

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD KOTA PRABUMULIH TAHUN 2025

### ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH INPATIENT SERVICES AT PRABUMULIH CITY HOSPITAL IN 2025

Oleh :

Deasy Irani<sup>1</sup>, Arie Wahyudi<sup>2</sup>, Dianita Ekawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang

Email : [deasyirani4@gmail.com](mailto:deasyirani4@gmail.com)

#### ABSTRACT

**Background:** There are still several patients at Prabumulih City Hospital who complain about the slow response of officers in providing services, this delay includes long waiting times to get a response to calls, requests for assistance or handling complaints, in addition, communication between officers and patients is often felt to be less effective, patients feel the information provided is unclear, incomplete and lacks empathy, so that patients feel dissatisfied with the services provided. **Method:** This study uses a quantitative method and a cross-sectional research design. The population in this study was 10,118 respondents, with a sample of 100. The sampling method in this study was purposive sampling. This study was conducted from May 22 to June 15, 2025. Data collection and retrieval used a questionnaire. Data analysis used the chi-square test and multivariate test. **Results:** The results of statistical test analysis using Chi-Square statistical test and logistic regression where the results show a significant relationship ( $p$  value  $<0.05$ ) for the variables of age ( $p$  value 0.040), reliability ( $p$  value 0.000), responsiveness ( $p$  value 0.015), assurance ( $p$  value 0.000), empathy ( $p$  value 0.000), physical evidence ( $p$  value 0.000), and there is no relationship between gender ( $p$  value 0.558), education ( $p$  value 1.000), occupation ( $p$  value 0.848). From the results of multivariate statistical tests obtained the dominant factor on patient satisfaction is assurance ( $p = 0.000$ ; OR = 102.314). **Suggestion:** It is expected that hospitals need to continue to improve the quality of service by prioritizing a friendly attitude, empathy, and professionalism of all health workers. Fast, responsive, and consistent service is very important to build patient trust.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Inpatient Care

#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Masih adanya beberapa pasien di RSUD Kota Prabumulih yang mengeluh terkait lambatnya respon petugas dalam memberikan pelayanan, keterlambatan ini mencakup waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan respon terhadap panggilan, permintaan bantuan atau penanganan keluhan, selain itu komunikasi antar petugas dan pasien sering kali dirasakan kurang efektif, pasien merasa informasi yang diberikan tidak jelas, kurang lengkap serta kurang menunjukkan empati, sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan rancangan penelitian menggunakan Cross Sectional, populasi dalam penelitian ini sebanyak 10118 responden, dengan sampel 100. Metode pengambilan sampel dalam penelitian secara *purposive sampling*. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 22 Mei s/d 15 Juni tahun 2025. Pengumpulan dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji chi-square dan uji multivariat. **Hasil:** Hasil analisis uji statistik menunjukkan ada hubungan bermakna ( $p$  value  $< 0,05$ ) untuk variabel umur ( $p$ Value 0,040), kehandalan ( $p$  value 0,000), ketanggapan ( $p$  value 0,015), jaminan ( $p$  value 0,000), empati ( $p$  value 0,000), bukti fisik ( $p$  value 0,000), dan tidak ada hubungan jenis kelamin ( $p$  value 0,558), pendidikan ( $p$  value 1,000), pekerjaan ( $p$  value 0,848). Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien adalah jaminan ( $p= 0,000$ ; OR= 102,314). **Saran:** Diharapkan untuk Rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengedepankan sikap ramah, empati, dan profesionalisme seluruh tenaga kesehatan. Pelayanan yang cepat, tanggap, dan konsisten sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pelayanan, Rawat Inap

## LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan dasar setiap manusia. Dimana Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi sedang tidak sehat. kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupan secara layak. Pemerintah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warga negara (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

*World Health Organization (WHO)* menyebutkan bahwa semua negara di dunia agar dapat memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan *efektivitas* (kesehatan masyarakat yang lebih baik), *efisiensi* (biaya tetap dikelola), *ekuitas* (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan (Maulina, 2019). Seiring dengan perkembangan zaman, kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menjadikan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit juga semakin bertambah. Oleh karena itu rumah sakit dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para pasiennya untuk dapat memberikan kepuasan yang maksimum kepada para pasiennya (Kemenkes RI, 2024).

Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dari fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien sebagai pengguna pelayanan tak hanya sebatas kesembuhannya dari sebuah penyakit secara fisik, namun juga berkaitan dengan sikap dari pemberi layanan, sarana dan prasarana yang tersedia juga memadai dan

dapat digunakan serta lingkungan yang nyaman. Kepuasan yang dirasakan pasien dimulai sejak pasien datang hingga pasien meninggalkan rumah sakit. Rasa puas akan muncul dalam diri pasien ketika ia puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sikap petugas yang bersahabat saat memberikan penjelasan maupun pelayanan (Manurung, 2021).

Dalam forum diskusi yang diselenggarakan oleh *center for Medical Bioethics and Humanities* Universitas Gajah Mada dikatakan bahwa salah satu alasan Masyarakat berobat keluar negeri adalah akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan yang ada di Indonesia (FKU, 2023). Hal ini sejalan dengan hasil survey mengenai persepsi pasien terhadap kenyataan pelayanan oleh rumah sakit di Indonesia, Dimana 70,53% pasien mengatakan bahwa komunikasi sumber daya manusia rumah sakit di Indonesia kurang baik. Selain itu, 61,41% pasien menyatakan bahwa konsultasi dokter di Indonesia relatif lebih singkat dibandingkan rumah sakit diluar negeri (Jati, 2023).

Di Propinsi Sumatera Selatan, pada tahun 2024 telah dilakukan penilaian Indeks kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan dengan capaian 87.05%, yang termasuk dalam kategori baik (laporan hasil survey kepuasan Masyarakat dinas Kesehatan propinsi Sumatera Selatan). Berdasarkan laporan Indeks kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan kota prabumulih tahun 2024 dengan capaian 84.24% (laporan Survei kepuasan Masyarakat tahun 2024 Dinas Kesehatan Kota Prabumulih). Berdasarkan data survey kepuasan Masyarakat di Rumah sakit umum kota prabumulih diketahui Tingkat kepuasan Masyarakat mengalami fluktuasi dalam 3 tahun terakhir dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2024 yaitu pada tahun 2022 angka SKM semester satu 81,25% dan semester dua 80,70%, tahun 2023 semester satu 81.70% dan semester dua 81,35% dan tahun 2024 semester satu 82,42% dan semester dua 85,2% (Profil Rumah Sakit Umum Kota Prabumulih).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan

pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi sehingga kepuasan pasien dan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat terwujud. (Permenkes RI Nomor 1128 tahun 2022)

Penilaian Tingkat keberhasilan pelayanan Kesehatan di rumah sakit biasanya dilihat dari berbagai segi yaitu Tingkat pemanfaatan sarana, mutu dan Tingkat efisiensi pelayanan. Beberapa indikator standar terkait dengan pelayanan Kesehatan di rumah sakit yang dipantau antara lain, pemanfaatan tempat tidur (*Bed Occupation Rate/BOR*), rata-rata lama hari perawatan (*Average Length of Stay/ALOS*), rata-rata selang waktu pemakaian tempat tidur (*Turn of Interval/TOI*), persentase pasien keluar yang meninggal (*Gross Death Rate/GDR*) dan persentase pasien keluar yang meninggal >48 jam perawatan (*Net Death/NDR*). Di RSUD Kota Prabumulih tahun 2023 pemanfaatan tempat tidur sebesar 36.90% dan ada kenaikan sekitar 20 % di tahun 2024 yaitu 57.85%, capaian rata-rata lama hari perawatan (*Average Length of Stay/ALOS*) di tahun 2024 sebesar 3 hari (rekap laporan Rekam medik RSUD tahun 2024).

Ruang lingkup kualitas pelayanan dirangkum dalam lima pokok dimensi terkait kualitas jasa atau yang lebih dikenal dengan *Service Quality* diantaranya *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kepuasan pengguna merupakan indikator mendasar dalam hal kualitas pelayanan di pelayanan kesehatan. Untuk itu, tersedia instrumen SERVQUAL yang secara objektif mengukur kualitas suatu layanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan pengguna. Data yang diperoleh melalui instrumen ini nantinya dapat dijadikan landasan dalam meningkatkan pemenuhan harapan pasien terhadap Instansi Penyedia Layanan Kesehatan (Guspianto *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pasien sehingga mereka akan berpersepsi positif ataupun negative sesuai dengan pengalaman dari pelayanan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Jika kehandalan meningkat maka kepuasan pasien juga meningkat, demikian sebaliknya. Dimensi bukti fisik merupakan hal yang dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan. Persepsi yang baik mengenai empati dari petugas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan dinilai dari segi keadilan, keramahan, kesopanan serta biaya yang wajar (Yanuarti, dkk. 2021)

Faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan eksternal pasien, diantaranya karakteristik demografis, usia, status kesehatan, serta ras. Dilain sisi, status kesehatan dan usia menjadi faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien lanjut usia cenderung puas dengan proses medis dibandingkan dengan pasien dengan usia muda. Dalam penelitian sebelumnya didapatkan bahwa faktor sosiodemografi pasien memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam pengobatan (Manurung, 2021)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Endang (2023) mutu pelayanan baik dapat dicapai jika keandalan petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat, daya tanggap (dalam menangani masalah kesehatan), jaminan (perilaku petugas memberikan rasa aman, empati (petugas dalam memberikan pelayanan) dan tangible (ruang pelayanan tertata rapi dan bersih) jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada tanggal 12 Februari 2025 kepada 10 pasien dan keluarga pasien yang berkunjung ke RSUD Kota Prabumulih 6 dari 10 pasien dan keluarga pasien mengeluhkan kelambanan perawat dalam menindaklanjuti keluhan pasien serta kurang tanggapnya perawat merespon keluhan pasien dan lama

menunggu antrian di poliklinik, selain itu kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh sebagian perawat membuat pasien ataupun keluarga sering kali ketinggalan informasi mengenai Tindakan yang dilakukan ke pasien. Sedangkan 4 dari 10 pasien dan keluarga pasien membandingkan kualitas pelayanan di RSUD Kota Prabumulih tak kalah baik dengan pelayanan rumah sakit lainnya. Dari data diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan *Cross Sectional*, dimana populasi dalam penelitian ini sebanyak 10118 responden, dengan sampel 100. Metode pengambilan sampel dalam penelitian secara *purposive sampling*. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 22 Mei s/d 15 Juni tahun 2025. Pengumpulan dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan *chi square* dan Multivariat menggunakan Regresi Linier Berganda dengan tingkat kemaknaan ( $\alpha=0.05$ ).

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang peneliti lakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Tidak puas	42	42,0
2	Puas	58	58,0
<b>Umur</b>			
1	Tua	56	56,0
2	Muda	44	44,0
<b>Jenis Kelamin</b>			
1	Laki-laki	33	33,0
2	Perempuan	67	67,0
<b>Pendidikan</b>			
1	Rendah	51	51,0
2	Tinggi	49	49,0
<b>Pekerjaan</b>			
1	Bekerja	62	62,0
2	Tidak Bekerja	38	38,0
<b>Kehendalan</b>			
1	Kurang Handal	41	41,0
2	Handal	59	59,0
<b>Ketanggapan</b>			
1	Kurang Tanggap	56	56,0
2	Tanggap	44	44,0

<b>Jaminan</b>			
1	Tidak Ada	39	39,0
2	Ada	61	61,0
<b>Empati</b>			
1	Kurang Perhatian	55	55,0
2	Perhatian	45	45,0
<b>Bukti Fisik</b>			
1	Kurang Lengkap	38	38,0
2	Lengkap	62	62,0
<b>Total</b>		100	100,0

Tabel 1 karakteristik responden variabel dari 100 responden yang puas terhadap pelayanan rawat inap berjumlah 52 responden (52%), yang berumur tua berjumlah 56 responden (56%), yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 67 responden (67%), yang berpendidikan rendah berjumlah 51 responden (51%), yang bekerja berjumlah 62 responden (62%), yang handal berjumlah 59 responden (59%), yang petugas kurang tanggap berjumlah 56 responden (56%), yang ada jaminan berjumlah 61 responden (61%), yang petugas Kurang perhatian berjumlah 55 responden (55%), yang petugas bukti fisik lengkap berjumlah 62 responden (56%).

Tabel 2. Hubungan antara umur dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Umur	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR	
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	n			%
1	Tua	18	32,1	38	67,9	56	100	0,040	0,395
2	Muda	24	54,5	20	45,5	44	100		
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100			

Dari tabel 2 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,040, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara umur dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *OR* = 0,395 artinya responden yang berumur tua memiliki risiko 0,395 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang berusia muda.

Tabel 3. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total	p value
		Tidak Puas		Puas			
		n	%	n	%	n	

1	Laki-laki	12	36,4	21	63,6	33	100	0,558
2	Perempuan	30	44,8	37	55,2	57	100	
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100		

Tabel 3 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,558, ini berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Tabel 4. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Pendidikan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Rendah	21	41,2	30	58,8	51	100	1,000
2	Tinggi	21	42,9	28	57,1	49	100	
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100		

Tabel 4 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 1,000, ini berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Tabel 5. Hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Pekerjaan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Bekerja	27	43,5	25	56,5	62	100	0,848
2	Tidak Bekerja	15	39,5	23	60,5	38	100	
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100		

Tabel 5 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,848, ini berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Tabel 6. Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	OR
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	n	%		

1	Kurang handal	31	75,6	10	24,4	41	100	0,000	13,527
2	Handal	11	18,6	48	81,4	59	100		
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100			

Tabel 6 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,000, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *OR* = 13,527 artinya responden yang petugas kurang handal memiliki risiko 13,5 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang petugas handal.

Tabel 7. Hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total		p value	OR
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	n	%		
1	Kurang tanggap	30	53,6	26	46,4	56	100	0,015	3,077
2	Tanggap	12	27,3	32	72,7	44	100		
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100			

Tabel 7 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,015, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *OR* = 3,077 artinya responden yang petugas kurang tanggap memiliki risiko 3 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang petugas tanggap.

Tabel 8. Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	OR
		Tidak Puas		Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Tidak ada	34	87,2	5	12,8	39	100	0,000	45,050
2	Ada	8	13,1	53	86,9	61	100		
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100			

Tabel 8 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,000, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *OR* = 45,050



artinya responden yang petugas tidak ada jaminan memiliki risiko 45,050 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang petugas ada jaminan.

Tabel 9. Hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Empati	Kepuasan Pasien				Total		p value
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak perhatian	35	63,6	20	36,4	55	100	0,000
2	Perhatian	7	15,6	38	84,4	45	100	
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100		

Tabel 9 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,000, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *OR* = 9,500 artinya responden yang petugas tidak perhatian memiliki risiko 9,5 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang petugas perhatian.

Tabel 10. Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap

No	Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		p value	OR
		Tidak Puas		Puas					
		n	%	n	%	n	%		
1	Kurang lengkap	27	71,1	11	28,9	38	100	0,000	7,691
2	Lengkap	15	24,2	47	75,8	62	100		
Jumlah		42	42,0	58	58,0	100			

Tabel 10 diatas menunjukkan hasil uji *Chi Square* didapatkan *pValue* = 0,000, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai *OR* = 7,691 artinya responden yang petugas bukti fisik kurang lengkap memiliki risiko 7,6 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang petugas bukti fisik lengkap.

Tabel 11. Hasil Akhir Analisis Regresi Logistik Prediktor Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap

Variabel Prediktor	Beta	P value	Odds Ratio	95,0% C.I. for EXP(B)
--------------------	------	---------	------------	-----------------------

				Upper	Lower
Umur	3,081	0,014	21,776	254,462	1,863
Kehandalan	2,357	0,003	10,560	51,370	2,171
Ketanggapan	-1,163	0,164	0,313	1,605	0,061
Jaminan	4,884	0,000	132,134	1458,017	11,975
Bukti Fisik	0,907	0,317	2,478	14,680	0,418
Constant	-14,675				

Berdasarkan analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan dengan dengan kepuasan pasien rawat inap adalah variabel umur, kehandalan dan jaminan sedangkan ketanggapan dan bukti fisik tetap dimasukan karena secara substansi ketanggapan dan bukti fisik merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pasien. Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio* (*OR*) dari variabel jaminan adalah 132,134 (95% CI: 11,975 – 1458,017), artinya responden yang petugas memberikan jaminan keselamatan mempunyai peluang untuk puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 132,1 kali dibandingkan petugas yang tidak memberikan jaminan keselamatan. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah jaminan.

Bila variabel independent diuji secara bersama-sama maka variabel jaminan adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara umur dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025

Berdasarkan hasil didapatkan *pValue* = 0,040, ini berarti ada hubungan yang bermakna antara umur dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Menurut Departemen Kesehatan (Depkes) tahun 2009, usia (umur) adalah lamanya waktu hidup yang terhitung dari lahir sampai dengan sekarang. Variabel usia dalam penelitian ini di klasifikasikan menjadi dua yaitu usia muda (< 46 tahun) dan usia tua (≥ 46 tahun) (Arifin, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dan Intan (2023) dengan judul Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Adanya hubungan yang bermakna antara variabel usia dengan persepsi kepuasan pasien ( $P\text{ Value} = 0,000 < 0,05$ ). Nilai prevalence ratio (PR) didapatkan sebesar 2,63 dan 95% CI (1,34-5,15) yang berarti usia dewasa awal 2,63 kali berisiko memiliki persepsi kepuasan pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan dibanding usia dewasa akhir.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan setiap kelompok usia memiliki harapan, kebutuhan, dan persepsi yang berbeda terhadap pelayanan kesehatan. Pasien usia lanjut cenderung lebih menghargai perhatian dan empati petugas, sementara pasien usia muda lebih menekankan kecepatan layanan dan akses informasi. Selain itu, tingkat ketergantungan terhadap pelayanan dan pengalaman sebelumnya juga memengaruhi tingkat kepuasan. Dengan kata lain, perbedaan karakteristik usia membuat respons terhadap pelayanan menjadi beragam, sehingga umur menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### **Hubungan antara jenis kelamin dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $p\text{Value} = 0,558$ , ini berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Jenis Kelamin (Sex) mengacu pada perbedaan biologis antara pria dan wanita sejak lahir. Jenis kelamin berkaitan dengan tubuh laki-laki dan perempuan, di mana laki-laki menghasilkan sperma, sedangkan perempuan menghasilkan sel telur, dan memiliki kemampuan fisik untuk menstruasi, hamil, dan menyusui (Argista, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dan Intan (2023)

dengan judul Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Adanya hubungan yang bermakna antara variabel Jenis Kelamin dengan persepsi kepuasan pasien ( $P\text{ Value} = 0,004 < 0,05$ ). Nilai prevalence ratio (PR) didapatkan sebesar 2,29 dan 95% CI (1,45-3,60) berarti responden yang berjenis kelamin laki-laki 2,29 kali berisiko memiliki kepuasan pasien yang tidak puas terhadap persepsi kepuasan pasien dibandingkan responden yang berjenis kelamin perempuan. Sejalan pula penelitian yang dilakukan oleh Yanuarti, dkk (2021) dengan judul Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid 19. Hasil penelitian menemukan jenis kelamin terbanyak Adalah Perempuan serta ada pengaruh jenis terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Pasien yang berjenis kelamin perempuan memiliki peluang 5,98 kali untuk berpersepsi baik dibandingkan laki-laki.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan baik laki-laki maupun perempuan pada umumnya mendapatkan pelayanan yang sama dari tenaga kesehatan, sesuai dengan standar operasional rumah sakit. Kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sikap petugas, fasilitas, dan kecepatan layanan, bukan oleh jenis kelamin. Selain itu, persepsi terhadap pelayanan cenderung bersifat individual dan tidak selalu berkaitan dengan perbedaan gender.

#### **Hubungan antara pendidikan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $p\text{Value} = 1,000$ , ini berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Pendidikan merupakan upaya agar seseorang mengembangkan sesuatu atau informasi agar menjadi lebih baik. Semakin tinggi latar belakang pendidikan seseorang, semakin banyak pula ilmu yang diperolehnya.

Namun hal ini tidak berarti bahwa pendidikan yang rendah akan mengakibatkan penurunan pengetahuan yang kesemuanya bergantung pada kognitif kepribadian masing-masing (Argista, 2021). Pendidikan merupakan bagian integral dalam pembangunan, proses pendidikan tidak dapat dipisahkan dari proses pembangunan itu sendiri (Hakim, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dan Intan (2023) dengan judul Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Adanya hubungan yang bermakna antara variabel Tingkat pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien ( $P \text{ Value} = 0,002 < 0,05$ ). Nilai prevalence ratio (PR) didapatkan sebesar 0,27 dan 95% CI (0,10-0,67) yang berarti Tingkat Pendidikan menengah 0,27 kali berisiko memiliki persepsi kepuasan pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan dibandingkan pendidikan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan persepsi kepuasan lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama menjalani perawatan, seperti sikap petugas, kenyamanan, dan kecepatan layanan, daripada tingkat pendidikan pasien. Baik pasien dengan pendidikan rendah maupun tinggi dapat merasa puas jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Selain itu, rumah sakit umumnya memberikan pelayanan secara merata tanpa membedakan latar belakang pendidikan pasien.

#### **Hubungan antara pekerjaan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $p\text{Value} = 0,848$ , ini berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Pekerjaan merupakan suatu kegiatan atau aktifitas seseorang yang bekerja pada orang lain atau instansi, kantor, perusahaan

untuk memperoleh penghasilan yaitu upah atau gaji baik berupa uang maupun barang demi memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Menurut Soekidjo Notoatmodjo, bahwa penghasilan yang rendah akan berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan maupun pencegahan, seseorang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada mungkin karena tidak mempunyai cukup uang untuk membeli obat atau membayar transportasi. Ada berbagai jenis pekerjaan yang akan berpengaruh pada frekuensi dan distribusi penyakit. Hal ini disebabkan sebagian hidupnya dihabiskan ditempat pekerjaan dengan berbagai suasana lingkungan yang berbeda (Hakim, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati dan Intan (2023) dengan judul Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. Tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel pekerjaan dengan persepsi kepuasan pasien ( $P \text{ Value} = 0,779 > 0,05$ ). Nilai prevalence ratio (PR) didapatkan sebesar 1,03 dan 95% CI (0,61-1,75) yang berarti responden dengan tidak bekerja 1,03 kali berisiko memiliki persepsi kepuasan pasien yang tidak puas terhadap kualitas layanan dibandingkan responden dengan yang memiliki pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan pelayanan rumah sakit diberikan secara merata kepada semua pasien tanpa memandang jenis pekerjaan. Kepuasan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap dan komunikasi tenaga kesehatan. Terlepas dari pekerjaan, setiap pasien menilai kepuasan berdasarkan pengalaman pribadi selama dirawat, bukan berdasarkan status atau jenis pekerjaannya.

#### **Hubungan antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $p\text{Value} = 0,000$ , ini berarti ada hubungan yang bermakna



antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Dari kelima dimensi kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa yang tidak standar, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan *output* yang konsisten. Apalagi jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Untuk meningkatkan *reliability* di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Manurung, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Destya, dkk (2023) dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,000, sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya terdapat korelasi signifikan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien yang artinya variabel kehandalan berpotensi mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan kehandalan mencerminkan konsistensi, ketepatan, dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pasien cenderung merasa puas ketika layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, dilakukan tepat waktu, dan dapat diandalkan. Kehandalan menciptakan rasa percaya dan aman bagi pasien selama menjalani perawatan, yang pada akhirnya

meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rawat inap.

### **Hubungan antara ketanggapan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $pValue = 0,015$ , ini berarti ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para pengguna. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggannya banyak ditentukan oleh sikap para *front-line staff*. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi *non verbal*, langsung atau melalui telepon (Manurung, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Destya, dkk (2023) dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,002, sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya terdapat korelasi signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan ketanggapan mencerminkan seberapa cepat dan sigap tenaga kesehatan

merespons kebutuhan, keluhan, atau permintaan pasien. Ketika petugas medis tanggap, pasien merasa diperhatikan dan dihargai, yang menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini secara langsung meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

#### **Hubungan antara jaminan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $pValue = 0,000$ , ini berarti ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staff yang positif, dan perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah) (Manurung, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Destya, dkk (2023) dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,005, sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya terdapat korelasi signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan jaminan mencerminkan rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan melalui kompetensi, sopan santun, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan meyakinkan. Ketika pasien merasa yakin

terhadap pengetahuan dan sikap petugas, mereka cenderung lebih tenang dan percaya selama menjalani perawatan, sehingga kepuasan terhadap pelayanan rawat inap pun meningkat.

#### **Hubungan antara empati dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $pValue = 0,000$ , ini berarti ada hubungan yang bermakna antara empati dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Manurung, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Destya, dkk (2023) dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p$ -value sebesar 0,022, sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya terdapat korelasi signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan empati menunjukkan kepedulian, perhatian, dan kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami perasaan serta kebutuhan pasien. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan ramah, dihargai, dan didengarkan, mereka akan merasa lebih nyaman dan dihargai sebagai individu. Hal ini menciptakan pengalaman yang positif selama dirawat, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

### **Hubungan antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil didapatkan  $pValue = 0,000$ , ini berarti ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kese akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan (Manurung, 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Destya, dkk (2023) dengan judul Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai  $p$ - value sebesar 0,002, sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya terdapat korelasi signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap dikarenakan bukti fisik mencerminkan kualitas lingkungan dan fasilitas yang dirasakan langsung oleh pasien, seperti kebersihan ruangan, ketersediaan peralatan medis, kenyamanan tempat tidur, serta penampilan tenaga kesehatan. Lingkungan fisik yang bersih, tertata, dan nyaman memberikan kesan profesional serta meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien selama perawatan, sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

### **Variabel Dominan yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025**

Berdasarkan hasil analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap adalah variabel umur, kehandalan dan jaminan sedangkan ketanggapan dan bukti fisik tetap dimasukan karena secara substansi ketanggapan dan bukti fisik merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pasien. Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel jaminan adalah 132,134 (95% CI: 11,975 – 1458,017), artinya responden yang petugas memberikan jaminan keselamatan mempunyai peluang untuk puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 132,1 kali dibandingkan petugas yang tidak memberikan jaminan keselamatan. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah jaminan. Bila variabel independent diuji secara bersama-sama maka variabel jaminan adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inpa di RSUD Kota Prabumulih tahun 2025.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa variabel dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap adalah jaminan dikarenakan jaminan mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi, kejujuran, dan sikap profesional tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa yakin bahwa petugas medis memiliki pengetahuan, keterampilan, serta mampu memberikan informasi dengan jelas dan sopan, mereka akan merasa lebih aman dan tenang selama menjalani perawatan. Rasa aman ini sangat penting dalam situasi rawat inap, di mana pasien berada dalam kondisi rentan dan sangat bergantung pada pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, assurance menjadi faktor yang paling menentukan dalam membentuk kepuasan pasien.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada rekan-rekan yang membantu pelaksanaan kegiatan penelitian ini.

## KESIMPULAN

Ada hubungan bermakna ( $p$  value  $< 0,05$ ) untuk variabel umur ( $p$  Value 0,040), kehandalan ( $p$  value 0,000), ketanggapan ( $p$  value 0,015), jaminan ( $p$  value 0,000), empati ( $p$  value 0,000), bukti fisik ( $p$  value 0,000), dan tidak ada hubungan jenis kelamin ( $p$  value 0,558), pendidikan ( $p$  value 1,000), pekerjaan ( $p$  value 0,848). Dari hasil uji statistik multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien adalah jaminan ( $p= 0,000$ ; OR= 102,314).

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, A.M., Rumayar, A.A. dan Kolibu, F.K. (2015) "Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado," *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), hal. 241–251. doi:<https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10213>.
- Alamsyah, D. dan Muliawati (2013) *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arda, Z.A., Hafid, W. dan Pulu, Z. (2018) "Hubungan Pekerjaan, Sikap dan Akses dengan Kelengkapan Imunisasi Dasar Di Kabupaten Gorontalo," *Health Care Media*, 3(3), hal. 12–16. Tersedia pada: <https://stikeswch-malang.e-journal.id/Health/article/view/67>.
- Argista, Z.L. (2021) *Persepsi Masyarakat terhadap Vaksin Covid-19 di Sumatera Selatan*. Skripsi. Universitas Sriwijaya. Tersedia pada: [https://repository.unsri.ac.id/51508/1/RA\\_MA\\_13201\\_10011181722093.pdf](https://repository.unsri.ac.id/51508/1/RA_MA_13201_10011181722093.pdf).
- Arifin, S. et al. (2019) "Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung," *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat*, 6(1), hal. 40–45.

doi:<https://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>.

- Astari, R.Y. (2020) *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Edisi Digital Yogyakarta: Deepublish. Tersedia pada: [https://books.google.co.id/books?id=RdAOEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=buku+mutu+pelayanan+kesehatan&hl=id&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=buku+mutu+pelayanan+kesehatan&f=false](https://books.google.co.id/books?id=RdAOEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=buku+mutu+pelayanan+kesehatan&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=buku+mutu+pelayanan+kesehatan&f=false).
- Hakim, L. (2021) *Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu tahun 2021*. Tesis. STIK Bina Husada Palembang.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020b) "Pokok-Pokok Renstra Kemenkes 2020-2024." Jakarta: Jakarta International Expo. Tersedia pada: <https://e-renggar.kemkes.go.id/file2018/e-performance/1-119014-2tahunan-870.pdf>.
- Lupiyoadi, R. (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Manurung, J. (2021) *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Edisi digital Yayasan Kita Menulis. Tersedia pada: <https://books.google.co.id/books?id=CJ9EEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ebook+buku+mutu+pelayanan+kesehatan&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjlx638qMr2AhWikOYKHxjCA2QQ6AF6BAgEEAM#v=onepage&q&f=false>.
- Maulina, L., Madjid, T.A. dan Chotimah, I. (2019) "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018," *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* 1, Vol.2 No.2, hal. 130–136. doi:<https://dx.doi.org/10.32832/pro.v2i2.1>

798.

Mubarak, W.I. (2012) Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.

Notoatmodjo, S. (2013) Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

Prapitasari, R. dan Jalilah, N.H. (2020) Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Jawa Barat: Penerbit Adab. Tersedia pada: [https://books.google.co.id/books?id=OXMTEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Dimensi+mutu+pelayanan+kesehatan&hl=id&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Dimensi+mutu+pelayanan+kesehatan&f=false](https://books.google.co.id/books?id=OXMTEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Dimensi+mutu+pelayanan+kesehatan&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Dimensi+mutu+pelayanan+kesehatan&f=false).

Purwoastuti, T.E. dan Walyani, E.S. (2015) Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

S, S.W.I., Bur, N. dan Septiyanti (2021) "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS," *Window of Public Health Journal*, 01(05), hal. 446–453. Tersedia pada: <https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/142>.

Satrianegara, F. (2014) Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Medika.

Setyaningsih, S. (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Kabupaten Magelang Tahun 2021, Universitas Dian Nuswantoro Komisi Etik Penelitian Kesehatan. Tersedia pada: <https://kepk.dinus.ac.id/index.php/kepk/article/view/142>.

Suhadi dan Rais (2015) Perencanaan Puskesmas. Jakarta: CV. Trans.

Swarjana, I.K. (2022) Konsep Pengetahuan,

Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan – Lengkap dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel, dan Contoh Kuesioner. Yogyakarta: Penerbit Andi (Anggota IKAPI).

Tjiptono, F. dan Gregorius, C. (2016) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

*World Health Organization (WHO) (2022b) Coronavirus Disease (COVID-19)*. Tersedia pada: <https://covid19.who.int/>.

Yuantari, M.C., Setyaningsih, S.W. dan Rachmawati, N.P. (2022) "Kualitas Pelayanan Pemberian Vaksinasi Covid-19 Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas," *HIGEIA*, 6(1), hal. 84–92  
doi:<https://doi.org/10.15294/higeia.v6i1.51013>