

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEFAMENANU

**Desi Natalia Kefi¹; Philipus Tule²; Simon Sia Niha³; Stanis Man⁴;
Henny A. Manafe⁵**

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis,
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang^{1,2,3,4,5}

Email: dessynatal99@gmail.com^{1*}; philipustule@unwira.ac.id²;
ss.mukin1811@gmail.com³; stanisman08@gmail.com⁴; hennyunwira@gmail.com⁵

ABSTRAK

Penelitian bertujuan melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis. Sampel terdiri dari 40 orang. Data dianalisis dengan statistika deskriptif serta inferensial berdasarkan indikator pada setiap variabel pengujian yaitu daya tanggap, keandalan, perhatian, jaminan, bukti fisik, dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap, keandalan, kepedulian, dan bukti fisik berada dalam kategori sangat baik, sedangkan jaminan berada pada kategori baik. Analisis statistik inferensial menunjukkan daya tanggap, keandalan, kepedulian, jaminan dan bukti fisik berpengaruh positif, signifikan pada kepuasan. Selain itu, sikap perawat, pengetahuan, motivasi, usia, dan pengalaman kerja juga memengaruhi kepatuhan perawat. Untuk meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien, RS disarankan untuk mensosialisasikan kualitas pelayanan serta melakukan evaluasi secara berkala.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study looked into how patient satisfaction during hospitalization at Kefamenanu District Hospital was affected by service quality. A structured questionnaire was employed as part of the quantitative methodology to assess the pre-study hypotheses. All 40 patients who were inpatients at Kefamenanu District Hospital made up the study sample. The collected information underwent both descriptive and inferential statistical evaluation through specific measures related to each variable being studied, including patient satisfaction, safety, attentiveness, responsiveness, dependability, and physical evidence. The results showed that responsiveness, reliability, attention, and physical evidence were rated as very good, while safety was rated as good. In addition, Statistical analysis that is inferential indicated a positive relationship that is also statistically significant between responsiveness, reliability, attention, safety, and physical evidence and patient satisfaction. Furthermore, the compliance of nursing professionals is significantly affected by various factors including their attitudes, knowledge base, motivational levels, age, and professional experience. To enhance the caliber of inpatient services and elevate patient satisfaction metrics, it is recommended that healthcare institutions actively promote the standards of service quality and implement systematic evaluations on a regular basis.

Keywords : Service Quality; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah Sakit memiliki posisi yang amat penting dalam memperbaiki kesehatan masyarakat (Setyorini, 2018). Model baru dalam layanan kesehatan mengharuskan RS untuk menyediakan layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan/ keinginan pasien, sambil berpegang pada kode etik profesi serta medis (Sulo et al., 2019). Dalam situasi di mana teknologi berkembang dengan cepat dan persaingan semakin sengit, Rumah Sakit perlu meningkatkan layanan yang mereka berikan. Kualitas adalah hal penting untuk keberlangsungan suatu lembaga (Setyorini, 2018). Persaingan yang semakin ketat belakangan ini membuat penyedia jasa harus terus memuaskan konsumen dengan memberikan layanan yang terbaik (Sulo et al., 2019). Pelanggan selalu berusaha untuk menemukan barang dan jasa yang dapat memberikan layanan terbaik untuk mereka (Imran et al., 2021). Problem utama lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah banyaknya pesaing (Supartiningsih, 2017). Sebagai akibatnya, Rumah Sakit harus terus mempertahankan kepercayaan pasien dengan cara memperbaiki kualitas layanan sehingga pasien puas. RS perlu dengan teliti mengidentifikasi kebutuhan pasien dalam memenuhi keinginan mereka dan meningkatkan kepuasan layanan yang disediakan.

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek utama dalam sistem kesehatan dan bertujuan untuk mengembangkan berbagai inisiatif dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan sosial masyarakat (Helmawati & Handayani, 2024). Sebagai penyedia layanan kesehatan, RSUD berperan penting dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien. Keberhasilan layanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap, yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk kualitas layanan rumah sakit. Kualitas tersebut dijelaskan melalui 5 dimensi: fisik, keandalan, responsivitas, jaminan dan empati. Kelima faktor berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Harfika & Abdullah, 2017).

Mutu layanan rumah sakit dapat dinilai berdasarkan beberapa aspek, termasuk keandalan, responsivitas, jaminan, kepedulian, serta aspek fisik (Fadhila, 2018). Faktor-faktor ini berkontribusi terhadap persepsi pasien terhadap layanan yang diterima, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya berdampak pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit tetapi juga dapat meningkatkan citra dan reputasi rumah sakit di masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemui berbagai hambatan pelayanan rawat inap di RSUD,

seperti keterbatasan fasilitas, waktu respons yang lambat, kurangnya komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta sikap tenaga kesehatan yang kurang empati (Zakaria, 2017). Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan dan wawancara awal dengan 10 orang pasien terlihat adanya indikasi yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan khususnya rawat inap yang diberikan oleh RSUD Kefamenanu diantaranya 5 orang pasien mengatakan sikap pegawai yang kurang ramah dan 5 pasien lainnya mengatakan adanya aroma tidak sedap dalam kamar perawatan, serta sapras yang masih kurang. Diisimpulkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan belum mendapatkan pelayanan yang berkualitas, sehingga tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima masih rendah, bertolak belakang dengan UU No. 36 Thn 2009 dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Penurunan pasien rawat inap yang terjadi akan menjadi patokan untuk mengukur kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada pasien rawat inap untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Nikita Annisa (2022) dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap”. Hasil penelitiannya menunjukkan terlihat hubungan signifikan antar kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Penelitian tersebut sejalan dengan Jolanda Novayanty (2018) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Teluk Wondama”. Selain itu, terdapat juga penelitian Wike Diah Andaryani (2009) dengan judul “Kepuasan Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang” Hasilnya pasien tidak puas terhadap aspek responsiveness dan reliability. Di samping itu, penelitian lain yang dilakukan Laila Khairina berjudul “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Pasaman Barat”.

Adapun penelitian oleh Dicky Suryapranata (2016) dengan judul “Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality Di Rawat Inap Kelas III” mengatakan bahwa ditemukan tingkat kualitas pelayanan di instalasi rawat inap

belum terpenuhi. Selain itu penelitian Rolando Jakobis (2013) tentang “Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di RSUP prof. dr. Kandou Manado” Hasil menunjukkan kepuasan pasien jamkesmas dipengaruhi faktor keandalan, daya tanggap, empati, sedangkan jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Studi ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, terutama dalam hal lokasi, fokus, dan teori yang digunakan.

Berdasarkan fenomena yang ada, Penelitian bertujuan mengevaluasi pengaruh kualitas layanan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel tersebut, diharapkan RS dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan yang lebih baik kepada pasien dan sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit serta memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan rawat inap demi kesejahteraan pasien dan efektivitas sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif, guna untuk menganalisis populasi atau sampel. Proses ini mencakup pengumpulan data, interpretasi data dalam bentuk angka, serta analisis data menggunakan metode statistik (Prihatin et al., 2022). Tujuan utama dari pendekatan ini untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya (Musa, 2022). Populasi berjumlah 40 orang/pasien. Pengambilan sampel dengan cara *total sampling*, yang berarti semua populasi sebagai sampel.

Ada berbagai cara yang dipakai oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi: 1. Teknik dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan informasi dari dokumen yang tertulis. Proses ini mencakup pengumpulan data yang terhubung dengan penelitian ini dan juga proses pencatatannya; 2. Wawancara yaitu melakukan dengan kepala rawat inap RSUD Kefamenanu yang berwenang dalam bidang yakni berhubungan dengan objek penelitian dalam upaya mendapatkan gambaran secara umum masalah-masalah yang sedang diteliti; 3. Kuesioner atau angket yang telah disusun atau dibuat secara

tertutup dan struktur (Engkus, 2019). Tujuannya agar responden hanya memilih dari jawaban yang tersedia, sehingga dapat menghindari bias dalam jawaban mereka.

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berupa daftar pernyataan yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Daftar pertanyaan yang digunakan bersifat tertutup, di mana responden hanya dapat memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam instrumen penelitian sesuai dengan kondisi yang mereka amati, alami, dan rasakan (Sari, 2017). Dalam penelitian ini, setiap jawaban dikumpulkan berdasarkan skala Likert. Skala ini berfungsi untuk mengumpulkan data yang bertujuan mengukur atau memahami informasi yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif. Data yang diperoleh melalui skala ini akan membantu kita dalam memahami pendapat, persepsi, dan sikap individu terhadap fenomena yang sedang diteliti. Skala Likert terdiri dari tingkatan yang bergradasi, mulai dari nilai tertinggi hingga terendah (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Untuk mencapai tujuan penelitian, analisis statistik deskriptif dan inferensial digunakan. Data yang diperoleh bersifat kuantitatif dan diperoleh melalui Skala Likert, sehingga perlu diolah sebelum dapat ditarik kesimpulan. Analisis deskriptif dilakukan untuk menghitung persepsi responden, sedangkan analisis inferensial memanfaatkan rumus statistik. Hasil dari analisis ini akan menjadi dasar dalam menarik kesimpulan umum atau menggeneralisasikan temuan penelitian (Yulianti & Madiawati, n.d.). Selain itu, penelitian ini juga menerapkan analisis regresi berganda yang diawali dengan uji asumsi klasik. Tujuannya untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh dapat memberikan estimasi yang akurat, bebas dari bias, dan konsisten (Agustina & Sakawati, n.d.).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Statistik Deskriptif

Bertujuan memberikan gambaran terkait tanggapan responden terhadap setiap indikator, serta secara keseluruhan dari variable yang diteliti. Analisis deskriptif dilakukan menggunakan Skala Likert, yang kemudian perlu diolah untuk mengambil kesimpulan melalui perhitungan persepsi responden (Kasnaini et al., 2018). Berikut adalah hasil analisis statistik deskriptif setiap variabel:

- a. Kepuasan Pasien (Y) yaitu tingkat persepsi individu yang timbul setelah mengevaluasi kinerja yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Penilaian ini dilakukan dengan menggunakan empat indikator dan enam item pernyataan. Responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien di kategori sangat baik. Indikator dengan nilai terendah adalah kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, sedangkan indikator dengan nilai tertinggi adalah kepuasan dari sistem layanan kesehatan. Maka, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap adalah cukup baik tidak dapat diterima dan harus ditolak.
- b. Variabel Daya Tanggap (X1) mencerminkan kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan akurat bagi pelanggan harus diberikan dengan menyampaikan informasi yang terang. Aspek ini diukur melalui 4 indikator dan 4 pernyataan. Reaksi responden terhadap variabel daya tanggap dalam kategori sangat baik. Namun, nilai terendah terlihat pada indikator pelayanan yang cepat, tepat dan respon terhadap keluhan pelanggan. Sebaliknya, nilai tertinggi tercatat pada indikator ketanggapan dalam merespon pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menggambarkan daya tanggap di ruang rawat inap RSUD Kefamenanu dinyatakan cukup baik (ditolak).
- c. Variabel Keandalan (X2) Kemampuan memberikan layanan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kualitas ini diukur melalui 4 indikator yang terdiri dari 5 item pernyataan. Tanggapan reesponden terhadap variabel keandalan berada di kategori sangat baik. Nilai terendah adalah indikator kecermatan dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan dan nilai tertinggi adalah indikator kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan gambaran tentang keandalan pada rawat inap RSUD Kefamenanu cukup baik (ditolak).
- d. Variabel Kepedulian (X3): Variabel ini menggambarkan perhatian mendalam yang bersifat pribadi dan diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memahami kebutuhan mereka. Untuk mengukur variable ini, digunakan 4 indikator dan 5 item pernyataan. Hasil tanggapan dari responden menunjukkan bahwa pencapaian indikator kepedulian berada dalam kategori sangat baik. Namun, indikator yang mendapatkan nilai terendah adalah pelayanan yang disertai sikap ramah dan sopan,

sementara indikator yang memperoleh nilai tertinggi terkait dengan ketidakdiskriminatifan. Maka, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa tingkat kepedulian terhadap pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu cukup baik tidak dapat diterima (ditolak).

- e. Variabel Jaminan (X_4): Merujuk pada pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Variabel ini diukur menggunakan 2 indikator dan 5 item pernyataan. Berdasarkan tanggapan responden, capaian indikator pada variabel jaminan berada dalam kategori baik. Indikator dengan nilai terendah adalah jaminan kepastian biaya pelayanan, sedangkan indikator dengan nilai tertinggi adalah jaminan ketepatan waktu pelayanan. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa jaminan terhadap pasien cukup baik tidak dapat diterima (ditolak).
- f. Variabel Bukti Fisik (X_5): Kemampuan sebuah Perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada konsumennya diukur melalui lima indikator dan empat pernyataan. Tanggapan responden diketahui bahwa capaian indikator dari variabel bukti fisik berada pada kategori sangat baik dan nilai semua indikator hasilnya sama. Hipotesis pertama yang menyatakan gambaran tentang bukti fisik pada rawat inap RSUD Kefamenanu cukup baik (ditolak).

2. Analisis Statistik Inferensial

Regresi linear berganda adalah sebuah teknik yang dipakai untuk melihat bagaimana setiap variabel independent memengaruhi variabel dependen. Analisis ini dapat dilakukan secara keseluruhan maupun secara individu (Bakri, n.d.). Dari hasil analisis data, diperoleh koefisien regresi berganda, yang dapat dijelaskan makna dari masing-masing koefisiennya sebagai berikut:

- a. Nilai b_1 sebesar 0,527 menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk aspek daya tanggap (X_1) berefek positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan inap, dengan nilai (Sig) 0,001. Jika daya tanggap ditingkatkan dan keandalan, kepedulian, jaminan, maupun kenyataan tetap maka kepatuhan perawat pada ruang rawat inap RSUD Kefamenanu akan meningkat sebesar 0,527. Artinya menolak H_0 dan menerima H_a .

- b. Nilai b_2 sebesar 0,283 berarti koefisien regresi untuk faktor keandalan (X_2) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan, untuk tingkat signifikansi sebesar 0,002. Jika keandalan ditingkatkan dan daya tanggap, kepedulian, jaminan, maupun kenyataan tetap maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan meningkat sebesar 0,283. Simpulannya menolak H_0 dan menerima H_a , secara parsial keandalan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
- c. Nilai $b_3 = 0,400$ menunjukkan nilai koefisien regresi variabel kepedulian (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\text{Sig} = 0,005 < 0,05$). Jika kepedulian ditingkatkan dan daya tanggap, keandalan, jaminan, maupun kenyataan tetap maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,400. Menolak H_0 dan menerima H_a , secara parsial kepedulian ada pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
- d. Nilai $b_4 = 0,152$ menunjukkan nilai koefisien regresi variabel jaminan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat ($\text{Sig} = 0,035 < 0,05$). Jika jaminan ditingkatkan dan daya tanggap, keandalan, kepedulian, maupun kenyataan tetap maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat sebesar 0,152. Menolak H_0 dan Menerima H_a , artinya secara parsial jaminan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.
- e. Nilai $b_5 = 0,549$ menunjukkan nilai koefisien regresi variabel kenyataan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Kefamenanu ($\text{Sig} = 0,000 < 0,05$). Jika kenyataan (X_5) ditingkatkan dan daya tanggap (X_1), keandalan (X_2), kepedulian (X_3), maupun jaminan (X_4) tetap maka kepuasan pasien rawat inap RSUD Kefamenanu akan meningkat sebesar 0,549. Kesimpulan Menolak H_0 dan Menerima H_a , artinya secara parsial kenyataan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

3. Uji Asumsi Klasik

- a. Normalitas: menentukan apakah data dalam suatu kelompok memiliki distribusi normal. Uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi untuk lima variabel bernilai $0,200 > 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

- b. Heteroskedastisitas: memastikan data yang digunakan dalam analisis regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Hasil analisis heteroskedastisitas menggunakan program SPSS menunjukkan data tersebar merata. Dapat dipastikan bahwa data hasil penelitian ini tidak menunjukkan heteroskedastisitas, yang berarti sebaran data adalah sama.
- c. Hasil analisis linearitas menggunakan program SPSS menunjukkan data yang digunakan mampu dijelaskan dengan regresi linier secara memadai, mengingat nilai *Sig Deviation from Linearity* > dari 0,05. Dengan demikian, variabel daya tanggap, keandalan, kepedulian, jaminan, serta kenyataan telah memenuhi syarat linearitas.
- d. Uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan tidak adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas. Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel tidak ada yang menunjukkan kolinearitas yang signifikan.

4. Pengujian Hipotesis

a. Hipotesis (Uji t)

Pengujian ini bertujuan menganalisis dampak masing-masing variabel terhadap tingkat kepuasan pasien yang dirawat inap di RSUD Kefamenanu:

1) Hipotesis H2: Responsiveness (X1)

Daya tanggap terbukti memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien rawat inap. Analisis statistik terlihat nilai t 3,589 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, maka keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima H_a . Secara parsial, daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mendukung hipotesis kedua menyatakan daya tanggap memberi dampak positif dan signifikan kepuasan pasien di RSUD Kefamenanu.

2) Hipotesis H3: Reliability (X2)

Variabel keandalan mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai t sebesar 3,409 dengan tingkat signifikansi $0,002 < 5\%$, diambil keputusan menolak hipotesis nol dan menerima H_1 . Dengan demikian, hipotesis ke 3

menyatakan bahwa keandalan memberikan dampak pada kepuasan dapat diterima.

3) Hipotesis H4: Empathy (X3)

Variabel kepedulian menunjukkan pengaruh signifikan pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu. Hasil statistik menunjukkan nilai t sebesar 3,031 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena nilai signifikansi ini < dari 0,05, maka keputusan diambil ialah menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian, secara parsial, kepedulian terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Temuan ini memperkuat hipotesis ke 4 yang menyatakan bahwa kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu.

4) Hipotesis H5: Assurance (X4)

Variabel jaminan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu. Analisis statistik menunjukkan nilai $t = 2,194$ dengan tingkat signifikansi 0,035. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari batas α 0,05, kemudian keputusan yang diambil adalah menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis. Disimpulkan jaminan secara parsial memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Temuan ini mendukung hipotesis kelima yang menyatakan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kefamenanu.

5) Hipotesis H6: Tangible (X5)

Aspek bukti fisik berkontribusi secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasiennya yang dirawat inap. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai $t = 5,964$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 5\%$, sehingga H_0 tidak diterima dan H_a diterima, Menandakan secara parsial bukti fisik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut mendukung hipotesis keenam yang menyatakan bahwa bukti fisik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan

Hasil uji statistik berdasarkan perhitungan Anova menunjukkan nilai F hitung = 42,456 dengan nilai signikansi $0,000 < 0,05$, maka ke 5 (lima) variabel bebas dalam penelitian ini secara simultan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh variasi dalam daya tanggap, keandalan, kepedulian, jaminan, dan kenyataan. Oleh sebab itu, hipotesis lima yang menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut berefek positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu telah diterima.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil menunjukkan mencapai 0,862. Nilai ini mengindikasikan bahwa 86,2% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel daya tanggap, keandalan, kepedulian, jaminan, dan bukti fisik. Sementara itu, nilai 13,8% dipengaruhi variabel lainnya di luar penelitian.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan.

Daya tanggap merujuk pada kemampuan dalam memberikan sebuah layanan cepat, akurat pada pelanggan, bersama dengan penyampaian informasi yang mudah dipahami. Apabila pelanggan dibiarkan menunggu tanpa penjelasan yang jelas, ini bisa membuat mereka berpikir buruk tentang kualitas layanan (Nur'aeni et al., 2020). Penelitian menemukan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Responsivitas paramedis terhadap masalah yang dihadapi pasien memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien selama proses pengobatan. Para paramedis harus mampu menanggapi keluhan pasien dengan penuh perhatian dan kesabaran, karena sikap acuh tak acuh atau cepat merasa bosan dapat membuat pasien merasa tidak sepenuhnya puas dengan perawatan yang diterima. Penting bagi paramedis untuk terus melatih sikap responsifnya dalam menghadapi berbagai permasalahan pasien, mengingat tugas utama mereka adalah memberikan penanganan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan yang muncul.

2. Pengaruh Keandalan pada Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Keandalan adalah kemampuan menyediakan layanan secara tepat waktu, dengan akurasi dan Tingkat kepuasan yang tinggi. Kinerja perlu memenuhi ekspektasi pelanggan, yang mencakup ketepatan waktu, pelayanan stabil, sikap bersahabat, serta Tingkat akurasi yang sangat baik (Vigaretha & Handayani, 2018). Hasil penelitian menunjukkan *reliability* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Umum Daerah Kefamenanu. Hal ini pentingnya pelayanan yang baik dan memuaskan, yang sangat bergantung pada kehandalan serta kemampuan para tenaga medis dalam memberikan layanan kesehatan.

Keterampilan paramedis dalam memberikan layanan dipengaruhi oleh bermacam elemen, baik yang datang dari diri mereka maupun dari lingkungan sekitar. Faktor internal mencakup motivasi dan keterampilan pribadi masing-masing paramedis, sementara faktor eksternal meliputi Pendidikan serta pengetahuan tambahan yang mereka miliki. Keandalan para paramedis dalam memberikan pelayanan bukan hanya ditentukan oleh kemampuannya sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan dan kerjasama yang terjalin dari luar. Dalam konteks ini, kolaborasi dan saling membantu antar rekan kerja sangat penting dalam menjalankan tugas mereka. Sejalan dengan temuan Kurnia (2017), yang menunjukkan bahwa keandalan paramedis memiliki dampak signifikan pada kepuasan pasien.

3. Dampak Kepedulian dari Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Kepedulian memberikan perhatian tulus yang bersifat pribadi kepada pelanggan dengan usaha untuk memahami kebutuhan mereka. Sebuah perusahaan diharapkan memiliki pemahaman, wawasan mengenai pelanggan, mengenali kebutuhan mereka secara spesifik, dan menyediakan waktu operasional yang sesuai dan nyaman bagi pelanggan (Sudarso, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan *empathy* (kepedulian) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan inap. Dalam hal ini memberikan perhatian pasien secara khusus, terdapat beberapa ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha

untuk mengerti keinginan pasien, tahu kebutuhan dan perasaan pasien. Kepedulian adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada pasien dengan, berupaya memahami keinginan konsumen. Pasien dalam kesehariannya menunggu penyakitnya sembuh selalu membutuhkan empati paramedis. Perilaku seseorang atau perasaan yang ikut merasakan akan yang dirasakan oleh orang lain. Perasaan empati dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan atau dokter seakan-akan bukan karena terpaksa melainkan tugas yang harus dilaksanakan sebagai pemberi pelayanan. Petugas harus merasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Kurnia (2017), yang menunjukkan bahwa dimensi kepedulian (*empathy*) memengaruhi kepuasan pasien. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, Rumah Sakit perlu memperhatikan seluruh aspek kualitas pelayanan, termasuk kepedulian.

4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kafamenanu.

Assurance (jaminan) atau kepastian adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan”.

Hasil penelitian ini mengindikasikan *assurance* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien yang menjalani perawatan inap. Kemampuan paramedis dalam meyakinkan pasien terkait kesembuhan mereka dapat segera tercapai merupakan faktor krusial dalam pelayanan kesehatan. Selain pengobatan medis dengan obat-obatan, pasien juga membutuhkan dukungan mental dan spiritual. Salah satu bentuk dukungan ini adalah memberikan keyakinan bahwa penyakit atau rasa sakit yang dialami akan segera membaik, sehingga pasien merasa lebih termotivasi untuk sembuh. Keyakinan terhadap kesembuhan menjadi faktor pendukung yang dapat mempercepat proses pemulihan.

Oleh karena itu, keterampilan paramedis dalam membangun keyakinan pasien harus terus dikembangkan dan ditingkatkan. Penelitian tersebut searah

dengan temuan yang diungkapkan oleh Maya (2018), yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

5. Pengaruh Aspek Fisik kepuasan Pasien RI di Rumah Sakit Umum Daerah Kafamenanu.

Menggambarkan kemampuan suatu perusahaan dalam menampilkan keberadaannya kepada pelanggan atau konsumennya. Contohnya meliputi bangunan, peralatan, fasilitas, dan tenaga kerja yang dimiliki (Maryati, 2014), penelitian membuktikan *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di rumah sakit berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan. Kelengkapan peralatan medis memberikan rasa nyaman dan memastikan kondisi pasien terpantau dengan baik, sehingga meningkatkan kepuasan mereka serta memotivasi proses penyembuhan. Selain itu, kebersihan dan kerapian ruangan juga menjadi faktor penting, karena lingkungan yang bersih dan tertata dengan baik dapat membuat pasien merasa lebih nyaman serta mengurangi risiko tertular penyakit lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, kesimpulan berikut dapat ditarik: 1. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa atribut responsif, reliabilitas, perhatian, bukti fisik, dan kepuasan pasien diklasifikasikan dalam kategori 'Bagus Bagus', sedangkan atribut jaminan dikategorikan dalam kisaran 'Bagus'; 2. Analisis statistik inferensial parsial menunjukkan bahwa faktor respons, keandalan, kekhawatiran, jaminan, dan bukti fisik memberikan pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit; 3. Hasil tes F menggambarkan bahwa, ketika dipertimbangkan secara kolektif, variabel respons, keandalan, kekhawatiran, jaminan, dan bukti fisik memiliki dampak yang signifikan secara statistik pada kepuasan pasien.

Oleh sebab itu, dapat dikemukakan jika semua variabel berinteraksi secara sinergis tanpa diabaikan, kualitas layanan yang disediakan untuk pasien rawat inap di

RS akan sangat tinggi; 4. Variabel independen, yang meliputi daya tanggap, keandalan, kekhawatiran, jaminan, dan bukti fisik, menyumbang 86,2% dari varians kepuasan pasien, sedangkan sisa 13,8% disebabkan faktor eksternal yang tidak tercakup diruang lingkup penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Sakawati, H. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM BAHAGIA KOTA MAKASSAR*.
- Bakri, A. A. M. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. . . *Vol.*, 3(4).
- Engkus, E. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Fadhila, N. A. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK SYIFA MEDICAL CENTER*. 21.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA*. 1.
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RUMAH ZAKAT YOGYAKARTA. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 3(1). <https://doi.org/10.18196/jmmr.v3i1.179>
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Kasnaini, Sukri Palutturi, & Reza Aril Ahri. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM INSTALASI RAWAT INAP RSUD LA TEMMAMALA SOPPENG TAHUN 2018. *Jurnal Mitrasehat*, 8(2). <https://doi.org/10.51171/jms.v8i2.205>
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Musa, H. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK CITRA UTAMA PALEMBANG*. 1.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IZZA KARAWANG. *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., & Syahnur, M. H. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN*. 19.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>

- Setyorini, U. (2018). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN*. 2.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X KOTA SURAKARTA. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81–90. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Yulianti, N., & Madiawati, P. N. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT Dr. HASAN SADIKIN BANDUNG*.
- Zakaria, F. M. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SASARAN KESELAMATAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PRIMA HUSADA MALANG*.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL

Tabel 1. Data pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu dari tahun 2019-2023.

No	Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap
1.	2019	4226
2.	2020	3842
3.	2021	4604
4.	2022	3885
5.	2023	3139

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi NTT 2024

Tabel 2. Jumlah pasien yang mengalami penurunan ada juga penyebab lain pada RSUD Kefamenanu.

No	Tahun	Persentase
1	2020	6,71
2	2021	5,08
3	2022	4,45
4	2023	3,83

Sumber: Sekunder RSUD Kefamenanu

Tabel 3. Tanggapan Responden Kepuasan Pasien

No	Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden	XPs-p	(XPs-p)/5	Ps-p	Skor Indikator	Kategori
1	Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan.	Y.1	176	4.4	0,88	88	90	Sangat Baik
		Y.2	184	4.6	0,92	92		
2	Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.	Y.3	176	4.4	0,88	88	90	Sangat Baik
		Y.4	184	4.6	0,92	92		

3	Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan.	Y.5	176	4.4	0,88	88	88	Sangat Baik
4	Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.	Y.6	181	4.53	0,91	91	91	Sangat Baik
Rata-Rata							89.3	Sangat Baik

Sumber: data primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap

No	Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden	XP _s - p	(XP _s - p)/5	Ps- p	Skor Indikator	Kategori
1	Ketanggapan dalam merespon pelanggan	X2.1	180	4.5	0,90	90	90	Sangat Baik
2	Pelayanan dengan cenat dan tenat.	X2.2	174	4.35	0,87	87	87	Sangat Baik
3	Pelayanan dengan tepat waktu.	X2.3	177	4.43	0,89	89	89	Sangat Baik
4	Respon keluhan pelanggan.	X2.4	174	4.35	0,87	87	87	Sangat Baik
Rata-Rata							88.1	Sangat Baik

Sumber: data primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 5. Tanggapan Responden Variabel Keandalan

No	Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden	XP _s - p (XP _s - p)/5	Ps- p	Skor Indikator	Kategori
1	Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan.	X1.1	168	4.2 0,84	84	84	Baik
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas.	X1.2	168	4.2 0,84	84	84	Baik
3	Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.	X1.3	174	4.35 0,87	87	87	Sangat Baik
4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan	X1.4	168	4.2 0,84	84	85	Sangat Baik
		X1.5	172	4.3 0,86	86		
Rata-Rata						85	Sangat Baik

Sumber: Data Primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepedulian

No	Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden	XP _s - p	(XP _s - p)/5	Ps- p	Skor Indikator	Kategori
1	Mendahulukan kepentingan pelanggan	X4.1	178	4.45	0,89	89	89	Sangat Baik
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.	X4.2	176	4.4	0,88	88	88	Sangat Baik
3	Tidak diskriminasi.	X4.3	182	4.55	0,91	91	91	Sangat

4	Melayani dan menghargai setiap pelanggan.	X4.4	177	4.43	0,89	89	89,5	Sangat Baik
		X4.5	179	4.48	0,90	90		
		Rata-Rata					89.2	Sangat Baik

Sumber: Data Primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan

No	Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden	XP	Ps- p (XP/5)	Ps- p	Skor Indikator	Kategori
1	Jaminan tepat waktu pelayanan.	X3.1	166	4.15	0,83	83	83.6	Baik
		X3.2	168	4.2	0,84	84		
		X3.3	167	4.18	0,84	84		
2	Jaminan kepastian biaya pelayanan	X3.4	166	4.15	0,83	83	82.5	Baik
		X3.5	163	4.1	0,82	82		
		Rata-Rata					83.5	Baik

Sumber: Data Primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik

No	Indikator	Item Pernyataan	Jawaban Responden	XP	Ps- p (XP/5)	Ps- p	Skor Indikator	Kategori
1	Bangunan rumah sakit indah dan bersih	X5.1	184	4.6	0,92	92	92	Sangat Baik
2	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	X5.2	184	4.6	0,92	92	92	Sangat Baik
3	Kelengkapan peralatan	X5.3	184	4.6	0,92	92	92	Sangat Baik
4	Kelengkapan fasilitas fisik	X5.4	184	4.6	0,92	92	92	Sangat Baik
		Rata-Rata					89	Sangat Baik

Sumber: Data Primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 9. Analisis Regresi Linear Berganda

Model B	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.357	2.919		.46	.645		
Daya Tanggapan	.699	.195	.527	3.5	.001	.188	5.311
Keandalan	.409	.120	.283	3.4	.002	.591	1.692
Kepedulian	.461	.152	.400	3.0	.005	.233	4.284
Jaminan	.167	.076	.152	2.1	.035	.846	1.182
Bukti Fisik	.765	.128	.549	5.9	.000	.479	2.086

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 10. Hasil analisis uji linearitas

No	Variabel	Sig. Deviation from Linearity	Keterangan
----	----------	-------------------------------	------------

1	Daya Tanggap	0,069	Linear
2	Keandalan	0,539	Linear
3	Kepedulian	0,374	Linear
4	Jaminan	0,080	Linear
5	Bukti Fisik	0,060	Linear

Tabel 11. Hasil analisis uji multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Daya Tanggap	.188	5.311
Keandalan	.591	1.692
Kepedulian	.233	4.284
Jaminan	.846	1.182
Bukti Fisik	.479	2.086

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer RSUD Kefamenanu, diolah 2025

Tabel 12. Hasil analisis uji hipotesis dari variabel-variabel yang diuji

Coefficients ^a						
Model B		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
			Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.357	2.919		.465	.645
	Daya Tanggap	.699	.195	.527	3.589	.001
	Keandalan	.409	.120	.283	3.409	.002
	Kepedulian	.461	.152	.400	3.031	.005
	Jaminan	.167	.076	.152	2.194	.035
	Bukti Fisik	.765	.128	.549	5.964	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien