

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD PANYABUNGAN TAHUN 2022

Guslaini Purnama Intan Pan Harahap¹, Asriwati², Nur'aini³, Wiwi Wardani Tanjung⁴, Eva
Yusnita Nasution⁵

Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan
Helvetia^{1,2,3}, Akademi Kebidanan Darmais Padangsidempuan^{4,5}

Email : ¹guslainipurnama90@gmail.com, ⁴wiwiwardani85@gmail.com

ABSTRACT

Users of hospital services, namely patients, demand quality service. Patients will feel satisfied when they get quality service. Surveys conducted at Panyabungan Hospital, there were several problems found such as patients felt officers were not fast in providing action, lack of cleanliness of toilets in the room, officers sometimes not friendly to respond to patients, and officers sometimes incomplete providing information about patient complaints. This study aims to analyze the factors that affect midwifery services with patient satisfaction in the Inpatient Room of Panyabungan Hospital in 2022. The type of research used is analytical with a cross sectional design. The population in this study was all elective post-sectio inpatients at RSUD Panyabungan. The sample in this study amounted to 73 people, the sampling technique used purposive sampling techniques. Data were obtained through the results of interviews using questionnaires. The data analysis method was analyzed univariately, bivariately using the Chi-Square test at a 95% confidence level ($P < 0.05$) and a multivariate test with multiple regression tests. The results showed that assurance, tangible, empathy, responsive variables were related to patient satisfaction at Panyabungan Hospital. The most dominant variable is assurance. It is recommended to RSUD Panyabungan to conduct periodic and continuous patient satisfaction surveys to evaluate the performance of health services and service quality at RSUD Panyabungan.

Keywords : Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness, Satisfaction

ABSTRAK

Survey yang di lakukan di RSUD Panyabungan, ada beberapa masalah yang ditemukan seperti pasien merasa petugas kurang cepat dalam memberikan tindakan, kurangnya kebersihan toilet di ruangan, petugas kadang tidak ramah menanggapi pasien, dan petugas terkadang kurang lengkap memberikan informasi tentang keluhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan Tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap post sectio elektif di RSUD Panyabungan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 73 orang, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh melalui hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner. Metode analisa data dianalisis secara univariat, bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square* pada taraf kepercayaan 95% ($P < 0,05$) dan uji multivariat dengan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel assurance, tangible, empathy, responsive berhubungan dengan kepuasan pasien Di RSUD Panyabungan. Variable yang paling dominan adalah assurance. Disarankan kepada RSUD Panyabungan agar melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di RSUD Panyabungan.

Kata Kunci : Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness, Kepuasan

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (1)

Jumlah Rumah sakit di Provinsi Sumatera Utara berfluktuasi dari tahun 2017-2020. Pada tahun 2017, terdapat rumah sakit sebanyak 208 unit di Provinsi Sumatera Utara. Jumlah rumah sakit meningkat menjadi 213 unit pada tahun 2018, namun jumlahnya berkurang pada tahun 2019 menjadi 205 unit dikarenakan beberapa RS diantaranya tutup atau berubah menjadi klinik, dan meningkat kembali di tahun 2020 menjadi 208 unit, terdiri dari 183 rumah sakit umum (RSU) dan 25 rumah sakit khusus (RSK). Berdasarkan kepemilikan, RS di Provinsi Sumatera Utara terdiri atas 53 unit RS Pemerintah serta 155 unit lainnya berstatus RS Swasta. Berdasarkan penyelenggaraan dan kepemilikan RS, RS Pemerintah terbagi atas 1 unit RS Pusat Kemenkes, 2 Unit RS Kemendikti, 6 unit RS Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, 36 unit RSU Pemerintah Kabupaten/Kota, 8 unit RS TNI/Polri (2)

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan.(3)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Total SDM di rumah sakit di Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2018 adalah 37.581 orang yang terdiri dari 29.197 orang tenaga kesehatan (77,69%) dan 8.384 orang tenaga penunjang kesehatan (22,31%). (4)

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (5)

Dari beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu

Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai secercah senyum pemberi layanan kesehatan (6)

Untuk pencapaian kepuasan pasien tentu saja dengan melakukan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan di institusi kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain petugas dan institusi memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Secara umum, Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan) (5)

Dari berbagai masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (6)

Hal ini berdampak pada perhatian penyelenggara kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh dan maksimal secara baik pelayanannya terhadap pasien. Dalam undang undang peraturan pemerintah no.36 tahun 2012 mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat pasien, dan setiap rumah sakit mempunyai suatu kewajiban yaitu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu/miskin, melaksanakan fungsi sosial, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program pemerintah baik secara regional maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keamanan dan kenyamanan pasien, pengunjung dan petugas dirumah sakit, memberikan informasi yang jelas mengenai tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka (7)

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan (3)

Menurut Parasuraman *et al.* (1991) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kehandalan

(*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/ berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiveness*). Kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. (8).

Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD Panyabungan tentang Bed Occupancy Rate (BOR) yang merupakan salah satu indikator untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan efisiensi pelayanan di rumah sakit diperoleh data persentase BOR pada tahun 2018 - 2021. Pada tahun 2018 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur mencapai 77%, kemudian pada tahun 2019 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur terjadi penurunan yaitu 56,90%, pada tahun 2020 kembali terjadi penurunan indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur yaitu 27,70% dan pada tahun 2021 nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur mengalami kenaikan yaitu 60%. Hal ini menyatakan bahwa nilai indikator efisiensi pemanfaatan tempat tidur di ruang rawat inap RSUD Panyabungan belum mencapai target yakni 75 – 85 %. Hal ini dapat disebabkan karena faktor kualitas tempat tidur ataupun dari kinerja pelayanan tenaga kesehatan rumah sakit tersebut masih rendah. Hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan strategi pemasarannya sehingga dapat menjadikan rumah sakit yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.

Berdasarkan pengambilan data awal selain data BOR, data kunjungan RSUD Panyabungan di Ruang Rawat Kebidanan dalam 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2019 memiliki data kunjungan rawat inap sebesar 620, di tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 598 kunjungan rawat inap, dan di tahun 2021 kembali turun menjadi 535 data kunjungan pasien rawat inap. Berdasarkan survey awal yang di lakukan di RSUD Panyabungan, ada beberapa masalah pada kehandalan (*reability*) di antaranya pasien merasa petugas kurang cepat dalam memberikan tindakan, pada bukti fisik (*tangible*) pasien merasa kurangnya kebersihan toilet di ruangan, pada perhatian (*emphaty*) pasien merasa bahwa petugas kadang tidak ramah menanggapi pasien, pada daya tanggap (*responsiveness*) pasien merasa petugas kadang terlalu lama menanggapi keluhan pasien, dan pada jaminan (*assurance*) pasien merasa petugas terkadang kurang lengkap memberikan informasi tentang keluhan pasien.

Tujuan Peneliiian (Opsional)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Panyabungan tahun 2022.

Hipotesis (Opsional)

Ada pengaruh Pelayanan Kebidanan berdasarkan aspek *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di RSUD Panyabungan

METODE

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* untuk melihat hubungan variable independen dengan variable dependen yaitu hubungan antara mutu pelayanan dengan Hubungan Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Panyabungan. (9)

Lokasi Penelitian ini di laksanakan di Ruang Rawat Kebidanan RSUD Panyabungan yang beralamat di Jalan Merdeka No. 40 Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Pengambilan data sekunder dilakukan pada bulan Januari 2023 dan pengumpulan data primer dilaksanakan pada bulan Juni 2023 sampai selesai.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat inap post section elektif selama bulan juni-agustus 2023 sebanyak 275 pasien di RSUD Panyabungan. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Sampel dalam Penelitian ini adalah pasien rawat inap post section elektif di RSUD Panyabungan.. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 73 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive sampling yaitu dengan mengambil setiap pasien yang mendapatkan pelayanan sesuai kriteria inklusi. Adapun kriteria inklusi sampel sebagai berikut Pasien rawat inap post sectio elektif di RSUD Panyabungan yang dalam keadaan composmentis (kesadaran penuh), pasien rawat inap post sectio elektif di RSUD Panyabungan dengan masa perawatan lebih dari 24 jam dan kurang dari 72 jam, pasien rawat inap post sectio elektif di RSUD Panyabungan yang bersedia menjadi responden.(10)

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitasnya. Valiabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan variabel dependen (kepuasan pasien). Variabel *reliability* merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, kehandalan dalam memasang infus, menyuntik, mengukur tekanan darah, nadi, suhu tubuh, waktu menghadirkan makanan, dll. yang diharapkan sesuai dengan prosedur diukur dengan menggunakan kuesioner sebanyak 3 soal menurut skala likert, dan hasil ukur berupa kategori baik dan kurang baik. Variabel *Assurance* merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan seperti dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, peralatan medis lengkap dan petugas memiliki catatan medis pasien yang dijaga kerahasiaannya serta ketersediaan dokter melayani selama 24 jam, diukur dengan menggunakan kuesioner sebanyak 3 soal menurut skala likert, dan hasil ukur berupa katategori baik dan kurang baik

Variabel (*Tangible*) merupakan persepsi pasien yang dinilai dari penampakan fisik, peralatan (fasilitas), penampilan karyawan, dan kebersihan, diukur dengan menggunakan kuesioner sebanyak 3 soal menurut skala likert, dan hasil ukur berupa katategori baik dan kurang baik. Variabel *Empathy* merupakan persepsi pasien yang

dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senangtiasa membantu pasien walau tidak diminta, diukur dengan menggunakan kuesioner sebanyak 2 soal menurut skala likert, dan hasil ukur berupa kategori baik dan kurang baik. Variabel Data Tanggap Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan keinginan ataupun kemauan petugas untuk membantu dan menyediakan pelayanan kesehatan dengan cepat tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen (pasien), diukur dengan menggunakan kuesioner sebanyak 4 soal menurut skala likert, dan hasil ukur berupa kategori baik dan kurang baik

Pengolahan data dilakukan secara manual yang terdiri dari pemeriksaan data (editing), pemberian kode (coding), menentukan skor (scoring) dan memasukkan data (entry data). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dan presentasi dari nilai yang diperoleh masing-masing item pertanyaan kuesioner. Data-data yang sudah diolah, disajikan dalam bentuk tabel.; analisa bivariat untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen yang diduga kuat mempunyai hubungan bermakna dengan variabel dependen. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *chi square* pada taraf kepercayaan 95% dan analisa multivariat untuk mengetahui variabel yang paling dominan berhubungan dengan variabel yang diperolehnya. Analisis yang digunakan adalah *regresi logistic*. Program Komputer yang digunakan dalam melakukan analisa data adalah SPSS. (11)

HASIL

Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Faktor- Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan

Pelayanan Kebidanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Reliability							
Kurang Baik	18	24,7	13	17,8	31	42,5	0,006
Baik	11	15,0	31	42,5	42	57,5	
Assurance							
Kurang Baik	21	28,8	13	17,8	34	46,6	0,000
Baik	8	11,0	31	42,5	39	53,4	
Tangible							
Kurang Baik	21	28,8	4	5,5	25	34,2	0,000
Baik	8	11,0	40	54,8	48	65,8	
Empaty							
Kurang Baik	25	34,2	10	13,7	35	47,9	0,000

Baik	4	5,5	34	46,6	38	52,1	
Responsiveness							
Kurang Baik	23	31,5	7	9,6	30	41,1	0,000
Baik	6	8,2	37	50,7	43	58,9	

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan hasil penelitian ada hubungan pelayanan kebidanan berdasarkan aspek reliability (p= 0,006), assurance (p= 0,000), tangible (p= 0,000), empathy, (p= 0,000), dan responsiveness (p= 0,000) dengan kepuasan pasien di RSUD Panyabungan

PEMBAHASAN

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan berdasarkan Aspek Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa aspek kehandalan *reliability* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Panyabungan dengan nilai $p = 0,162 > 0,05$.

Reliability merupakan kemampuan rumah sakit untuk menghasikan produk pelayanan sesuai yang dijanjikan seperti kecepatan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan. Hampir seluruhnya mengatakan bahwa dari segi reliability seperti kemampuan sesuai dengan standar, kemudahan memperoleh penjelasan, alur pengobatan sudah setuju (12)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rasmun & Setiadi, 2019) yang menemukan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara reliability dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dengan hasil nilai p sebesar 0,164 ($p > 0,05$). (13) Didukung juga dengan penelitian (Rehaman, 2018) dengan judul *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan* menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara reliability dengan kepuasan pasien. (14)

Menurut peneliti, pasien akan merasa puas jika mereka memiliki persepsi bahwa jika petugas administrasi handal (cepat, akurat dan mudah dihubungi) dalam memeriksa pasien dengan segera maka bagi pasien dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas dan sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan berdasarkan Aspek Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa pelayanan kebidanan berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Panyabungan dengan nilai $p = 0,009 < 0,05$.

Sejalan dengan teori (Tjiptono, 2014), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Jaminan

(assurance) meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. (15)

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang telah dilakukan oleh (Rasmun & Setiadi, n.d.) didapatkan nilai $p = 0,033$ ($p < 0,05$), maka ada hubungan bermakna antara assurance dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. (13) Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian (Pathak, 2017) menunjukkan hasil ada hubungan yang signifikan antara assurance dengan kepuasan pasien (16). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Siyen, 2020) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara assurance dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. (17)

Menurut peneliti pelayanan kebidanan aspek assurance berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Panyabungan. Sebagian sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan rumah sakit pada dimensi assurance. Dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan pemberi jasa, keramahan yang mengacu pada bagaimana pemberi jasa berinteraksi dengan pelanggannya dan keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan dalam pelayanan yang diberikan di RSUD Panyabungan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan yang di tinjau dari Aspek Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa pelayanan kebidanan berdasarkan aspek *tangible* berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Panyabungan dengan nilai $p = 0,05 \leq 0,05$.

Variabel *tangibles* merupakan variabel yang melihat dari keberadaan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung seperti ruang tunggu, ruang operasi dan peralatan. Semakin Tangibles dirasakan oleh pasien maka semakin tinggi nilai dari kepuasan pasien yang dapat dilihat dari hasil kuesioner. Hasil tersebut sebagian besar memberikan jawaban bahwa dari segi tangibles fasilitas yang diberikan sudah baik. Jika fasilitas rumah sakit yang kurang baik dan lengkap akan menyebabkan penurunan minat orang-orang untuk datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut karena kurang puas terhadap penyediaan fasilitasnya. Namun jika fasilitas dalam keadaan baik dan lengkap akan menyebabkan pasien cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. (18)

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Agung (2016) bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir,

ruang tunggu yang nyaman dan ruang perawatan. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. (19)

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Sondari A., 2015) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut. (20)

Menurut peneliti Penilaian kategori kurang baik oleh pasien terhadap bukti fisik pelayanan di RSUD Panyabungan terdapat pada ketersediaan kursi untuk pasien yang sedang menunggu antrian, keadaan ruang pemeriksaan yang kecil, kebersihan ruang tunggu, kurangnya alat penunjang kesehatan dan pengaturan meja serta kursi yang berada di ruang tunggu. Sedangkan bukti fisik tentang kebersihan dan kerapian pakaian petugas pendaftaran juga belum sesuai dengan harapan pasien.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan yang di tinjau dari Aspek Empati (Empathy)

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa pelayanan kebidanan berdasarkan aspek *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien RSUD Panyabungan dengan nilai $p = 0,046 < 0,05$.

Pangerapan (2018) mengungkapkan bahwa hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien ialah *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. (21)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit pada dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar $0,000$ ($p < 0,05$). (22)

Asumsi peneliti bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Jika petugas kurang empati dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien merasa tidak puas.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Panyabungan yang di tinjau dari Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik secara multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil bahwa pelayanan kebidanan berdasarkan aspek *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Panyabungan dengan nilai $p = 0,007 < 0,05$.

Didukung oleh teori Putri (2014), Tingkat kesigapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan

merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya petugas kesehatan terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut. (23)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasmun (2019) yang menemukan bahwa ada hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien, di dapat nilai $p = 0,048$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara responsiveness dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (13). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Marmeam (2018) menunjukkan hasil yaitu ada hubungan antara ketanggapan (responsiveness) terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. (24)

Peneliti berasumsi bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Faktor Dominan yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Panyabungan

Faktor Dominan yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Panyabungan berdasarkan hasil pemodelan terakhir didapatkan variabel yang paling dominan yaitu variabel jaminan (assurance). Pada penelitian ini variabel jaminan (assurance) memperoleh nilai p sebesar 0,009 artinya $p < 0,05$ maka ada pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) sebesar 51,421 dapat dikatakan bahwa jaminan (assurance) yang baik berpeluang 51,421 kali memengaruhi kepuasan pasien dan dengan demikian variable jaminan (assurance) menjadi variable yang dominan setelah dikontrol oleh variabel responsiveness, tangible, empathy, dan reliability.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Karlina (2022) yang menemukan bahwa Faktor Dominan yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan berdasarkan hasil pemodelan terakhir didapatkan variabel yang paling dominan yaitu variabel jaminan (assurance). Pada penelitian ini variabel jaminan (assurance) memperoleh nilai p sebesar 0,006 artinya $p < 0,05$ maka ada pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) sebesar 36,155 dapat dikatakan bahwa jaminan (assurance) yang baik berpeluang 36,155 kali memengaruhi kepuasan pasien dan dengan demikian variable jaminan (assurance) menjadi variable yang dominan setelah dikontrol oleh variabel responsiveness, tangible, empathy, dan reliability (25).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada pengaruh pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Panyabungan di tinjau dari aspek kehandalan (*Reliability*), ada pengaruh pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Panyabungan di tinjau dari aspek aspek jaminan

(*Assurance*), ada pengaruh pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Panyabungan di tinjau dari aspek bukti fisik (*Tangible*), ada pengaruh pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Panyabungan di tinjau dari aspek empati (*Empathy*), ada pengaruh pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Panyabungan di tinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*). Faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Panyabungan adalah *assurance*.

Disarankan kepada RSUD Panyabungan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di RSUD Panyabungan

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga.
2. Dinkes Prov. Sumut. 2020. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2020.
3. Supriyanto, Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
5. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit
6. Widyatmoko, A. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah sakit Umum Daerah kota Madiun. 2014
7. Kemenkes RI. Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap. 2012.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. Res Pap. 1990
9. Prof. Dr. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. 2016
10. Arikunto S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta Badan; 2013.
11. Hastono SP. Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada; 2016.
12. Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2016). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. Jurnal Kedokteran Muhammadiyah, 5(2), 1–7.
13. Rasmun, Mariana Oktaviane Ngula, dan Rizky Setiadi. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Politeknik kesehatan. Kalimantan Timur
14. Rehaman. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private
15. Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Publisher.
16. Pathak, P. (2017). An Analysis of Outpatients' Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu. Journal of Business

- and Social Sciences Research, 2, 69–84. Retrieved from www.nepjol.info.
17. Siyen, S., Hadi, A.J. and Asriwati (2020) “Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), pp. 267–274. Available at: <https://doi.org/10.31934/MPPKI.V3I3.1375>.
 18. Idris (2012). Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Pariaman Tahun 2012.
 19. Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Uit Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 30–44.
 20. Sondari, Aer. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015. Universitas Negri Semarang.
 21. Pangerapan, D., Palandeng, O., & Rattu, A. (2018). Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2 (1), 9-17
 22. Yuniarti, Vina Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. CV Pustaka Setia: Bandung.
 23. Putri, F.R., 2014, *Kesiapan Manajemen dan Penggunaan Obat di RSUD PKU Muhammadiyah Gombong*
 24. Marmeam, Utami, T. N., & Simanjorang, A. 2018. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jurnal JUMANTIK*, 3(2).
 25. Karlina, 2022. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidempuan. Universitas Aufa Royhan Padangsidempuan.