

# Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan RSI Siti Rahmah Pada Bulan Februari 2019

Elsa Dwika Putri Harni<sup>1\*</sup>, Rika Amran<sup>2</sup>, Sri Wahyuni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah

\*Email : [Elsadwikaputriharni@yahoo.com](mailto:Elsadwikaputriharni@yahoo.com)

## Abstrak

Tingkat Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk dapat menilai mutu pelayanan sebuah rumah sakit. Banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional tentu akan dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien, semakin banyak pasien yang berkunjung maka akan semakin banyak pula yang memberikan penilaian yang bervariasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan RSI Siti Rahmah Padang pada bulan Februari 2019. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III RSI Siti rahmah dengan sampel 60 orang. Analisa univariat disajikan dalam tabel distribusi frekuensi. Analisa Bivariat digunakan dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian diperoleh terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap dengan nilai  $p=0,000$  pada pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan RSI Siti Rahmah Padang ditinjau dari dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap, namun karena terdapat sel bernilai "0" maka hanya dapat disimpulkan terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

**Kata kunci :** Tingkat Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan.

## Abstract

*The level of patient satisfaction is one of indicators to be able to assess the service quality of a hospital. Many people who have used the National Health Insurance will certainly be able to influence the number of patient visits, the more patients visiting, the more will provide varied assessments. The purpose of this study was to determine the correlation between the level of satisfaction of class III inpatients to the services of Siti Rahmah Hospital in February 2019. The type of research conducted is cross sectional. The population in this study were class III inpatients of Siti Rahmah Hospital in Padang with 60 samples. Univariate analysis is presented in the frequency distribution table. Bivariate analysis is used with the chi-square test. The results showed that there was a significant correlation between patient satisfaction and reliability, assurance tangibles, empathy, and responsiveness,  $p = 0,000$ , in class III inpatients at Siti Rahmah Hospital in Padang. The conclusions of this study were there is a significant correlation between the satisfaction of Class III inpatients on the services of Siti Rahmah Padang Hospital in terms of dimensions of service quality which are reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness, however, because there is a cell worth "zero", it can only be concluded that there is a tendency for patients to feel satisfied with the service.*

**Keywords:** Level of Patient Satisfaction, Service Quality.

## I. Pendahuluan

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang berhak diperoleh secara adil, merata dan bermutu serta dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini sejalan dengan kewajiban pemerintah dalam UU No.6 Tahun 2009 untuk dapat terus meningkatkan taraf kesehatan dengan menyediakan sarana pelayanan kesehatan, diantaranya adalah Rumah Sakit.

Rumah Sakit adalah institusi yang penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat<sup>1</sup>. Pelayanan rawat inap membutuhkan fasilitas yang lengkap, salah satunya ruang rawat inap.

Berdasarkan profil kesehatan tahun 2016, tersedia cukup banyak Rumah Sakit di Indonesia yaitu sebanyak 2601 Rumah Sakit dimana 2046 merupakan

Rumah Sakit umum dan 555 merupakan Rumah Sakit khusus dengan kapasitas 283647 tempat tidur. Sementara itu, di Sumatra Barat sendiri tersedia sebanyak 67 Rumah Sakit dimana 41 Rumah Sakit nya merupakan Rumah Sakit umum dan sebanyak 26 Rumah Sakit swasta dengan 693 tempat tidur berdasarkan rasio tempat tidur per 1000 penduduk.<sup>2</sup> Jumlah Rumah Sakit yang tidak sedikit ini membuat persaingan antar Rumah Sakit, terutama Rumah Sakit swasta yang menjadikan kepuasan pasien menjadi prioritas utama.

Rumah Sakit dapat menjadikan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien, dimana kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu tingkat perasaan

yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.<sup>3</sup> Makin sempurna pelayanan kesehatan, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi yang disebut *Service Quality (SERVQUAL)* yang merupakan suatu alat penilaian kualitas pelayanan.<sup>4</sup>

Hampir seluruh masyarakat Indonesia sudah menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), hal ini tentu akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien baik pasien rawat jalan maupun rawat inap, semakin banyaknya pasien yang berkunjung maka akan semakin banyak pula yang memberikan penilaian yang bervariasi, apalagi JKN sudah dimanfaatkan oleh sebagian besar penduduk berstatus Penerima Bantuan Iuran (PBI) yang lebih mendominasi di rawat pada ruang rawat inap kelas III, hal ini menyebabkan melimpahnya pasien rawat inap kelas III dan berakibat pelayanan yang diterima pasien pun akan kurang maksimal diberikan, sehingga pasien kurang puas untuk berobat di Rumah Sakit tersebut.

Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan sebuah Rumah Sakit akan mengakibatkan pasien berusaha untuk mencari Rumah Sakit lain. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut,<sup>5</sup> bila hal ini tidak segera ditangani, maka akan berakibat pada memburuknya akreditasi Rumah Sakit, pengunjung terus berkurang sehingga Rumah Sakit akan mengalami penurunan jumlah kunjungan dan kurangnya rasa percaya masyarakat untuk berobat di Rumah Sakit tersebut.

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah merupakan sebuah Rumah Sakit swasta yang mulai

beroperasi pada tanggal 19 Juli 2004. Rumah Sakit ini dibangun bukan hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia tetapi RSI Siti Rahmah juga dipersiapkan menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang dapat menunjang kegiatan pendidikan dan penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah.

Menteri Kesehatan RI telah menerbitkan SK No. YM.02.3.5.5400 tentang izin penyelenggaraan RSI Siti Rahmah Padang pada tanggal 13 Desember 2005. Rumah Sakit ini memiliki 179 buah tempat tidur dimana masing-masing tempat tidur itu terdapat 4 buah di ruang Multhazam dan Raudhah, 13 buah di ruang Arafah, 21 buah di ruang Mina, 36 buah di ruang Safa lantai 1, 68 buah di ruang marwa dan safu lantai 2, 13 buah di permatologi dan NICU, 4 buah di ICU dan 20 buah di ruang kebidanan.

Ruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah memiliki ruang rawat inap yang lebih besar jika dibandingkan dengan Rumah Sakit lainnya, memiliki AC dan banyak faktor lainnya yang menjadikan RSI Siti Rahmah memiliki daya tarik tersendiri bagi para pasien. Ruang rawat inap kelas III ini juga selalu mendominasi menjadi ruangan dengan pasien terbanyak yaitu terdapat 9275 orang pasien pada tahun 2017, sementara pada tahun 2018 terdapat 879 pasien yang masuk pada bulan Januari,<sup>6</sup> 734 pada bulan Februari,<sup>7</sup> 857 pada bulan Maret,<sup>8</sup> 850 pada bulan April,<sup>9</sup> 873 pada bulan Mei<sup>10</sup> dan 696 pasien masuk pada bulan Juni,<sup>11</sup> namun banyaknya jumlah pasien ini menyebabkan daftar antrian menjadi cukup panjang, sehingga pasien harus menunggu giliran untuk dapat masuk dalam rawat inap kelas III.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai kepuasan pasien rawat inap kelas III dan pelayanan di RSI Siti Rahmah, maka dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat

Inap Kelas III terhadap Pelayanan di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019”.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan analitik observasional untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan RSI Siti Rahmah Padang pada bulan Februari 2019 melalui desain penelitian *cross sectional* dimana pengambilan data variabel bebas dan variabel tergantung dilakukan pada satu waktu yang sama.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2018 hingga Februari 2019 untuk mendapatkan data primer, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap kelas III RSI Siti Rahmah Padang dengan alasan RSI Siti Rahmah juga dapat bersaing dengan Rumah Sakit lainnya di Indonesia untuk menjadi Rumah Sakit paripurna sehingga perlu adanya evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas RSI Siti Rahmah.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019. Sampel dalam penelitian ini diambil kuesioner yang telah diisi oleh pasien rawat inap. Pengambilan data diambil dengan metode *simple random sampling* pada sampel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

## III. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini data diambil dengan menyebarkan kuesioner dan meminta pasien untuk mengisi kuesioner berdasarkan persepsi mereka terhadap pelayanan RSI Siti Rahmah berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

**Tabel 1 Karakteristik Pasien Rawat Inap Kelas III di RSI Siti Rahmah**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Umur</b>		
<30 tahun	16	28.6
31-40	7	12.5
41-50	12	20.0
51-60	13	21.7
61-70	10	17.9
>70	2	3.6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	46.7
Perempuan	32	53.3
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	1	1.8
Tamat SD	18	30.0
Tamat SLTP	16	26.7
Tamat SLTA/SMU	19	31.0
Akademi/Perguruan Tinggi	6	10.7
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	23	38.3
Petani/Buruh	10	16.7
Pegawai Swasta/Wira swasta/BUMN	13	21.7
PNS/ABRI/Pensiunan	5	8.3
Lainnya	9	15.0
<b>Status Perkawinan</b>		
Kawin	52	86.7
Belum Kawin	8	13.3
Total	60	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada karakteristik umur diperoleh pasien paling banyak pada umur <30 tahun yaitu 16 orang (28.6%), jenis kelamin pasien paling banyak adalah perempuan yaitu 32 orang (53.3%), pendidikan pasien paling banyak adalah tamat SLTA/SMU yaitu 19 orang (31.7%), pekerjaan pasien terbanyak adalah tidak/belum bekerja yaitu 23 orang (38.3%), dan status perkawinan pasien paling banyak sudah menikah yaitu 52 orang

(86.7%) pada pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah.

**Tabel 2 Frekuensi Pasien Berdasarkan Faktor-Faktor Mutu Pelayanan di RSI Siti Rahmah Padang**

Faktor-Faktor Mutu Pelayanan	F	%
<b>Kehandalan</b>		
Baik	32	53.3
Tidak Baik	28	46.7
<b>Jaminan</b>		
Baik	41	68.3
Tidak Baik	19	31.7
<b>Bukti Langsung</b>		
Baik	32	53.3
Tidak Baik	28	46.7
<b>Empati</b>		
Baik	42	70.0
Tidak Baik	18	30.0
<b>Daya Tangkap</b>		
Baik	35	58.3
Tidak Baik	25	41.7
Total	60	100%

Berdasarkan tabel diatas didapatkan 32 pasien (53.3%) mengatakan bahwa dimensi kehandalan baik, (68.3%) mengatakan bahwa dimensi jaminan baik, (53.3%) menilai bahwa dimensi bukti langsung baik, (70%) menilai bahwa dimensi empati baik, (58.3%) menilai bahwa dimensi daya tanggap baik pada pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah.

**Tabel 3 Frekuensi Kepuasan Pasien di RSI Siti Rahmah Padang**

Kepuasan Pasien	F	%
Puas	42	70
Tidak Puas	18	30
Total	60	100%

Berdasarkan tabel diatas didapatkan lebih dari separuh pasien mengatakan puas dengan pelayanan rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang yaitu sebanyak 42 orang (70%).

**Tabel 4 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Mutu Pelayanan di RSI Siti Rahmah**

Faktor Mutu Pelayanan
-----------------------

	Kehandalan		Jaminan		
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	
<b>Kepuasan Pasien</b>					
Baik	f	32	0	41	0
	%	80	0	89.1	0
Tidak Baik	f	8	20	5	14
	%	20	100	10.9	100
Total	f	40	20	46	14
	%	100	100	100	100
p-value		0.000		0.000	

	Faktor Mutu Pelayanan				
	Bukti Langsung		Empati		
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	
<b>Kepuasan Pasien</b>					
Baik	f	32	0	42	0
	%	82.1	0	91.3	0
Tidak Baik	f	7	21	4	14
	%	17.9	100	14	100
Total	f	39	21	46	14
	%	100	100	100	100
p-value		0.000		0.000	

	Faktor Mutu Pelayanan		
	Daya Tangkap		
	Puas	Tidak Puas	
<b>Kepuasan Pasien</b>			
Baik	f	35	0
	%	83.3	0
Tidak Baik	f	7	18
	%	16.7	100
Total	f	42	18
	%	100	100
p-value		0.000	

Berdasarkan tabel 4 diatas tentang dimensi kehandalan menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi kehandalan yang baik yaitu 32 orang (80%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi square*) diperoleh nilai  $p=0,000<0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang.

Penelitian tentang dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih

banyak pada dimensi kehandalan yang baik yaitu 41 orang (89.1%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi square*) diperoleh nilai  $p=0,000<0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang.

Dimensi bukti langsung menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi bukti langsung yang baik yaitu 32 orang (82.1%) dibandingkan dengan yang baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000<0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang. Dimensi empati menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi empati yang baik yaitu 42 orang (91.3%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000<0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara empati terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang.

Dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi daya tanggap yang baik yaitu 35 orang (83.3%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000<0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang.

#### IV. Pembahasan

Berdasarkan tabel 4 tentang dimensi kehandalan menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi kehandalan yang baik yaitu 32 orang (80%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000 <0,05$ , namun hanya dapat

disimpulkan bahwa terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan dari dimensi kehandalan karena ada sel bernilai “0”.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin pada tahun 2016 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD syekh yusuf Gowa diperoleh hasil terdapat hubungan kehandalan dengan kepuasan,<sup>11</sup> akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kambong tahun 2013 pada penelitian tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan dimana diperoleh hasil tidak terdapat hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien.

Terbukti pada penelitian ini bahwa kehandalan memengaruhi kepuasan pasien, hal ini disebabkan karena jika petugas tidak tepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien maka akan menyebabkan ketidaknyamanan pada pasien sehingga pasien menjadi tidak puas. Kehandalan juga menentukan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti apabila petugas Rumah Sakit handal dalam menjalankan fungsinya sebagai tenaga kesehatan maka akan baiklah pelayanan sebuah Rumah Sakit. Begitu pula petugas non medis harus handal dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan tabel 4 tentang dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi jaminan yang baik yaitu 41 orang (89.1%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000 <0,05$ , karena terdapat sel dengan nilai “nol” maka tidak dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang, namun hanya terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan dari dimensi jaminan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza pada tahun 2017 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli gigi puskesmas tigo baleh Bukittinggi diperoleh hasil terdapat hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap, akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Idris tahun 2012 pada penelitian tentang hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan dimana diperoleh hasil tidak terdapat hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dengan  $p$ -value 0,062.<sup>12</sup>

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberi pelayanan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti dalam pelayanan Rumah Sakit perlu adanya jaminan karena untuk dapat berobat pasien harus memberi kepercayaan kepada Rumah Sakit untuk mengkonsultasikan masalah kesehatannya. Pelayanan dari dimensi jaminan ini seperti kemampuan petugas dalam menguasai informasi kesehatan pasien dan menjaga rahasia pasien.

Berdasarkan tabel 4 tentang dimensi bukti langsung menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi bukti langsung yang baik yaitu 32 orang (82.1%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000 <0,05$ , karena terdapat sel dengan nilai “nol” maka tidak dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSI Siti Rahmah Padang, namun hanya terdapat

kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan dari dimensi bukti langsung.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djeinne pada tahun 2018 tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit umum GMIM pancaran kasih manado diperoleh hasil terdapat hubungan bukti langsung dengan kepuasan.<sup>13</sup> Akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Idris pada tahun 2012 tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pariaman dimana diperoleh hasil tidak terdapat hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan p-value 0,329.

Menurut asumsi peneliti bukti langsung penting dalam sebuah penelitian karena pasien biasanya akan mengkonsultasikan kesehatannya jika apa yang tampak oleh panca indera nya adalah hal-hal yang baik pada sebuah Rumah Sakit. Sarana dan prasarana yang belum lengkap menunjukkan belum baiknya pelayanan sebuah Rumah Sakit dari dimensi bukti langsung.

Berdasarkan tabel 4 tentang dimensi empati menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi empati yang baik yaitu 42 orang (91.3%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi-square*) diperoleh nilai  $p=0,000 < 0,05$ , namun hanya dapat disimpulkan bahwa terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan dari dimensi empati karena ada sel bernilai "0".

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Respati tahun 2015 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas halmahera kota semarang diperoleh hasil terdapat hubungan empati dengan kepuasan,<sup>14</sup> akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Idris pada tahun 2012 pada penelitian

tentang hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pariaman dimana diperoleh hasil tidak terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien dengan p-value 0,901.

Menurut asumsi peneliti tidak baiknya dimensi empati maka akan menunjukkan pelayanan yang tidak baik dari pihak Rumah Sakit karena pasien perlu mendapatkan perlakuan khusus terhadap penyakitnya dan mendapatkan perhatian terhadap keluhan yang mereka berikan.

Berdasarkan tabel 4 tentang dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak pada dimensi daya tanggap yang baik yaitu 35 orang (83.3%) dibandingkan dengan yang tidak baik. Hasil uji statistik (*chi square*) diperoleh nilai  $p=0,000 < 0,05$ , namun hanya dapat disimpulkan bahwa terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan dari dimensi daya tanggap karena ada sel bernilai "0".

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azwir pada tahun 2013 tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan pasien non Askes di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Achmad Mochtar, akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wira pada tahun 2014 pada penelitian tentang hubungan antara persepsi daya tanggap dan persepsi empati dengan kepuasan pasien di RSUD Denpasar diperoleh hasil tidak terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien.

## V. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan RSI Siti Rahmah Padang Pada Bulan Februari 2019 diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden terbanyak di RSI Siti Rahmah yaitu berdasarkan usia sebanyak 16 orang berusia  $< 30$  (28,6%),

berdasarkan karakteristik jenis kelamin terbanyak pada perempuan yaitu 32 orang (53,3%), berdasarkan karakteristik pendidikan pasien terbanyak dari tamatan SLTA/SMU yaitu sebanyak 19 orang, berdasarkan karakteristik pekerjaan pasien banyak yang tidak bekerja/belum bekerja (38,3%), sedangkan berdasarkan karakteristik status perkawinan pasien banyak yang sudah menikah yaitu sebanyak 52 orang (86,7).

- a. Terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019 ditinjau dari dimensi kehandalan dengan  $p=0,000<0,05$  namun karena terdapat sel bernilai "0" maka hanya dapat disimpulkan terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.
- b. Terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019 ditinjau dari dimensi jaminan dengan  $p=0,000<0,05$  namun karena terdapat sel bernilai "0" maka hanya dapat disimpulkan terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.
- c. Terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019 ditinjau dari dimensi bukti langsung dengan  $p=0,000<0,05$  namun karena terdapat sel bernilai "0" maka hanya dapat disimpulkan terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.
- d. Terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019 ditinjau dari dimensi empati dengan  $p=0,000<0,05$  namun karena terdapat sel bernilai "0" maka hanya dapat disimpulkan terdapat kecenderungan

pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

- e. Terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III terhadap pelayanan di RSI Siti Rahmah pada bulan Februari 2019 ditinjau dari dimensi daya tanggap dengan  $p=0,000<0,05$  namun karena terdapat sel bernilai "0" maka hanya dapat disimpulkan terdapat kecenderungan pasien merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

#### Daftar Pustaka

- [1]. Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009. [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com).
- [2]. Profil-Kesehatan-Indonesia-2016.pdf.
- [3]. Walansendow VL, Pinontoan OR, Rompas SS, et al. e-journal Keperawatan (e-Kp) Fakultas Kedokteran Volume 5 Nomor 1, Mei 2017. *Univ Sam Ratulangi*. 2017;5. [vlwalansendow@gmail.com](mailto:vlwalansendow@gmail.com).
- [4]. Article R. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. 2014;29(1):3-7.
- [5]. Hardi JON. Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat. 2010. Universitas Andalas.
- [6]. RSI Siti Rahmah. Laporan Statistik Ruangan Rumah Sakit Bulan Januari Tahun 2018 di RSI Siti Rahmah Padang. 2018.
- [7]. RSI Siti Rahmah. Laporan Statistik Ruangan Rumah Sakit Bulan Februari Tahun 2018 di RSI Siti Rahmah Padang. 2018.
- [8]. RSI Siti Rahmah. Laporan Statistik Ruangan Rumah Sakit Bulan Maret Tahun 2018 di RSI Siti Rahmah Padang. 2018.
- [9]. RSI Siti Rahmah. Laporan Statistik Ruangan Rumah Sakit Bulan April Tahun 2018 di RSI Siti Rahmah Padang. 2018.
- [10]. RSI Siti Rahmah. Laporan Statistik Ruangan Rumah Sakit Bulan Mei Tahun 2018 di RSI Siti Rahmah Padang. 2018.
- [11]. RSI Siti Rahmah. Laporan Statistik Ruangan RSI Siti Rahmah Padang Tahun 2017. 2018.
- [12]. Idris E. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSUD Pariaman Tahun 2012. 2012.
- [13]. Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng AJMRI. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. 2018;2(1):9-18.
- [14]. Respati SA. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*.; 2015.