

Kualitas Pelayanan Petugas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar

Ali Imran ^{1*}, Nursinah ², Muslimin B¹, Sri Yuniarsih ²

^{1*} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Pejuang Republik Indonesia

*Corresponding author: [*wahabthamrin1@gmail.com](mailto:wahabthamrin1@gmail.com)

Info Artikel: Diterima bulan Oktober 2024 ; Disetujui bulan Desember 2024 ; Publikasi bulan Desember 2024

ABSTRACT

Patient satisfaction is considered fulfilled if the services provided are in accordance with their expectations. On the other hand, if the hospital provides services that do not meet the patient's expectations, then the patient will definitely feel dissatisfied. The aim of this research is to determine the quality of hospital staff service on the satisfaction of inpatients at UPT. RSKD. Dadi Makassar City. This research uses a type of quantitative research that uses a cross-sectional study design approach. This cross sectional study design is to see the relationship between the independent variable and the dependent variable. By using the chi-square statistical test, the level of significance (α) = 0.05. The total population of inpatients was 470 people, and samples were taken of 82 patients at UPT. RSKD. Dadi Makassar City. The results of the research show that there is a relationship between reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, responsiveness to the quality of service of hospital staff on the satisfaction of inpatients at UPT. RSKD. Dadi Makassar City, with a more significant guarantee variable with a p-value of 0.00. The research conclusion is that the quality of service at UPT. RSKD. Dadi Makassar City is proven to provide services to patients quickly and responsively, so that patients are satisfied with the services provided.

Keywords: satisfaction, service quality, inpatients.

ABSTRAK

Kepuasan pasien dianggap terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, jika rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka pastilah pasien merasa tidak puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan desain studi cross sectional. Desain studi cross sectional ini untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan melalui uji statistik chi-square tingkat signifikan (α) = 0,05. Jumlah populasi pasien rawat inap sebanyak 470 orang, dan diambil sampel sebanyak 82 orang pasien di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara realibility, assurance, tangible, empathy, daya tanggap, responsiveness terhadap kualitas pelayanan petugas rumah sakit pada kepuasan pasien rawat inap di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar, dengan variabel jaminan yang lebih signifikan dengan nilai p-0,00. Kesimpulan penelitian bahwa kualitas pelayanan di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar terbukti memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap, sehingga pasien mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: kepuasan, kualitas layanan, pasien rawat inap

PENDAHULUAN

Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan, berusaha memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan bertanggung jawab kepada masyarakat, terutama di wilayah tempat mereka beroperasi. Ketika tingkat pendidikan masyarakat meningkat, kesadaran akan pentingnya kualitas hidup, termasuk pelayanan kesehatan rumah sakit, meningkat. Pelayanan harus lebih baik dan responsif sesuai dengan harapan masyarakat. Umpan balik positif diharapkan dapat mendorong organisasi pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan layanan mereka jika layanan kesehatan tidak memenuhi harapan pasien (Muslimin, Nursinah, 2023).

Di dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dapat diukur melalui bagaimana pasien menilai layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada mereka. Ini mencakup tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dan memastikan bahwa layanan diberikan dengan tepat, yang berkontribusi pada hubungan antara harapan dan kenyataan bagi pelanggan layanan kesehatan. Ketika pasien menerima layanan yang memuaskan, mereka lebih cenderung menjadi pelanggan setia dan mungkin menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan yang sama. Saat menilai keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit, tidak hanya kelengkapan fasilitas yang penting; sikap dan perilaku karyawan serta kinerja karyawan juga sangat memengaruhi hasil service (Aqil, 2020). Merawat dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan sembuh dari penyakit, dan memulihkan kesejahteraan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat adalah semua bagian dari pelayanan kesehatan (Radito, 2014). Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan kualitas layanan yang baik dan berdampak pada ketaatan pasien terhadap perawatan yang direncanakan (Fidela Firwan Firdaus, 2021). Namun, perlu diingat bahwa kepuasan pasien bersifat abstrak dan dapat berbeda

tergantung pada sudut pandang setiap orang. Sejauh mana pelayanan memenuhi harapan pasien adalah kunci keberhasilan mencapai kepuasan, sementara ketidaksesuaian dapat menyebabkan ketidakpuasan (Nursinah et al., 2023).

Teori kualitas layanan jasa (SERVQUAL) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Kriteria penting untuk mengukur kepuasan pasien termasuk realibilitas/kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Afrilianti, 2016). Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen tanpa kesalahan dikenal sebagai kehandalan. Hasil penelitian Kismanto (2023) menunjukkan bahwa kehandalan merupakan komponen penting yang meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit akan lebih puas dengan pasien mereka jika mereka memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, memperbaiki sistem informasi manajemen rumah sakit mereka, dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Pengetahuan, keterampilan, etika, dan kepercayaan karyawan adalah komponen keamanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015), ada hubungan yang signifikan antara tingkat keamanan pasien dan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pasien dapat meningkat dengan empati, yang mencakup perhatian terhadap kebutuhan individu, kemudahan berkomunikasi, dan empati (Maulina et al., 2019). Diakui bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada bukti fisik, yang mencakup sarana komunikasi, peralatan, personel, dan fasilitas fisik (Heru Nurcahyo, Marchaban, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan di Puskesmas Margadana Kota Tegal, bukti fisik dalam aspek tangibles, atau bukti fisik, memiliki pengaruh terbesar pada tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami dan menerapkan aspek kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Definisi kualitas secara tradisional biasanya mencakup fitur langsung produk seperti kinerja, kehandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan lainnya. Kualitas pada dasarnya bertujuan untuk membuat pelanggan puas dan memenuhi kebutuhan mereka. Tindakan keperawatan dan peran aktif Rumah Sakit K3 dalam mengidentifikasi tahapan lebih dalam pekerjaan perawat di rumah sakit termasuk dalam pengawasan SOP yang lebih baik (Imran & Nursinah, 2023).

Berdasarkan data profil Rumah Sakit Dadi bahwa data yang diperoleh pada tahun 2023 dalam 3 bulan terakhir pada bulan Januari kunjungan pasien rawat inap sebanyak 184 pasien, Februari sebanyak 99 pasien, dan bulan Maret sebanyak 187 pasien. Jadi jumlah populasi pasien dari bulan Januari hingga Maret tahun 2023 sebanyak 470 pasien. Data menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pasien rawat inap dari Februari hingga Maret. Keadaan ini disebabkan oleh permintaan layanan kesehatan yang terus meningkat setiap tahunnya. Dari informasi tersebut, jelas bahwa peningkatan jumlah pasien yang memerlukan perawatan di rumah sakit tidak dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan informasi di atas, peneliti mengidentifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap di UPT RSKD Dadi di kota Makassar, termasuk kemampuan, responsifitas, keyakinan, empati, dan tangibles.

MATERI DAN METODE

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini yang mengadopsi metode desain studi *cross-sectional*. Tujuan dari penerapan desain *cross-sectional* ini adalah untuk mengevaluasi korelasi dan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selain itu, pendekatan iniditandai dengan kemampuannya untuk menganalisis kumpulan data variabel penelitian yang telah dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu.

Populasi Dan Sampel

Populasi

Populasi merujuk pada area generalisasi yang melibatkan objek/subjek dengan kualitas serta tipe khusus yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti selanjutnya di analisis. Adapun populasi yang dimaksud mencakup seluruh jumlah pasien rawat inap, yang berjumlah sebanyak 470 pasien.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 82 pasien yang dipilih berdasarkan penggunaan rumus Slouvin, adapun cara perhitungannya yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

D = Derajat ketepatan yang di inginkan = 0,1 atau 10%

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

$$n = \frac{470}{1+470(0,1^2)}$$

$$= 82,45$$

$$= 82$$

Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan penelitian menggunakan metode observasi (pengamatan langsung), Metode Kuesioner suatu metode pengumpulan data dengan melibatkan beberapa kumpulan pernyataan secara tertulis kepada responden dengan tujuan agar mereka memberikan tanggapan atau jawaban

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data primer mengacu pada informasi yang didapatkan secara langsung dari sumbernya, yang diamati, kemudian dicatat pada kesempatan pertama. Pada konteks penelitian yang digunakan, data primer didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian, melibatkan observasi dan wawancara dengan penggunaan kuesioner kepada pasien yang tengah menjalani rawat inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar.

Data sekunder lebih mengacu kepada informasi yang telah dikumpul, kemudian proses, serta disajikan oleh pihak terkait, yang umumnya dalam bentuk publikasi atau jurnal. Dalam situasi penelitian ini, data sekunder didapatkan dengan menggunakan dokumen, jurnal dan artikel yang relevan dengan topik atau tema penelitian.

Data tersier merupakan hasil penggabungan dua jenis dari data sebelumnya, yaitu data primer dan data sekunder. Informasi ini diperoleh dari sumber referensi seperti kamus, ensiklopedia, dan sumber lainnya yang masih terkait dengan permasalahan yang sedang diselidiki.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Umur Responden | n | % |
|----------------|-----------|--------------|
| 36-40 | 6 | 7,3 |
| 31-35 | 36 | 43,9 |
| 25-30 | 40 | 48,8 |
| Total | 82 | 100,0 |

Dari data pada Tabel 1 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur tertinggi pada rentang umur 25-30 tahun sebanyak (48.8%) sedangkan yang terendah pada umur 36-40 tahun sebanyak (7.3%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Pendidikan Responden | n | % |
|----------------------|-----------|--------------|
| S1 | 21 | 25,6 |
| D3 | 19 | 23,2 |
| SMA | 35 | 42,7 |
| SMP | 7 | 8,5 |
| Total | 82 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak pada pendidikan SMA yaitu (42.7%) dan terendah pada pendidikan SMP yaitu (8.5%).

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Jenis Kelamin Responden | n | % |
|-------------------------|-----------|--------------|
| Laki – Laki | 43 | 52,4 |
| Perempuan | 39 | 47,6 |
| Total | 82 | 100,0 |

Pada tabel 3 diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin, dimana responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak (52.4%) sedangkan perempuan sebanyak (47,6%).

Analisis Univariat**Kepuasan Pelayanan Pasien**

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Kepuasan Pasien | n | % |
|------------------------|-----------|--------------|
| Tidak Puas | 11 | 13,4 |
| Puas | 71 | 86,6 |
| Total | 82 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki kepuasan dengan kategori baik (86,6%) dan memiliki kepuasan dengan kategori tidak baik (13,4%).

Keandalan (*Reliability*)

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Keandalan | n | % |
|------------------|-----------|--------------|
| Tidak Baik | 17 | 20,7 |
| Baik | 65 | 79,3 |
| Total | 82 | 100,0 |

Dari hasil analisis pada variabel keandalan (*reliability*), pada Tabel 5 bahwa mayoritas responden (79,3%) menilai kualitas pelayanan rumah sakit sebagai baik, sementara sebagian kecil (20,7%) memberikan penilaian sebagai tidak baik.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi di Kota Makassar

| Daya Tanggap | n | % |
|---------------------|-----------|--------------|
| Tidak Baik | 9 | 11,0 |
| Baik | 73 | 89,0 |
| Total | 82 | 100,0 |

Dari hasil analisis pada variabel daya tanggap (*responsiveness*), dilihat bahwa sebanyak 89,0% responden memberikan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dalam kategori baik, sementara 11,0% responden memberikan penilaian dalam kategori tidak baik.

Jaminan (*Assurance*)

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi di Kota Makassar

| Jaminan | n | % |
|----------------|-----------|--------------|
| Tidak Baik | 4 | 4,9 |
| Baik | 78 | 95,1 |
| Total | 82 | 100,0 |

Dari hasil analisis pada variabel jaminan (*assurance*), dapat disimpulkan bahwa sebanyak 95,1% responden memberikan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dalam kategori baik, sementara 4,9% responden memberikan penilaian dalam kategori tidak baik.

Empati (*Empaty*)

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Empati Pasien Rawat di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Empati | n | % |
|---------------|-----------|--------------|
| Tidak Baik | 10 | 12,2 |
| Baik | 72 | 87,8 |
| Total | 82 | 100,0 |

Dari hasil analisis pada variabel empati (*emphaty*), dapat disimpulkan bahwa sebanyak 87,8% responden memberikan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dalam kategori baik, sementara 12,2% responden memberikan penilaian dalam kategori tidak baik.

Buki Fisik (*Tangible*)

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Bukti Fisik | n | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Tidak Baik | 24 | 29,3 |
| Baik | 58 | 70,7 |
| Total | 82 | 100,0 |

Berdasarkan hasil analisis pada variabel bukti fisik (*tangible*), terungkap bahwa 70,7% dari responden memberikan penilaian kualitas pelayanan rumah sakit dalam kategori baik, sementara 29,3% responden memberikan penilaian dalam kategori tidak baik.

Analisis Bivariat

Keandalan (*Reliability*)

Tabel 10 Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Keandalan | Kepuasan Pasien | | | | Total | P Value | |
|------------|-----------------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tidak Baik | 6 | 7,32 | 11 | 13,41 | 17 | 20,73 | 0,004 |
| Baik | 5 | 6,10 | 60 | 73,17 | 65 | 79,27 | |
| Total | 11 | 13,41 | 71 | 86,59 | 82 | 100,00 | |

Berdasarkan tabel 10 pada variabel keandalan diketahui bahwa, 7,32% responden yang memiliki keandalan tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 73,17% responden yang memiliki keandalan baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value sebesar 0,004, pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat keandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Daya Tanggap

Tabel 11. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Daya Tanggap | Kepuasan Pasien | | | | Total | P Value | |
|--------------|-----------------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tidak Baik | 4 | 4,88 | 5 | 6,10 | 9 | 10,98 | 0,001 |
| Baik | 7 | 8,54 | 66 | 80,49 | 73 | 89,02 | |
| Total | 11 | 13,41 | 71 | 86,59 | 82 | 100,00 | |

Berdasarkan tabel 11 pada variabel daya tanggap diketahui bahwa, 4,88% responden yang memiliki daya tanggap tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 80,49% responden yang memiliki daya tanggap baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Jaminan

Tabel 12. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Jaminan | Kepuasan Pasien | | | | Total | P Value | |
|------------|-----------------|------|------|------|-------|---------|-------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tidak Baik | 4 | 4,88 | 0 | 0,00 | 4 | 4,88 | 0,000 |

| | | | | | | |
|-------|----|-------|----|-------|----|--------|
| Baik | 7 | 8,54 | 71 | 86,59 | 78 | 95,12 |
| Total | 11 | 13,41 | 71 | 86,59 | 82 | 100,00 |

Dari tabel 12 pada variabel jaminan terlihat bahwa, 4,88% responden yang memiliki jaminan tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 86,59% responden yang memiliki jaminan baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value 0,000 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan secara statistik antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Empati

Tabel 13. Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Empati | Kepuasan Pasien | | | | Total | P Value | |
|------------|-----------------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tidak Baik | 5 | 6,10 | 5 | 6,10 | 10 | 12,20 | 0,003 |
| Baik | 6 | 7,32 | 66 | 80,49 | 72 | 87,80 | |
| Total | 11 | 13,41 | 71 | 86,59 | 82 | 100,00 | |

Dari tabel 13 pada variabel empati terlihat bahwa, 6,10% responden dengan empati yang tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 80,49% responden dengan empati yang baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value 0,003 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Bukti Fisik

Tabel 14. Hubungan Kualitas pelayanan Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

| Empati | Kepuasan Pasien | | | | Total | P Value | |
|------------|-----------------|-------|------|-------|-------|---------|-------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | n | % | | | |
| Tidak Baik | 5 | 6,10 | 5 | 6,10 | 10 | 12,20 | 0,003 |
| Baik | 6 | 7,32 | 66 | 80,49 | 72 | 87,80 | |
| Total | 11 | 13,41 | 71 | 86,59 | 82 | 100,00 | |

Berdasarkan tabel 14 pada variabel bukti fisik diketahui bahwa, 8,54% responden yang memiliki bukti fisik yang tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 65,85% responden yang memiliki bukti fisik yang baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value sebesar 0,002 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

Menurut variabel kehandalan, 73,17% responden menunjukkan kehandalan yang baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas, dan 7,32% menunjukkan kehandalan yang buruk dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas. Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara tingkat kehandalan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar, dengan nilai p-value sebesar 0,004 dan nilai $p < 0,05$. Kemampuan seseorang untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan adalah bagian dari kehandalan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang merata, akurat, bebas kesalahan, dan ramah, evaluasi kinerja dilakukan. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa dimensi kehandalan dan tingkat kepuasan pasien di RSKD Dadi Kota Makassar berkorelasi ($p < 0,004$). Pasien yang

mengatakan bahwa layanan perawat baik tetapi tidak puas cenderung percaya bahwa perawatan yang diberikan oleh perawat memerlukan banyak waktu dan proses sebelum mereka masuk ke ruang perawatan.

Sebaliknya, pasien yang mengakui kurangnya kehandalan mungkin merasa puas karena mereka merasakan bahwa informasi disampaikan dengan cepat kepada keluarga pasien. Hal ini didukung oleh indikator bahwa pada dimensi kehandalan, 60 orang merasa puas terhadap pelayanannya, dan responden memberikan kesan positif terhadap RSKD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat di UPT RSKD Dadi Kota Makassar memiliki kemampuan untuk melayani pasien secara tepat, akurat, dan terpenuhi. Ini menunjukkan bahwa perawat memiliki kemampuan untuk melayani pasien dengan baik. Meskipun penting bagi semua penyedia layanan, kehandalan memiliki dampak yang signifikan pada layanan kesehatan, di mana tenaga kesehatan membutuhkan keterampilan dan kompetensi klinis untuk memberikan perawatan yang efektif dan dapat dipercaya oleh pasien. Selama perawatan pasien dalam pengawasan ketat, perawat lebih sering melakukan anamnesis. Ini adalah contoh pelayanan perawat di Unit Gawat Darurat (IGD). Pada perawatan rawat inap, perawat biasanya memantau dan merawat kondisi pasien hingga mereka sembuh dan menunjukkan bahwa mereka sehat atau pulih. Perawat di RSKD Dadi Kota Makassar melayani pasien dengan sepenuh hati dan memberikan informasi dengan cepat dan tanggap untuk memastikan keselamatan pasien. Ini sejalan dengan penelitian Pramita (2019), yang menemukan bahwa ada hubungan antara kehandalan dan kepuasan pasien; dimensi kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya, dan dimensi kepercayaan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan kompeten.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar

Berdasarkan variabel daya tanggap diketahui bahwa 4,88% responden memiliki daya tanggap tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 80,49% responden yang memiliki daya tanggap baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value sebesar 0,001 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 66 orang di UPT RSKD Dadi Kota Makassar merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Ini karena UPT memberikan layanan yang cepat dan responsif kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Tenaga kesehatan yang tulus dan penuh perhatian melihat keluhan dan selesaikan masalah layanan. Selain itu, perawat melayani pasien dengan baik, sopan, dan sopan. Tidak hanya pasien yang puas dengan layanan yang diberikan di RSKD. Dadi Kota Makassar. Meskipun demikian, keluarga pasien juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat karena mereka memiliki kesempatan untuk bertanya tentang kondisi pasien mereka. Akibatnya, daya tanggap sangat penting, dengan tenaga kesehatan berkonsentrasi pada komunikasi yang tepat dan konsisten saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien.

Walaupun demikian tidak semua semua pasien merasa puas dari segi kehandalan, masih ada petugas yang lambat respon dalam memberikan pelayanan, seperti permintaan untuk kebutuhan medis termasuk pasien merasa lama menunggu petugas datang saat dibutuhkan, masih ada petugas yang tidak memberikan informasi yang jelas.

Menurut penelitian Immas (2020), kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam (RSI) Kota Magelang sangat dipengaruhi oleh daya tanggap. Daya tanggap yang lebih baik meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kemajuan rumah sakit adalah daya tanggap, karena pasien akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain jika mereka memerlukan perawatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar

Variabel jaminan terlihat bahwa 4,88% responden yang memiliki jaminan tidak baik dengan kategori kepuasan, pasien yang tidak puas dan 86,59% responden yang memiliki jaminan baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value 0,000 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan secara statistik antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di RSKD Dadi Kota Makassar memiliki sikap yang baik dan dapat memberikan jaminan dalam hal penanganan pasien. Sifat sopan, ramah, dan jujur sangat penting dalam menjalankan bisnis, termasuk memberikan layanan kepada pasien. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang menjawab setuju dan sangat setuju dengan jaminan kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit RSKD. Dadi Kota Makassar.

Selain pasien merasa puas tentu saja masih ada yang menjawab kurang puas dari berbagai factor seperti pada saat pendaftaran masih ada petugas yang lambat merespon atau melaksanakan dikarenakan sibuk

berkomunikasi dengan petugas lain, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien pada saat pendaftaran. Selain itu, terkadang masih ada tindakan yang berbelit-belit yang dirasakan oleh pasien pada saat penerimaan pasien sehingga menyebabkan ketidaknyamanan yang dirasakan, dan Sebagian petugas lambat dalam bertindak pada saat petugas membutuhkan.

Tetapi pada umumnya jawaban responden merasa puas dengan jaminan yang diberikan oleh petugas pada saat menggunakan fasilitas perawatan di rumah sakit RSKD Kota Makassar.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Immas dkk. (2020), ada korelasi signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien yang menjalani perawatan rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Tingkat kepuasan pasien berkorelasi positif dengan kualitas jaminan yang diberikan. Di RSI Kota Magelang, jaminan sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan keamanan pasien selama perawatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT. RSKD Dadi Kota Makassar

Variabel empati terlihat bahwa 6,10% responden dengan empati yang tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 80,49% responden dengan empati yang baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value 0,003 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD. Dadi Kota Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSKD. Dadi memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan dan keluhan pasien. Sebagian besar responden setuju bahwa ada hubungan positif antara empati dan kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa karyawan RSKD. Dadi akan lebih memahami dan memperhatikan pasien. Menunjukkan bahwa indikator variabel empati (empathy) berada dalam kategori yang sangat baik. Ini menunjukkan bahwa dokter, perawat, dan petugas penunjang medis yang ada di rumah sakit RSKD Dadi di Makassar berkomunikasi dengan baik dengan pasien, memberikan perhatian kepada pasien, dan memahami dengan baik kebutuhan pasien dan keluarga mereka sebagai pengguna layanan. Kepuasan pasien akan meningkat seiring dengan tingkat empati pasien yang lebih baik, dan seiring dengan tingkat empati yang lebih rendah.

Selain itu masih ada juga beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan empati petugas seperti masih adanya petugas yang menunjukkan Bahasa tubuh yang kurang ramah, seperti menyelesaikan Tindakan secara terburu-buru, petugas menghindari kontak mata dengan pasien. Selain itu ada juga mengatakan bahwa petugas kadang tidak mendengarkan pembicaraan pasien dengan baik karena terkadang memotong pembicaraan pasien, dan tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.

Hasil penelitian Pramita et al. (2019), yang menyatakan bahwa empati adalah komponen penting dalam pelayanan kesehatan, yang berdampak pada kualitas perawatan dan kesejahteraan pasien, sesuai dengan temuan ini. Ditunjukkan bahwa petugas kesehatan memiliki dampak positif pada proses penyembuhan jika mereka bersikap empati, seperti menghabiskan waktu khusus untuk berkomunikasi, menawarkan dukungan, dan menghibur pasien. Namun, ditemukan bahwa petugas kesehatan perlu meningkatkan aspek kepercayaan, empati, dan kepedulian. Pasien sering menunjukkan kritik mereka terhadap perilaku dan sikap petugas kesehatan Rumah Sakit, termasuk kurangnya komunikasi dan informasi yang diberikan kepada pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT. RSKD. Dadi Kota Makassar

Variabel bukti fisik bahwa 8,54% responden memiliki bukti fisik yang tidak baik dengan kategori kepuasan pasien yang tidak puas dan 65,85% responden yang memiliki bukti fisik yang baik dengan kategori kepuasan pasien yang puas. Hasil uji statistika menunjukkan nilai p-value sebesar 0,002 pada nilai $p < 0,05$ artinya terdapat hubungan signifikan antara tingkat bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSKD Dadi Kota Makassar.

Untuk menilai kualitas layanan suatu fasilitas pelayanan yang dikelola oleh pemerintah, penting bagi kita untuk memahami beberapa elemen yang dapat membantu dalam melakukan penilaian ini. Selain itu, dimensi kualitas layanan dapat digunakan sebagai indikator. Pratiwi (2020) menyatakan bahwa pembentukan kualitas layanan mencakup beberapa aspek, seperti bukti fisik yang mencerminkan infrastruktur dan penampilan fisik karyawan; kehandalan dalam memberikan layanan yang tepat; daya tanggap dalam menangani masalah; melibatkan kemampuan karyawan; dan empati, yaitu kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Hasil uji statistika menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap ($p < 0,002$). Pasien yang menyatakan bukti fisik baik tetapi merasa tidak puas itu karena pasien merasa fasilitas yang ada di rumah sakit kurang nyaman, selain itu kebersihan di kamar mandi juga dirasa kurang. Pasien yang menyatakan bukti fisik tidak baik tetapi merasa puas itu karena pasien merasa pendingin di ruangan tidak berfungsi dengan baik, sehingga pasien dan keluarga merasa tidak nyaman berada di dalam ruangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik benar-benar memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Dadi Kota Makassar. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium, atau diraba, responden

berpendapat bahwa kebersihan dan keteraturan halaman, begitu pula dengan pelayanan administrasi yang baik, serta kerapian gedung dan kenyamanan fasilitas yang baik, menjadi penting sebagai ukuran pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, klien akan menggunakan indra mereka.

Persepsi pasien akan dipengaruhi oleh bukti fisik yang baik. Aspek ini juga mempengaruhi harapan pasien; pasien mengharapkan bukti fisik yang baik. Oleh karena itu, rumah sakit harus mengetahui ciri-ciri tubuh yang paling tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi tidak meningkatkan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pasien dapat lebih puas dengan peralatan yang semakin canggih dan lengkap, baik peralatan medis maupun non medis. Oleh karena itu, kondisi fisik suatu rumah sakit akan menentukan potensinya. Jika bersih, diatur dengan baik, dan teratur, orang akan percaya bahwa rumah sakit tersebut akan bekerja dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan dimensi kehandalan ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar, Kualitas pelayanan dimensi daya tanggap ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar. Kualitas pelayanan dimensi jaminan ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar. Kualitas pelayanan dimensi empati ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar. Kualitas pelayanan dimensi bukti fisik ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di UPT RSKD Dadi Kota Makassar.

Saran kualitas pelayanan dimensi jaminan, dengan membuat pelatihan terhadap petugas rumah sakit seperti workshop terkait mutu pelayanan agar dapat menambah keterampilan serta pengetahuan, sehingga nantinya tidak ada lagi masalah ataupun keraguan pasien mengenai kemampuan petugas. Kualitas pelayanan dimensi empati, diharapkan kepada petugas (dokter, perawat, administrasi) untuk lebih meningkatkan empati dan kepedulian dalam menjalankan pekerjaannya serta memberikan keramah-tamahan saat dibutuhkan dan harus sering berkomunikasi dengan pasien. Kualitas pelayanan dimensi bukti fisik, dengan meningkatkan fasilitas yang sudah tidak layak agar segera diganti serta menjaga kebersihan setiap ruangan agar terciptanya kenyamanan bagi pasien

DAFTAR PUSTAKA

1. A. N. Mahmud, "Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap," *Voice Of Midwifery*, Vol. 10, No. 2, Pp. 940–954, 2020, Doi: 10.35906/Vom.V10i2.107.
2. A. Imran and Nursinah, "Health and Safety Risk Analysis with JSA Method (Job Safety Analysis)," *Int. J. Heal. Sci.*, vol. 1, no. 2, Jun. 2023.
3. A. N. Afrilianti, "Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di Rsud Cilegon Tahun 2014," 2016.
4. A. Nursinah, S. Prihatini, R. Rusli, L. A. Wijayanti, and M. K. F. Saputra, "Perilaku Perawat Dalam Pencegahan Infeksi Pemasangan Kateter Di IGD," *J. Ilm. Amanah Akad.*, vol. 6, no. 1, pp. 25–29, 2023.
5. A. D. C. Aqil, "Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit," *J. Ilm. Pamenang*, vol. 2, no. 2, pp. 1–6, 2020, doi: 10.53599/jip.v2i2.58.
6. A. D. Fidela Firwan Firdaus, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul," 2021.
7. H. Immas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.," *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 2, no. 3, pp. 110–116, 2020.
8. J. Kismanto, "Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar," *Vol. 14, No. 1, Pp. 106–116*, 2023.
9. L. Maulina, T. A. Madjid, And I. Chotimah, "Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018," *Vol. 2, No. 2*, 2019.
10. M. F. Ismana, "Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien," *Vol. 6, Pp. 708–717*, 2015.
11. M. Darwis, K. Nawangwulan, D. Ekawaty, and A. Imran, "Hospital Management Information System," pp. 485–492, 2023
12. N. Muslimin, "Produktivitas Kerja Karyawan PT . Hidrokoloid AMJ Sebagai Suatu Kajian Kesehatan Masyarakat," vol. 4, no. 2, pp. 83–94, 2023, doi: 10.53682/jpjsre.v4i2.7924.
13. R. Pratiwi, "Influence of Medical Officer's Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District," *Int. J. Innov. Sci. Res. Technol.*, vol. 5, no. 8, pp. 339–342, 2020.
14. S. Heru Nurcahyo, Marchaban, "The Relation Of Outpatient Service Quality On The Era Of The National," Pp. 2–6, 2015.
15. S. Pramita, "Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih.," *J. Dunia Kesmas*, vol. 8, no. 3, pp. 155–163, 2019.

16. T. Radito, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 1–25, 2014, doi: 10.21831/jim.v11i2.11753.
17. Suwuh Et Al., "Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara, Kesmas.," 2018