

## KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN SURVEI PADA PASIEN RAWAT INAP DI KLINIK PT. BRIDGESTONE SUMATRA RUBBER ESTATE, TAHUN 2022

Nisa El Hasanah<sup>1</sup>, Masdalina Pane<sup>2</sup>, Johansen Hutajulu<sup>3</sup>, Otniel Ketaren<sup>4</sup>, Dewi Risma Uli Br. Bancin<sup>5\*</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Corresponding Author : siagianmindotua@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kualitas pelayanan kesehatan digunakan untuk meninjau tingkat kepuasan pasien rawat inap. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini berlokasi di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan jumlah sample 89 responden. Hasil penelitian dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan ada hubungan bukti fisik (*tangible*) ( $p=0.000$ ), perhatian ( $p=0.044$ ), keandalan (*reliability*) ( $p=0.021$ ), jaminan (*assurance*) ( $p=0.000$ ) terhadap kepuasan pasien. Dan tidak ada hubungan ketanggapan (*responsiveness*) ( $p=0.172$ ) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Dalam hal ini pihak kl.inik dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien terutama dalam ketersediaan fasilitas fisik, keandalan serta ketanggapan dokter dan perawat untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diperoleh di klinik.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is the level of state that a person feels which is the result of comparing the appearance or outcome of the product perceived in relation to one's expectations. The quality of health care is used to review the level of satisfaction of inpatients. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction with the health services of inpatients at the Clinic of PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. This research uses quantitative methods with a cross-sectional approach. The study was located in the clinic of PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate with a total sample of 89 respondents. The results of the study using the chi-square test showed that there was an correlation of tangible ( $p = 0.000$ ), empathy ( $p = 0.044$ ), reliability ( $p = 0.021$ ), assurance ( $p = 0.000$ ) on patient satisfaction. And there is no correlation of responsiveness ( $p=0.172$ ) on the satisfaction of inpatients at the Clinic of PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. In this case, the clinic can further increase patient satisfaction, especially in the availability of physical facilities, reliability and responsiveness of doctors and nurses to increase the level of patient satisfaction with health services obtained at the clinic.*

**Keywords** : health care quality, patient satisfaction level

### PENDAHULUAN

Klinik merupakan institusi yang berperan penting bagi masyarakat. Klinik menjadi tempat didapatkannya pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dan/ atau spesialisik.

Untuk meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat, Pemerintah Indonesia memiliki keinginan untuk melakukan pembangunan kesehatan yang dirumuskan sebagai “Indonesia Sehat 2025” dimana diharapkan terwujudnya lingkungan yang kondusif bagi terwujudnya keadaan sehat jasmani, rohani maupun sosial. Diharapkan masyarakat akan menunjukkan perilaku yang bersifat proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan; mencegah risiko terjadinya penyakit; melindungi diri dari ancaman penyakit dan masalah kesehatan lainnya. Visi Indonesia Sehat 2025 adalah untuk tercapainya hak hidup yang sehat bagi seluruh lapisan masyarakat untuk menjaga kesehatannya serta mampu mendapatkan akses layanan kesehatan yang bermutu. Peningkatan kesehatan masyarakat merupakan investasi bagi peningkatan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Sholeh, 2021).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Meningkatnya kesadaran masyarakat mengenai kesehatan menimbulkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan dari klinik. Peningkatan mutu pelayanan akan meningkatkan kepuasan pada pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian tentang analisis kepuasan pasien dimana peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara peningkatan kepuasan pasien (Umam et al., 2019).

Pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tempat pelayanan kesehatan. Hingga saat ini, pelayanan kesehatan secara terus menerus memperbaiki pelayanan kesehatan agar sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Namun tidak semua tempat pelayanan kesehatan telah meningkatkan layanan kesehatan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pada tahun 2019 terdapat 25% rumah sakit yang masih belum sesuai standar minimal pelayanan kesehatan (Petriella, 2019). Standar pelayanan kesehatan ditujukan agar terdapat panduan sebagai tolak ukur tempat pelayanan kesehatan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan penanggungjawaban penyelenggara standar minimal pelayanan kesehatan (Petriella, 2019).

Menurut Satriani (2018) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan bagi pasien antara lain *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (tampilan fisik), perhatian dan *responsiveness* (daya tanggap). Kepuasan yang dirasakan pasien akan meningkatkan harapan pasien untuk sembuh. Dengan demikian maka visi dari Indonesia Sehat secara bertahap akan terlaksanakan dan dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia yang ada. Selain itu, pelayanan kesehatan yang baik akan menimbulkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima (Saleh, 2018). Metode ini disebut dengan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL telah dikembangkan dan digunakan untuk mengukur berbagai kualitas layanan dari masing-masing dimensi, sehingga akan memperoleh kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterimanya. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberi pelayanan kesehatan khususnya di klinik perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/ jasa dengan kenyataan yang diterima. Dalam memuaskan konsumen, yang menjadi konsumen klinik adalah pasien, yaitu orang yang diobati di klinik. Penyedia pelayanan kesehatan yang berhasil, menempatkan pasien sebagai pusat strategi organisasinya. Pemberian pelayanan kesehatan ini akan memuaskan pasien yang merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan mutu pelayanan (Deharja et al., 2017).

Kepuasan pasien dapat tercapai melalui manajemen dan sistem penilaian yang ditujukan kepada pasien. Ketidakpuasan tidak hanya menyebabkan kehilangan pasien tetapi juga kehilangan nama baik, reputasi, serta image karena kepuasan yang diberikan pihak klinik pasti akan melekat dalam persepsi pasien mengenai mutu pelayanan klinik tersebut. Kepuasan

pasien tidak hanya ditentukan oleh kesembuhan penyakit pasien secara fisik atau peningkatan derajat kesehatan oleh pasien, akan tetapi juga menyangkut sikap, kenyamanan, lingkungan klinik hingga sarana dan prasarana yang didapatkan selama pasien menjalani rawat inap. Namun, berdasarkan penelitian oleh Bunet, dkk (2020) mengenai analisis kepuasan terhadap tingkat pelayanan kesehatan menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berada pada rentan negatif yang artinya tidak puas. Diperlukan peningkatan lanjutan agar mutu pelayanan kesehatan tetap terjamin (Bunet et al., 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Fekadu Assefa et all tahun 2011 di Jimma University Specialized Hospital Addis Ababa tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dirumah sakit sebesar 77%. Kepuasan dilaporkan tertinggi (82,7%) adalah kepuasan terhadap dokter yang memeriksa mereka dan sebaliknya ketidakpuasan dilaporkan tertinggi (46,9%) responden adalah waktu yang dihabiskan untuk berobat ke dokter (Assefa et al., 2011). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Elidawati, tentang hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional, menunjukkan bahwa 55,1% menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 44,9%, mutu pelayanan kesehatan sebagian besar baik (61,2%) (Wardiah, 2021). Berdasarkan penelitian Meutia pada tahun 2017 tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, diperoleh bahwa tingkat kesesuaian sebesar 90,62% yang artinya pasien belum puas dengan pelayanan RSI Malahayati Medan (Meutia, 2017).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian terhadap 30 pasien yang menjalani rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate pada bulan April hingga Mei 2022 menyatakan bahwa terdapat 57% pasien yang merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang didapatkan di klinik tersebut dan sebanyak 30% pasien menyatakan ia kurang puas dengan pelayanan dokter karena dianggap kurang dalam penyampaian informasi terkait penyakit pasien dan terkesan terburu-buru sehingga pasien merasa kurang puas. Sebanyak 10% pasien lainnya juga menyatakan ia kurang puas karena kurangnya perhatian perawat terhadap pasien. Dan sebanyak 6% merasa kurang puas dengan ruang rawat inap dimana tempat tidur kurang nyaman dan tiga orang lainnya merasa kurang puas karena merasa klinik tidak memiliki alat penunjang medis yang canggih. Namun dalam angket kepuasan pasien internal (*internal customer feedback*) yang selama ini disebar oleh pihak Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dijumpai bahwasanya hampir semua pasien puas dalam hal pelayanan yang didapatkan di Klinik. Akan tetapi, angket ini hanya berisi enam poin sehingga kurang mewakili aspek lain dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan: survei pada pasien rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, tahun 2022.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional* menggunakan data primer kuesioner dan data sekunder dari rekam medis pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

Penelitian telah dilakukan di ruang rawat inap Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Penelitian telah dilakukan pada bulan Oktober 2021 sampai dengan Juli 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan pasien yang pernah di rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Jumlah pasien Klinik PT. Bridgestone

Sumatra Rubber Estate pada bulan Maret 2022 adalah 102 pasien. Pengumpulan data hanya dilakukan pada bulan Maret 2022 karena jumlah pasien memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan. Berdasarkan jumlah populasi yaitu 102 pasien, dapat dihitung jumlah pengambilan sampel dengan signifikansi 5% menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

## HASIL

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Nilai Mean Hipotetik Dan Mean Empirik**

Variabel	SD	Mean hipotetik	Mean empirik	Kategorisasi
Kepuasan pasien	6.288	57.5	72.61	Puas (Tinggi)

Analisis univariat merupakan analisis terhadap variabel penelitian dalam bentuk distribusi frekuensi. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel persentase variabel bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

**Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) pasien rawat inap PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

No	Variabel	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Bukti fisik ( <i>tangible</i> ) Puas (Tinggi)	9	10,1
	Kurang puas (Sedang)	71	79,8
	Tidak puas (Rendah)	9	10,1
2	Perhatian Puas (Tinggi)	74	83,1
	Kurang puas (Sedang)	15	16,9
	Tidak puas (Rendah)	0	0
3	Keandalan ( <i>reliability</i> ) Puas (Tinggi)	22	24,7
	Kurang puas (Sedang)	63	70,8
	Tidak puas (Rendah)	4	4,5
4	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) Puas (Tinggi)	26	29,2
	Kurang puas (Sedang)	58	65,2
	Tidak puas (Rendah)	5	5,6
5	Jaminan ( <i>assurance</i> ) Puas (Tinggi)	85	95,5
	Kurang puas (Sedang)	4	4,5
	Tidak puas (Rendah)	0	0
6	Kepuasan Puas (Tinggi)	63	70,8
	Kurang puas (Sedang)	26	29,2
	Tidak puas (Rendah)	0	0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi, pada dimensi bukti fisik (*tangible*) diketahui sebanyak 9 pasien yang memiliki kategori tidak puas (10.1%), sebanyak 71 pasien dengan kategori kepuasan kurang puas (79.8%) dan sebanyak 9 pasien dengan kategori kepuasan puas (10.1%). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebagian besar kepuasan pelayanan klinik terhadap pasien rawat inap berada pada kategori kurang puas.

Pada variabel perhatian didapatkan bahwa kebanyakan pasien berada dalam kategori puas pada kepuasan atas pelayanan rawat inap yang diperolehnya dari Klinik PT. Bridgestone

Sumatra Rubber Estate sebanyak 74 pasien (83,1 %) dan sebanyak 15 pasien (16,9%) tingkat kepuasan terkait *emphaty* berada pada kategori kurang puas. Hasil penelitian pada variabel keandalan (*reliability*), sebagian besar pasien rawat inap klinik tingkat kepuasannya berada pada kategori kurang puas yaitu sebanyak 63 pasien (70,8%). Selanjutnya, pasien dengan kategori puas sebanyak 22 orang (24,7%) dan sebanyak 4 pasien (4,5%) berada dalam kategori tidak puas. Hasil penelitian dari variabel *responsiveness*, didapatkan bahwa sebanyak 58 pasien (65,2%) memiliki kepuasan yang berada pada kategori kurang puas. Kemudian sebanyak 26 pasien (29,2%) berada pada kategori puas dan sebanyak 5 pasien (5,6%) berada pada kategori tidak puas.

Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan antar variabel yang saling memengaruhi. Adapun variabel yang akan diteliti adalah bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Analisis ini diuji menggunakan uji *Chi-Square* dengan taraf kepercayaan 95% ( $\alpha=0.05$ ). hasil penelitian disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 3. Hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat inap PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

No	Variabel	Kepuasan pasien						Nilai P
		Puas		Kurang puas		Tidak puas		
		n	%	n	%	n	%	
1	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )							
	Puas	8	89	1	11	0	0	0.005
	Kurang puas	62	87	9	13	0	0	
	Tidak puas	4	44	5	56	0	0	

Berdasarkan tabel, pada variabel bukti fisik diketahui bahwa responden dengan kategori puas terdapat 8 orang (89%) dengan kategori puas dan 1 orang (11%) dengan kategori kurang puas. Sedangkan dengan kategori kurang puas terdapat 62 orang (87%) dengan kategori puas dan 9 orang (13%) dengan kategori kurang puas. Kemudian pada kategori tidak puas terdapat sebanyak 4 orang (44%) dengan kategori puas dan 5 orang (56%) dengan kategori kurang puas. Dengan hasil uji statistik diketahui nilai  $p=0.005 < 0.05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

**Tabel 4. Hubungan antara perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat inap PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

No	Variabel	Kepuasan pasien						Nilai P
		Puas		Kurang puas		Tidak puas		
		n	%	n	%	N	%	
1	Perhatian ( <i>emphaty</i> )							
	Puas	66	89	8	11	0	0	0.001
	Kurang puas	8	53	7	47	0	0	
	Tidak puas	0	0	0	0	0	0	

Pada variabel perhatian diketahui bahwa responden dengan kategori puas terdapat sebanyak 66 orang (89%) dengan kategori puas dan 8 orang (11%) dengan kategori kurang puas. Sedangkan pada kategori kurang puas sebanyak 8 orang (53%) berada pada kategori puas dan 7 orang (47%) berada pada kategori kurang puas. Berdasarkan hasil uji statistik diketahui nilai  $p=0.001 < 0.05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat hubungan signifikan antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

**Tabel 5. Hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat inap PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

No	Variabel	Kepuasan pasien						Nilai P
		Puas		Kurang puas		Tidak puas		
		n	%	n	%	N	%	
1	Keandalan ( <i>reliability</i> )							
	Puas	18	82	4	18	0	0	0.652
	Kurang puas	52	83	11	17	0	0	
	Tidak puas	4	100	0	0	0	0	

Pada variabel keandalan diketahui bahwa responden dengan kategori puas terdapat sebanyak 18 orang (82%) dengan kategori puas dan sebanyak 4 orang (18%) dengan kategori kurang puas. Sedangkan untuk kategori kurang puas terdapat sebanyak 52 orang (83%) dengan kategori puas dan sebanyak 11 orang (17%) berada pada kategori kurang puas. Kemudian pada kategori tidak puas terdapat sebanyak 4 orang (100%) dengan kategori puas. Berdasarkan uji statistik diketahui nilai  $p=0.652 > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

**Tabel 6. Hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

No	Variabel	Kepuasan pasien						Nilai P
		Puas		Kurang puas		Tidak puas		
		n	%	N	%	N	%	
1	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )							
	Puas	25	96	1	4	0	0	0.059
	Kurang puas	46	79	12	21	0	0	
	Tidak puas	3	60	2	40	0	0	

Pada variabel ketanggapan terdapat responden dengan kategori puas sebanyak 25 orang (96%) dengan kategori puas dan sebanyak 1 orang (4%) dengan kategori kurang puas. Sedangkan pada kategori kurang puas sebanyak 46 orang (79%) berada pada kategori puas dan 12 orang (21%) berada pada kategori kurang puas. Kemudian pada kategori tidak puas sebanyak 3 orang (60%) pada kategori puas dan sebanyak 2 orang (40%) berada pada kategori kurang puas. Berdasarkan uji statistik diketahui bahwa  $p=0.059 > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti sehingga tidak terdapat hubungan spesifik antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

**Tabel 7. Hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

No	Variabel	Kepuasan pasien						Nilai P
		Puas		Kurang puas		Tidak puas		
		n	%	n	%	N	%	
1	Jaminan ( <i>assurance</i> )							
	Puas	73	86	12	14	0	0	0.001
	Kurang puas	1	25	3	75	0	0	
	Tidak puas	0	0	0	0	0	0	

Pada variabel jaminan terdapat responden sebanyak 73 orang (86%) dengan kategori puas dan puas, kemudian terdapat sebanyak 12 orang (14%) dengan kategori kurang puas. Selanjutnya pada kategori kurang puas terdapat 1 orang (25%) dalam kategori puas dan 3 orang (75%) dalam kategori kurang puas. Berdasarkan uji statistik diketahui bahwa  $p=0.001 < 0.005$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat hubungan spesifik antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

Analisis multivariat digunakan sebagai analisis lanjutan untuk mengetahui pengaruh variabel yang paling dominan. Adapun variabel yang akan diteliti adalah bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Berdasarkan analisis bivariat, variabel dengan  $p\text{-value} > 0.05$  merupakan variabel yang memenuhi syarat untuk dilakukannya analisis multivariat. Hasil analisis akan dipaparkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 8. Seleksi Variabel Yang Menjadi Kandidat Model Dalam Uji Regresi Linear Berganda**

No.	Variabel	P value
1	Bukti fisik	0,005
2	Perhatian	0,001
3	Keandalan	0,652
4	Ketanggapan	0,059
5	Jaminan	0,001

Berdasarkan tabel menggunakan analisis *Chi-Square* diperoleh hasil  $p\text{-value} < 0.05$  terdapat 3 variabel yang memenuhi persyaratan tersebut, yaitu bukti fisik, perhatian, dan jaminan. Maka dari itu, ketiga variabel diatas akan disertakan dalam uji regresi linear berganda yaitu untuk mempresiksi variabel independen yang lebih berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji regresi berganda menggunakan metode enter dengan memasukkan semua variabel independen ke dalam model bersamaan untuk menentukan variabel bebas mana yang paling mempengaruhi variabel dependen. Hasil analisis akan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji linear berganda pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate**

Variabel	Nilai B	P	Exp( $\beta$ )
Bukti fisik	0,251	0,000	0,398
Perhatian	0,119	0,067	0,149
Jaminan	0,459	0,000	0,463

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan uji regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel independen yang memiliki nilai signifikan  $<0.05$  adalah jaminan dengan nilai signifikan sebesar 0.0001 yaitu yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai eksponen ( $\beta$ ) sebesar 0.463, dimana hal nilai ini lebih besar dibandingkan nilai eksponen bukti fisik dan perhatian. Artinya, perolehan jaminan pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan jaminan yang tidak puas pada pasien rawat inap.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih harus ditingkatkan. Dalam pemberian pelayanan kesehatan, klinik sebagai penyedia jasa mengharapkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat menimbulkan kepuasan atas pelayanan yang didapatkan oleh pasien tersebut selama menjalani rawat inap di klinik. Namun, berdasarkan hasil yang diperoleh tingkat kepuasan pasien masih dalam kategori kurang puas.

Berdasarkan hasil penelitian lainnya yang terkait dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh Wardiah (2021) ditemukan bahwa sebanyak 60.8% pasien mengatakan ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan yang diperoleh selama menjalani perawatan. Pasien merasa kurang puas dalam pemberian pelayanan kesehatan pada bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Penelitian lainnya diberbagai wilayah di Indonesia juga menunjukkan kurangnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkannya.

Berdasarkan hasil uji distribusi frekuensi, diperoleh persentase kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan 70,8% dan kategori kurang puas sebesar 29,2%. Hal ini berarti tingkat kepuasan pasien rawat inap di klinik PT. Bridgestone telah baik. Namun, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa masih dapat terjadi peningkatan atau penurunan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap. Hal ini dikarenakan adalah pada dasarnya persepsi dan harapan setiap pasien berbeda terhadap cara pemenuhan kepuasannya akan pelayanan kesehatan yang didapatkannya selama menjalani rawat inap di klinik. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Noviana (2017) mengenai walaupun mayoritas pasien telah merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, namun masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Penelitian dari Imelda dkk (2015) juga menyatakan bahwa peningkatan pelayanan kesehatan dapat memenuhi tuntutan pasien mengenai pelayanan kesehatan yang bermutu. Maka dari itu, pihak klinik diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien agar pelayanan kesehatan tersebut dapat memuaskan pasien.

Dalam hal kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang didapatkan selama menjalani rawat inap ditentukan oleh bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Apabila komponen diatas terpenuhi maka pasien akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan. Akan tetapi, pada realisasinya terhadap pelayanan kesehatan karena banyaknya hal yang perlu diperhatikan dalam upaya pemenuhan kepuasan pasien, masih terdapat banyak kekurangan dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan demi kepuasan pasien tersebut.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Deharja et al., (2017) menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien terendah ada pada ketanggapan (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*) sedangkan dalam pemberian perhatian pasien telah merasa puas. Hal ini berarti bahwa



penyedia layanan kesehatan masih belum dapat secara optimal memaksimalkan ketanggapan yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian lainnya yang terkait dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh Wardiah (2021) ditemukan bahwa sebanyak 60.8% pasien mengatakan ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan yang diperoleh selama menjalani perawatan. Pasien merasa kurang puas dalam pemberian pelayanan kesehatan pada bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*). Penelitian lainnya diberbagai wilayah di Indonesia juga menunjukkan kurangnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkannya.

Namun, tidak semua penyedia layanan kesehatan memberikan pelayanan yang buruk atau menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Penelitian oleh Syahfitriani et al., (2020) menemukan bahwa pasien merasa sangat puas atas pelayanan kesehatan yang didapatkannya selama perawatan dengan tingkat kepuasan sebesar 96,9%. Penelitian lainnya oleh Eninurkhayatun et al., (2017) juga menemukan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien berada dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterimanya selama menjalani rawat inap.

Keberhasilan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh beberapa rumah sakit atau klinik memberikan kepuasan pada pasien. Namun, masih banyak penyedia layanan kesehatan yang kurang optimal dalam pemberian layanan kesehatan sehingga kepuasan pasien seharusnya masih dapat ditingkatkan kembali. Beberapa pasien masih merasa pelayanan yang didapatkannya selama rawat inap memberikan tingkat kepuasan yang sedang (kurang puas) terutama pada bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Pada perhatian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*), pasien memiliki rata-rata tingkat kepuasan berada pada kategori tinggi (puas).

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan tidak hanya akan memberikan kepuasan pada pasien juga dapat berguna pada penyedia layanan. Namun, sebagai pasien yang dirawat di rumah sakit kepuasan atas pelayanan kesehatan yang didapatkannya akan membantu pasien dalam proses penyembuhan atau pemulihan. Keberhasilan beberapa penyedia layanan kesehatan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan lainnya untuk terus memperbaiki pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Akan tetapi, walaupun pihak penyedia layanan kesehatan telah maksimal untuk pemenuhan pelayanan kesehatan kepada pasien terdapat beberapa faktor lain yang menjadi pembatas antara penyedia layanan kesehatan satu dengan lainnya.

Dalam penelitian ini didapatkan mayoritas tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) berada pada kategori kurang puas yaitu sebesar 79.8%, perhatian (*emphaty*) berada pada kategori puas yaitu sebesar 83.1%, keandalan (*reliability*) berada pada kategori kurang puas sebesar 70.8%, dan ketanggapan (*responsiveness*) berada pada kategori kurang puas sebesar 65.2% dan jaminan (*assurance*) berada pada kategori puas sebesar 95.5%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berada pada kategori puas yaitu sebesar 70,8% dan kategori kurang puas sebesar 29,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien belum mencapai kepuasan yang maksimal atau sepenuhnya atas pelayanan kesehatan yang didapatkan selama rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien haruslah dilakukan dengan kerjasama antara pihak perusahaan, dokter, perawat dan karyawan lainnya.

### **Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil analisis diperoleh mayoritas pasien rawat inap berada pada kategori kurang puas sebanyak 62 orang (87%) dengan kategori puas dengan nilai  $p=0.005<0.05$ , berarti terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Hasil uji statistik regresi linear menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate berpengaruh secara signifikan. Bukti fisik meliputi sarana dan prasarana yang diperoleh selama menjalani rawat inap di klinik. Hal ini berupa kelayakan gedung, ruangan ataupun kelengkapan teknologi yang digunakan oleh klinik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Noviana (2017) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) memengaruhi kepuasan pasien saat menjalani rawat inap. Hal ini juga sesuai dengan penelitian lainnya oleh Imelda dkk (2017) yang menyatakan bahwa bukti fisik masih menjadi salah satu hal yang harus ditingkatkan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan agar sesuai dengan harapan yang diinginkan klien dan menimbulkan rasa percaya atas keberhasilan manajemen klinik dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelayakan gedung ataupun kelengkapan teknologi yang dimiliki Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate sudah cukup lengkap. Ruang rawat inap juga telah memiliki tempat tidur yang nyaman dan bersih. Dalam hal kerapian, perawat telah memenuhi harapan yang diinginkan oleh pasien sehingga menimbulkan kepuasan. Namun dalam hal penyediaan teknologi diharapkan bahwa klinik masih mampu untuk meningkatkan kembali perlengkapan medis agar lebih canggih dan memadai sehingga peningkatan kepuasan pasien pada variabel bukti fisik dapat ditingkatkan dengan melakukan pembaruan terhadap kelengkapan medis yang saat ini dimiliki klinik.

Berdasarkan persentase kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, mayoritas pasien rawat inap berada dalam kategori kurang puas. Dan terdapat beberapa pasien yang berada didalam kategori puas. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan untuk memenuhi harapan pasien agar tingkat kepuasan pasien dapat tercapai lebih tinggi. Dengan peningkatan pada dimensi bukti fisik seperti kelayakan gedung, kerapian perawat atau dokter hingga kelengkapan dan kecanggihan teknologi akan menambah nilai positif dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

### **Hubungan Perhatian Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil bahwa mayoritas pasien berada pada kategori puas yaitu sebanyak 66 orang (89%) dengan kategori puas dengan nilai  $p=0.001<0.05$ , berarti terdapat hubungan signifikan antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Hasil uji regresi linear berganda didapatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dalam dimensi perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Perhatian berupa perhatian yang diberikan oleh perawat atau dokter kepada pasien rawat inap. Tidak hanya itu, sikap ramah dan sopan, hingga dokter dan perawat yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2020) yang menyatakan bahwa perhatian secara positif memengaruhi kepuasan pasien. Sebagai penerima layanan kesehatan, pasien mengharapkan pelayanan kesehatan yang dapat sesuai dengan harapan mereka sehingga akan menimbulkan kepuasan saat mendapatkan perawatan di klinik tersebut. Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Imelda dkk (2015) yang mengatakan bahwa perhatian juga merupakan salah satu hal yang harus dipenuhi agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter dan perawat telah memberikan perhatian kepada pasien selama pemeriksaan atau selama menjalani rawat inap. Selain itu dokter dan perawat juga bersikap sopan dan ramah kepada pasien serta cenderung untuk tidak membedakan pasien yang datang ke klinik untuk mendapatkan perawatan. Namun, perawat dan dokter lebih dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dengan mengurangi kecenderungan untuk membedakan pasien yang menginginkan untuk memperoleh perawatan kesehatan sehingga kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan kembali.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada dalam kategori tinggi yaitu dengan artian bahwa pasien merasa puas atas pelayanan kesehatan yang didapatkannya berdasarkan dimensi perhatian. Pasien mendapat perhatian penuh baik dari dokter maupun perawat selama menjalani rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Peningkatan perhatian hingga tidak membedakan pasien berdasarkan status sosial harus terus dipertahankan dan ditingkatkan agar klinik tetap mendapatkan kepercayaan dari pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan.

Dengan meningkatkan dimensi perhatian, pasien yang menjalani rawat inap di klinik akan merasakan energi positif karena mendapat perhatian lebih dari dokter ataupun perawat. Peningkatan itu bisa dilakukan dengan melakukan 3S yaitu senyum, sapa, sentuh. Hal tersebut membangun kepercayaan yang dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis pasien hingga dapat mempercepat proses pemulihan dari pasien rawat inap.

### **Hubungan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa mayoritas pasien berada pada kategori kurang puas terdapat sebanyak 52 orang (83%) dengan kategori puas dengan nilai  $p=0.652 > 0.05$ , berarti terdapat hubungan signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Dimensi keandalan pada kualitas pelayanan berisi tentang keakuratan hasil diagnosis yang diberikan dokter, ketepatan waktu jam kunjungan dokter, dan kesediaan dokter serta perawat untuk menanggapi keluhan penyakit yang diceritakan oleh pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam dkk (2019) yang menyatakan bahwa keandalan (*reliability*) dapat meningkatkan kepuasan pasien yang sedang mendapatkan perawatan. Keakuratan hasil diagnosis dokter akan menunjukkan kredibilitas dan keahlian dokter tersebut. Selain itu kunjungan dokter yang tepat waktu dapat membuat tenang perasaan pasien serta keluarga pasien untuk mengetahui perkembangan pemeriksaan selama menjalani rawat inap. Hal lain yang memengaruhi kepuasan pasien terdapat dimensi keandalan adalah kesediaan perawat dan dokter untuk mendengarkan keluhan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suratri dkk (2018) yang menyatakan bahwa dimensi keandalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada dalam kategori kurang puas pada dimensi keandalan. Hal ini berarti penyedia layanan kesehatan masih harus lebih meningkatkan keandalan yang dimiliki baik dari segi dokter maupun perawat. Peningkatan keandalan yang dimiliki dokter dan perawat akan menambah tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pasien yang menjalani rawat inap. Peningkatan juga akan memperkecil jarak perbedaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien rawat inap. Peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan dokter yang menerapkan jam kunjungan tepat waktu sehingga kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan.

### **Hubungan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan mayoritas pasien rawat inap berada pada kategori kurang puas sebanyak 46 orang (79%) berada pada kategori puas dengan nilai  $p=0.059 > 0.05$ , berarti sehingga tidak terdapat hubungan spesifik antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) membahas kecepatan dokter dan perawat dalam menghadapi dan menanggapi keluhan pasien serta kesesuaian petugas melakukan tindakan sesuai dengan prosedur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imelda (2015), yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) telah cukup baik. Kecepatan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam pemberian layanan kesehatan, dalam hal ini klinik telah mampu memenuhi harapan yang diinginkan oleh pasien sehingga saat ini klinik hanya perlu menjaga performa yang telah dilakukan untuk mempertahankan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada dalam kategori puas pada dimensi ketanggapan. Hal ini berarti saat ini pasien telah merasa puas atas ketanggapan yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat saat melakukan tindakan sesuai dengan prosedur. Selain itu, dokter dan perawat dapat meningkatkan kecepatan dalam menanggapi dan menghadapi keluhan yang diberikan oleh pasien sehingga kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan. Harapan yang diinginkan pasien terkait dengan dimensi ketanggapan telah sesuai dengan kenyataan yang didapatkan selama menjalani rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

### **Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil analisis didapatkan mayoritas pasien sebanyak 73 orang (86%) berada pada kategori puas dan puas dengan nilai  $p=0.001 < 0.005$ , berarti terdapat hubungan spesifik antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate. Jaminan (*assurance*) dalam hal ini membahas mengenai keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh dokter dan perawat saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang sedang menjalani rawat inap.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Eninirkhayatun dkk (2017) yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) memengaruhi kepuasan pasien. Informasi yang disampaikan oleh dokter dan perawat secara jelas, dan juga keahlian dan keterampilan dokter dan perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien yang sedang menjalani rawat inap. Saat pasien merasa mendapat jaminan atau kepastian atas pelayanan kesehatan yang didapatkannya ia hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian lainnya oleh Yusuf dkk (2021) juga menyatakan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang sedang menjalani perawatan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan mayoritas berada didalam kategori puas dimana hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan sudah memuaskan dan telah sesuai antara harapan dan keinginan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa saat ini pihak klinik harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan agar tetap menjaga tingkat kepuasan pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

### Variabel Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh berdasarkan analisis regresi linear berganda, variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah Jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 45.9%. Hal ini terkait dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para dokter dan perawat untuk menimbulkan rasa kepercayaan pada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusuf dkk (2021), yaitu kesopansantunan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan, kemudian pengetahuan dan juga kemampuan dokter akan menimbulkan kepercayaan dalam diri pasien sehingga dapat menimbulkan kepuasan saat mendapatkan pelayanan kesehatan di klinik. Selain itu mutu/kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien apabila baik maka akan dikaitkan dengan kesembuhan pasien. Selain itu juga akan terjadi peningkatan derajat kesehatan pasien dikarenakan lingkungan perawatan yang menyenangkan dan sikap ramah yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan kesehatan.

Penelitian lainnya oleh Aminilia dkk (2018) mengatakan bahwa pemenuhan jaminan kesehatan bagi pasien rawat inap merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan kesehatan untuk melindungi pasien dari resiko yang kemungkinan akan menyebabkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Besarnya persentase pengaruh yang disumbangkan oleh variabel jaminan pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dokter dan perawat dalam merawat pasien, sikap sopan santun yang ditunjukkan perawat dan kemampuan yang dimiliki dokter dan perawat menjadi hal yang sangat penting dalam upaya pemenuhan kepuasan pasien rawat inap di klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepada pasien rawat inap klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dapat disimpulkan bahwa: Ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan  $p\text{-value} < \alpha$ , atau  $0.005 < 0.05$ , Ada hubungan Perhatian (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan  $p\text{-value} < \alpha$ , atau  $0.001 < 0.05$ , Tidak ada hubungan Keandalan (*Reability*) terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan  $p\text{-value} > \alpha$ , atau  $0.652 > 0.05$ , Tidak ada hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan  $p\text{-value} > \alpha$ , atau  $0.059 > 0.05$ , Ada hubungan Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate dengan  $p\text{-value} < \alpha$ , atau  $0.001 < 0.05$ , Faktor yang paling dominan pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatera Rubber Estate adalah Jaminan (*assurance*).

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan selama proses publikasi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminilia, & Widodo, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2 (1), 1–15. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>
- Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap

- Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017
- Assefa, F., Mosse, A., & Michael, Y. H. / . (2011). *Assessment Of Clients' Satisfaction With Health Service Deliveries At Jimma University Specialized Hospital*. 101–109. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3275861/>
- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 3(1), 34–38.
- Astuti, & Kustiyah, E. (2014). Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *Gema*, 1356–1371.
- Azwar, S. (2020). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmakon*, 9(3), 397–403.
- Deharja, A., Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJSdi Klinik Dr. M. Suherman Jember Tahun 2017. *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2017*, 201–205.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42. <Http://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jkm>
- Imelda, S & Nahrissa, E. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS). *Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu*, 3(3), 33-44
- Irawan, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Jahirin, & Nurjanah, R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*, 5(2), 17–24.
- Meutia, Z. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Noviana, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Di Rsd Pare Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Wiyata*, 4(2), 111–120.
- Pramanik, G. S., Puspitasari, I. M., Rahayu, C., & Suwantika, A. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diabetes Melitus Tipe 2 Dengan Komplikasi Ginjal Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. *Indonesian Journal Of Clinical Pharmacy*, 7(3), 217–226. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2018.7.3.217>
- Saleh, M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. In *Tahun*(Vol. 17, Issue 2).
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Syahfitriani, Antia, Sari, W., & Pamungkas, R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. *Indonesian Journal Of Nursing Health Science ISSN*, 5(2), 149–157.
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Jawa Timur
- Umam, C., Muchlisoh, L., Maryati, H., Manajemen Pelayanan Kesehatan, K., Studi Kesehatan Masyarakat, P., & Ilmu Kesehatan, F. (2019). ANALISIS KEPUASAN PASIEN

TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DI PUSKESMAS BOGOR TENGAH KOTA BOGOR TAHUN 2018. In *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*(Vol. 2, Issue 1).

Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6 (1), 225–231.

Yudha Utama, P., &Listyorini, S. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Diponegoro Journal Of Social And Politic* , 1–9. [Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/)

Yusuf, W., &Suparta. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra*, 9(1), 31–39.

Undang-Undang:

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik Nomor 9 Tahun 2014

Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran