,5	23	<b>45,9</b>		
Kurang baik	19	29,6	22	34,3	41	<b>64,1</b>	<b>0,00</b>	
							<b>4</b>	
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>59,2</b>	<b>26</b>	<b>40,8</b>	<b>64</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 5.4 diprooleh *p*-value 0,004 (*p*<0,05) sehingga dapat diketahui adanya hubungan yang berarti antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022. Yang bernilai kualitas baik dengan kepuasan puas sebanyak 19 responden (29,6%), kualitas baik dengan kepuasan kurang puas sebanyak 4 responden (6,5%), kualitas kurang baik dengan kepuasan puas sebanyak 19 responden (29,6%), kualitas kurang baik dengan kualitas kurang puas sebanyak 22 responden (34,3%).

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan dari 64 responden yang menilai kualitas pelayanan yang menilai kurang baik sebanyak 38 responden (59,4%).

Peneliti berasumsi dari diagram diatas kualitas pelayanan kesehatan kurang baik karena kurangnya empati karyawan/staf, sehingga dapat menyebabkan kurangnya hubungan dan komunikasi yang baik, termasuk kurangnya perhatian terhadap para pasien.

Asumsi ini sejalan dengan penelitian Wira et al., hasil penelitian menunjukkan empati kurang baik sebanyak 51,4%.

Dimensi kualitas pelayanan yang baik, keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (16).

Selain itu asumsi ini sejalan dengan peneliti Astarani, menyatakan hasil penelitian tentang komponen kognitif dalam perilaku empati perawat diketahui bahwa dari 58 pasien sebagian besar menilai perilaku empati perawat di ruang rawat inap gedung Utama kelas 3A RS. Baptis Kediri berdasarkan kognitif kurang baik yaitu 39 responden (67,2%). Menurut Stuart & Sundeen, empati adalah suatu kemampuan untuk masuk dalam kehidupan klien, agar dapat merasakan dan memahami perasaannya (17).

Peneliti berasumsi kualitas pelayanan kurang baik karena daya tanggap petugas kurang baik, dimana responden yang menilai dayang tanggap kurang baik sebanyak 33 responden (44%).

Pernyataan diatas sejalan dengan penelitian Nur'aini, berdasarkan penelitian hipotesis III menunjukkan  $F_{hitung}=92,717 > F_{tabel}=3,09$  dan nilai *p*-value 0,003 (*a*<0,005) maka dapat disimpulkan daya tanggap dan empati para medis secara bersama sama berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien (11).

Begitu juga Wira et al., menyatakan hasil penelitian menunjukkan daya tanggap kurang baik sebanyak 57,7%. Dimensi kualitas pelayanan yang baik, keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (16).

Berdasarkan hasil penelitian Amalia, dkk, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. Mengatakan bahwa empati membina pengaruh dan Pembina secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan berdasarkan penilaian responden petugas sulit ditemukan untuk meminta pertolongan ketika diperlukan serta keramahan yang kurang. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik dikarenakan empati dan daya tanggap masih kurang (17).

### **Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2024**

Berdasarkan diagram diatas, didapatkan dari 64 responden yang menilai kurang puas sebanyak 41 responden (64,1%).

eneliti berasumsi kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Dari diagram diatas bisa dilihat masih ada sebanyak 64,1% yang merasa kurang puas karena pasien merasa kurang empati dari petugas kesehatan dalam penerian pelayanan kesehatan. Serta daya tanggap yang kurang karena kurangnya kesigapan petugas dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang kurang nyaman sebagian

besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 49 orang (87,5%). Kurangnya empati karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, sehingga dapat menyebabkan kurangnya hubungan dan komunikasi yang baik, termasuk kurangnya perhatian terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan sehingga pelanggan merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan.

Begitu juga hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan memberikan tanggapan (*Responsiveness*) yang kurang tanggap sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 50 (89,3%), kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standart kerja seharusnya) dan kinerja actual yang diterima pelanggan. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap merasa kurang puas pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2024**

Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan nilai *p value* 0,004 lebih kecil dibandingkan dengan  $\alpha <$  sebesar 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang Yang menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

sebanyak 45,9% dan yang menilai kualitas pelayanan kurang baik dan kurang puas pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 64,1%. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $r=0,354$  dan nilai  $p$  value sebesar  $0,004 < a=0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.

Peneliti berasumsi pada penelitian ini secara umum kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Jika petugas kurang empati, nada berkomunikasi terlalu tinggi, serta daya tanggap yang kurang karena kurangnya kesigapan petugas dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian diatas menunjukkan kedua variabel berhubungan yang menunjukkan keduanya searah, artinya jika kualitas pelayanan kurang baik maka pasien akan merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Hastuti,dkk tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasaan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai  $p$  value  $0,000 < 0,05$ . Penelitian ini menjelaskan bahwa empati sangat berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, empati merupakan variabel yang memiliki hubungan paling dominan dan disimpulkan bahwa empati yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkat ketidak puasan pasien (18).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Museum, menyatakan hasil uji statistik diperoleh  $p$ - value = 0,001 yang berarti ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum daerah Prabumulih. Empati yaitu membina

pengaruh dan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti mendengar keluhan konsumen. Berdasarkan penelitian menurut responden petugas lebih banyak tidak bisa ditemui dan dihubungi bila dibutuhkan kemungkinan disebabkan karena jumlah perawat yang kurang sehingga membuat empati menjadi salah satu membuat kepuasan pasien kurang (19).

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022 maka dapat disimpulkan: Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2022 memiliki kualitas pelayanan yang baik sebanyak 26 responden (40,6%) dan kurang baik sebanyak 38 responden (59,4%). Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2022 memiliki tingkat kepuasan tentang kualitas pelayanan yang diperoleh oleh pelayanan kesehatan sebanyak 23 responden (35,9%) dan kurang puas terhadap pelayanan sebanyak 42 responden (64,1%). Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2022 dengan  $p$  value 0,004 ( $p < a=0,005$ ) dan hasil korelasi 0,354.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih kepada pimpinan Rumah Sakit Santa Elisabeth medan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, dan kepada seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Hubungan Kualitas Pelayanan

- Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo*. 2019;5(2):165–81.
2. Rofiah N. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019. *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*; 2019.
  3. Wildani H, Badiran M, Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. *J Komunitas Kesehat Masy*. 2020;1(2):7–21.
  4. Mayasari AT, Supriyati S, Ritawati R, Rahayu S, Eniwati E, Arpiana E. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *J Curr Heal Sci*. 2021;1(2):51–8.
  5. Panjaitan RF, Sitio SSP, Siregar R. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sembiring Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. *J Kaji Kesehat Masy*. 2020;1(2):1–6.
  6. Rama RE, Wowor M, Gannika L. Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Keperawatan*. 2019;7(1).
  7. Fanny M, Liaran RD. Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *J Kesehat Masy Celeb*. 2019;1(02):24–31.
  8. Karno D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *J Tampiasih*. 2023;1(2):22–32.
  9. Anwary AZ. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Din Kesehat J Kebidanan Dan Keperawatan*. 2020;11(1):397–409.
  10. Gusrianti G, Ulva F, Azka N. Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *JIK J ILMU Kesehat*. 2024;8(2):260–5.
  11. Usemahu NYP, Samsinar S. Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Humantech J Ilm Multidisiplin Indones*. 2022;2(1).
  12. Sidiq R, Afrina R. Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit. *Idea Nurs J*. 2017;8(1):29–34.
  13. Sulaiman F, Latupono F, Rohman H, Mardiyoko I. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018. *JCOMENT (Journal Community Empower*. 2019;1(1):40–8.
  14. Nisa HK. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan RSU Jampang Kulon Tahun 2022. [Skripsi] UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES;
  15. Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *J Keperawatan Florence Nightingale*. 2021;4(1):14–9.
  16. Zebua A, Trinita E, Permana G. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Marta Friska Medan. *J Adm Rumah Sakit Arta*. 2023;3(1):90–8.
  17. Astarani K, Pradinata MJ. Pentingnya

- Perilaku Empati Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan. *J STIKES RS Baptis Kediri*. 2019;8(1).
18. Putri O, Winarti R, Windyastuti W. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *J Ners Widya Husada*. 2018;5(2):49–58.
19. Grasiah J, Ginting CN, Wau H. Pengaruh Waktu Antri Poli dan Pelayanan Empati terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Royal Prima Medan. *Indones Nurs J Educ Clin*. 2024;4(1):151–69.