

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT IBNU SINA YW-UMI

Eka Hesti Hastuti^{1*}, Nurul Hikma², Hestilah Putri Setiyorini³, Rahmah Wahyuni Tarihoran⁴, Vyrunica Hardi⁵, Siti Annisah⁶, Nurhaeni Sikki⁷

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sangga Buana YPKP^{1,2,3,4,5,6,7}

*Corresponding Author : ekahestihastuti2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama: empati, keandalan, jaminan, tangibles, dan responsivitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 50 responden yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih responden berdasarkan kriteria tertentu. Data dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi empati memberikan kontribusi terbesar dengan nilai koefisien 0.338, diikuti oleh dimensi jaminan (0.243), tangibles (0.176), keandalan (0.142), dan responsivitas (0.102). Dimensi empati terbukti paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien, menunjukkan pentingnya perhatian dan kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien. Dimensi jaminan, yang mencakup kompetensi dan kemampuan petugas kesehatan, juga signifikan. Ini menunjukkan pentingnya memastikan kompetensi petugas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi tangibles, terkait fasilitas fisik dan peralatan medis, juga signifikan, menunjukkan bahwa kualitas fasilitas berperan penting dalam kepuasan pasien. Meskipun dimensi keandalan dan responsivitas memiliki kontribusi lebih kecil, keduanya tetap penting dalam menentukan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam empati, kompetensi petugas, dan fasilitas fisik, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan fokus pada dimensi-dimensi yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, empati, regresi linear berganda, rumah sakit

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of healthcare service quality on patient satisfaction at Ibnu Sina Hospital YW-UMI. This research uses a quantitative approach with a survey technique involving 50 respondents who have received healthcare services at Ibnu Sina Hospital YW-UMI. Purposive sampling technique was used to select respondents based on specific criteria. Data were analyzed using multiple linear regression to determine the influence of each service quality dimension on patient satisfaction. The results showed that all service quality dimensions significantly influence patient satisfaction. The empathy dimension provided the largest contribution with a coefficient value of 0.338, followed by the assurance dimension (0.243), tangibles (0.176), reliability (0.142), and responsiveness (0.102). The empathy dimension was found to have the greatest impact on increasing patient satisfaction, highlighting the importance of healthcare workers' attention and care for patients. The assurance dimension, which includes the competence and ability of healthcare workers, also proved significant. The tangibles dimension, related to physical facilities and medical equipment, also showed a significant impact, indicating that the quality of facilities plays a crucial role in patient satisfaction. Therefore, hospitals are expected to continuously improve their service quality by focusing on the dimensions that have been proven to significantly influence patient satisfaction.

Keywords : service quality, patient satisfaction, empathy, multiple linear regression, hospital

PENDAHULUAN

Dalam undang-undang No. 36 tahun 2004 yang mengatur mengenai tenaga kesehatan telah menerangkan bahwa tenaga kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam mewujudkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Tenaga kesehatan sebagai ujung tombak pemerataan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi atau pembelajaran kepada masyarakat mengenai pentingnya hidup sehat. Pembelajaran tersebut tentu saja menjadi penting agar membangkitkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat dalam diri masyarakat. Dengan demikian diharapkan derajat kesehatan masyarakat semakin tinggi. Hal ini semakin mempertegas bahwa tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia yang memegang peran penting untuk melayani masyarakat atau pasien sesuai undang-undang yang berlaku. Penelitian oleh Rahman et al. (2019) menembukan bahwa kualitas layanan kesehatan yang baik berdampak positif pada kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Park et al. (2021) mengungkapkan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien (Park et al., 2021).

Salah satu sarana yang disediakan oleh pemerintah bagi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit diharapkan menjadi tempat bagi pasien untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan sehingga pasien merasa senang untuk berobat dirumah sakit dan pasien bisa cepat sembuh. Hal ini berarti rumah sakit memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Kualitas pelayanan merupakan kondisi tentatif yang erat kaitannya dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang mampu mencukupi maupun melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini meliputi aspek-aspek seperti aksesibilitas fasilitas kesehatan, komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis, serta kenyamanan pasien selama perawatan (Tjiptono, 2020).

Kualitas layanan kesehatan tidak hanya mencakup aspek teknis dari perawatan medis, tetapi juga aspek-aspek non-teknis seperti sikap ramah staf dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan tentu saja harus sesuai dengan harapan dari pasien, sehingga rumah sakit perlu untuk memperhatikan dan melakukan evaluasi secara terus menerus agar kepuasan dan harapan dari pasien bisa saling beriringan. Dalam hal ini perbaikan pelayanan dan pengelolaan efektif serta efisien akan membuat rumah sakit memiliki nilai tinggi sehingga kelangsungan operasional rumah sakit secara jangka panjang dapat terwujud (Setiawan, 2011).

Kualitas pelayanan dapat dikatakan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien didefinisikan sebagai keadaan dimana harapan dari pasien dapat terpenuhi melalui respon yang baik dari petugas dan pemberi layanan (Sabilu, 2024). Semakin tinggi kualitas pelayanan rumah sakit berimplikasi pada semakin eratnya hubungan antara pasien dengan rumah sakit sehingga pasien akan berlangganan pada rumah sakit tersebut. Dengan demikian rumah sakit perlu untuk mengetahui dan memahami harapan dari pasien yang akan berobat agar meminimalisasi tingkat kekecewaan pasien sebagai konsumen. Secara umum harapan pasien terkait pelayanan, dapat didefinisikan kedalam 5 dimensi yaitu dimensi perhatian (*empathy*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) (Tjiptono, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai Tahun 2021” mengungkapkan bahwa dimensi perhatian (*empathy*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (beatricia, 2023). Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Wilhelmina (2019)

dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Rangkaian penelitian lain mengenai kualitas pelayanan juga dilakukan oleh Tarigan(2024) dengan judul “Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo”¹ yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang diukur dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan di IGD memiliki hubungan yang kuat.(Erwin, 2021). Lebih lanjut, penelitian oleh Lee et al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Lee et al., 2020). Akhirnya, penelitian oleh Chen et al. (2019) menegaskan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Chen et al., 2019).

Dengan meninjau pentingnya penelitian mengenai kualitas pelayanan, maka dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyelenggara pelayanan kesehatan, utamanya rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI dalam upaya meningkatkan kualitas layanan mereka dan memenuhi harapan pasien. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini juga dapat digunakan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan pada literatur ilmiah dalam bidang kesehatan dan dapat memiliki dampak yang positif pada praktik klinis dan kebijakan kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu studi yang dilakukan pada salah satu rumah sakit di Kota Makassar dengan jenis penelitian non eksperimental. Penelitian non eksperimental artinya penelitian yang dilakukan dengan tidak memberikan perlakuan pada subjek penelitian namun dapat memberikan gambaran pada subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional* yaitu pendekatan penelitian yang dalam kurun waktu tertentu yaitu dari tanggal 22 april 2024 sampai dengan 4 mei 2024 di Rumah Sakit Ibnu Sina YW – Umi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan secara online. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan menargetkan pasien yang pernah berobat dan berkunjung di Rumah Sakit Ibnu Sina YW – Umi serta terlibat langsung dalam proses interaksi pelayanan Rumah sakit yang dimulai dari proses pendaftaran, antrian hingga selesai menjalani pelayanan. Penelitian ini menargetkan responden yang berusia 15-54 tahun guna mendapatkan jawaban yang benar dan mudah dalam melakukan pengisian kuesioner. Selama periode penelitian, telah didapatkan sebanyak 50 responden yang melakukan pengisian kuesioner.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis Inferensia. Analisis statistik deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa adanya intervensi tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Penggunaan statistik deskriptif dalam penelitian ini untuk melihat gambaran karakteristik pasien berdasarkan data yang telah terkumpul. Penyajian data analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan tabel. Adapun variabel yang disajikan dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, penghasilan sebulan, dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *tangibles*, dan dimensi *responsive*. Selain metode deskriptif, penelitian ini juga dianalisis menggunakan analisis inferensia. Analisis Inferensia merupakan metode analisis statistik untuk

menganalisis data populasi. Dalam penelitian ini analisis inferensi menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

HASIL

Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI adalah sebuah rumah sakit yang strategis di pusat Kota Makassar yang terletak di Jalan Urip Sumoharjo, Kecamatan Panakkukang. Lingkungan rumah sakit berdekatan dengan kompleks Universitas Muslim Indonesia, Nipah Mall, dan Universitas Bosowa. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit umum swasta yang dulu memiliki nama Rumah Sakit “45” dan didirikan pada tahun 1988 berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan No. 6783 / DK-I / SK / TV.1/ X / 88, tanggal 05 Oktober 1988. Kemudian tahun 2003 berubah nama menjadi Rumah Sakit “Ibnu Sina” YW-UMI setelah dilakukan penandatanganan akta jual beli No. 751 / PNK / JB / VII / 2003 dari Yayasan Andi Sose kepada Yayasan Wakaf UMI. Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Perempuan	26	52.0
Laki-Laki	24	48.0
Total	50	100.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi frekuensi dari 50 sampel yang pernah berobat di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI terdiri dari responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang(48 persen) sementara responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang(48 persen). Distribusi jenis kelamin ini selaras dengan distribusi jenis kelamin di Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, dimana berdasarkan hasil sensus penduduk 2020 jumlah penduduk perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk laki-laki.

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Umur	Frequency	Percent
15 – 19	8	16.0
20 – 24	3	6.0
25 – 29	4	8.0
30 – 34	6	12.0
35 – 39	3	6.0
40 – 44	6	12.0
45 – 49	6	12.0
50 – 54	14	28.0
Total	50	100.0

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi frekuensi dari 50 sampel yang pernah berobat di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI didominasi oleh responden dengan kelompok umur 50-54 tahun sebanyak 28 persen, kemudian kelompok umur 15-19 tahun sebanyak 16 persen, disusul oleh responden dengan kelompok umur 30-34 tahun, 40-44 tahun dan 45-49 tahun sebanyak 12 persen. Responden dengan kelompok umur 25-29 tahun sebanyak 8 persen. Sementara yang paling sedikit adalah kelompok umur 20-24 tahun dan 35-39 tahun sebanyak 6 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Percent
≤ SD	14	28.0
SMP	13	26.0
SMA	8	16.0
Pendidikan Tinggi	15	30.0
Total	50	100.0

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi frekuensi dari 50 sampel yang pernah berobat di Rumah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI terdiri dari responden dengan pendidikan terakhir yaitu SD dan kurang dari SD sebanyak 28 persen, responden dengan pendidikan smp sebanyak 26 persen, responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 16 persen dan yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir pendidikan tinggi sebanyak 30 persen.

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Sebulan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Frequency	Percent
dibawah 3 juta	20	40.0
diatas 3 juta	30	60.0
Total	50	100.0

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi frekuensi dari 50 sampel yang pernah berobat di Rumah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI terdiri dari responden dengan penghasilan dibawah 3 juta sebanyak 40 persen, sementara responden dengan penghasilan diatas 3 juta sebanyak 60 persen.

PEMBAHASAN

Analisis Faktor – Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di RS Ibnu Sina YW-UMI

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi *emphaty*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*, dimensi *tangibles*, dan dimensi *responsive*. Dalam mendapatkan model regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap asumsi klasik regresi. Uji asumsi klasik regresi harus terpenuhi karena penentuan estimasi estimatornya menggunakan metode *Ordinary Least Square*(OLS) (Duli, 2019). Dengan demikian uuntuk menentukan estimasi yang konsisten dan tidak bias menggunakan beberapa pengujian yang terdiri dari pengujian multikolinearitas, pengujian normalitas, dan pengujian heteroskedasitas

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian asumsi klasik regresi linear berganda yang bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model. Multikolinearitas dapat berimplikasi pada estimasi koefisien yang tidak stabil sehingga tidak dapat diinterpretasikan. Dalam Ghozali(2018), multikolinearitas tidak dapat terjadi apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai $tolerance > 0,1$. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4 menunjukkan bahwa pada setiap variabel independen memiliki nilai VIF dibawah 10 atau nilai $tolerance > 0,1$. Hal ini mengindikasikan bahwa antar variabel independen tidak terdapat permasalahan multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Dimensi Emphaty	.271	3.687
Dimensi Reliability	.735	1.361
Dimensi Assurance	.164	6.109
Dimensi Tangible	.307	3.262
Dimensi Responsive	.642	1.558

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan terhadap RS

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardize d Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17367203
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.062
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Uji normalitas merupakan pengujian asumsi klasik regresi linear berganda yang bertujuan untuk mendeteksi kenormalan dari distribusi data. Data yang tidak berdistribusi normal berimplikasi pada kesalahan tipe I dan tipe II, selain itu juga menyebabkan estimasi parameter menjadi bias. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 5 menggunakan uji kolmogorov smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi 2 tailed sebesar 0,2. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi penerimaan terhadap H0 yang berarti data memiliki distribusi normal.

Uji Heteroskedasitas

Tabel 7. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients^a	
Model	Sig.
(Constant)	.815
Dimensi Emphaty	.684
Dimensi Reliability	.501
Dimensi Assurance	.760
Dimensi Tangible	.807
Dimensi Responsive	.867

Uji heteroskedasitas merupakan pengujian asumsi klasik regresi linear berganda yang bertujuan untuk mendeteksi variasi dari residual sepanjang nilai predictor. Data yang memiliki permasalahan heteroskedasitas pada residualnya dapat berimplikasi pada koefisien regresi yang tidak konsisten dan tidak dapat diandalkan. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6 menggunakan uji glejser dapat dikatakan bahwa residual dari model regresi yang dibentuk tidak memiliki permasalahan heteroskedasitas.

Uji Simultan

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a			
Model	Sum of Squares	df	Sig.
Regression	587.382	5	.000 ^b
Residual	67.498	44	
Total	654.880	49	

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan terhadap RS

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepuasan Responsive, Tingkat Kepuasan Reliability, Tingkat Kepuasan Tangible, Tingkat Kepuasan Emphaty, Tingkat Kepuasan Assurance

Uji simultan merupakan pengujian asumsi klasik regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengevaluasi signifikansi keseluruhan dari model regresi. Model dengan uji simultan yang signifikan berimplikasi pada variabel independen dalam model secara kolektif berkontribusi dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 7 menggunakan uji F dapat dikatakan bahwa setidaknya terdapat 1 koefisien dari variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Interpretasi dan Model Regresi

Tabel 9. Hasil Pengujian Regresi

Coefficients ^a		
Model	Coefficients B	Sig.
(Constant)	.603	.907
Dimensi Emphaty	.338	.000
Dimensi Reliability	.142	.008
Dimensi Assurance	.243	.035
Dimensi Tangible	.176	.029
Dimensi Responsive	.102	.046

a. Dependent Variable: Tingkat kepuasan terhadap RS

Dari model regresi dapat dikatakan bahwa dimensi emphaty memiliki nilai signifikansi sebesar 0,00 yang mengindikasikan bahwa dimensi emphaty memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi emphaty memiliki koefisien regresi sebesar 0,338 yang berarti bahwa peningkatan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,338 persen di RS Ibnu Sina YW-UMI. Tabel 8 juga menunjukkan bahwa dimensi emphaty memiliki nilai koefisien terbesar yang mengindikasikan bahwa dimensi emphaty memiliki kontribusi terbesar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi Emphaty merupakan dimensi yang menunjukkan kemudahan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien dalam hal komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan pasien. Dengan adanya dimensi emphaty rumah sakit diharapkan dapat memahami permasalahan pasien dan membantu pasien menghadapi kesulitan dengan sepenuh hati dan tanpa membedakan pasien. Dalam implementasinya di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI, dimensi emphaty dapat terwujud melalui peningkatan pada 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Dengan demikian diharapkan dengan penerapan strategi 5S pasien dapat cepat sehat dan sembuh karena merasa dihargai sebagai manusia. Hal ini selaras dengan penelitian Pohan (2018) juga menemukan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah (RUD) (Pohan, 2018).

Pada dimensi reliability memiliki nilai signifikansi sebesar 0,008 yang mengindikasikan bahwa dimensi reliability memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi reliability memiliki koefisien regresi sebesar 0,142 yang berarti bahwa

peningkatan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,142 persen di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi reliability merupakan dimensi yang menunjukkan keandalan rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Dengan adanya dimensi ini diharapkan rumah sakit mampu memberikan pelayanan baik dan bertanggung jawab serta selalu mengkomunikasikan segala tindakan perawatan kepada pasien secara cepat dan akurat (Sarah, 2018). Diharapkan dengan pengimplementasian pada dimensi reliability, pasien dapat merasa aman sehingga dapat cepat sehat dan sembuh karena ditangani oleh pihak-pihak yang terampil dan kompeten. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Wibowo (2019), yang menunjukkan bahwa keandalan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit swasta (Setiawan & Wibowo, 2019).

Pada dimensi assurance memiliki nilai signifikansi sebesar 0,035 yang mengindikasikan bahwa dimensi assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi assurance memiliki koefisien regresi sebesar 0,243 yang berarti bahwa peningkatan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,243 persen di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi assurance merupakan dimensi yang menunjukkan jaminan yang dapat diberikan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang aman, terpercaya dan berkualitas. Dimensi assurance erat kaitannya dengan jaminan yang dapat diberikan oleh rumah sakit terkait keamanan, kesopanan dan pelayanan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien. Dalam konteks pelayanan Rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI, dimensi assurance merupakan dimensi yang diharapkan oleh pasien agar rumah sakit dapat memberikan garansi pelayanan sehingga pasien dapat ditangani dengan baik agar mendapatkan kesembuhan. Dengan menjamin dimensi ini pada rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI maka dapat dikatakan bahwa pasien dapat yakin bisa sembuh dengan cepat sehingga kepuasan pasien terhadap rumah sakit akan meningkat. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartati (2020) juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa jaminan pelayanan medis memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien di rumah sakit rujukan (Hartati, 2020).

Pada dimensi tangibles memiliki nilai signifikansi sebesar 0,029 yang mengindikasikan bahwa dimensi tangible memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi tangible memiliki koefisien regresi sebesar 0,176 yang berarti bahwa peningkatan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,176 persen di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi tangible merupakan dimensi yang menunjukkan aspek fisik yang tampak dan dapat diamati oleh pasien. Dengan peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi tangibles RS Ibnu Sina YW-UMI berarti rumah sakit menyediakan fasilitas fisik yang lengkap bersih, mulai dari ruangan, kamar mandi dan peralatan kesehatan untuk tindakan. Peningkatan pada dimensi tangible menjadi penting karena memberikan kenyamanan dan pengalaman yang baik bagi pasien, serta dengan lingkungan yang bersih maka tentu saja pasien akan lebih cepat pulih. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2021) juga menemukan bahwa dimensi tangible berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit umum (Rahmawati, 2021).

Pada dimensi responsive memiliki nilai signifikansi sebesar 0,046 yang mengindikasikan bahwa dimensi responsive memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi responsive memiliki koefisien regresi sebesar 0,102 yang berarti bahwa peningkatan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,102 persen di RS Ibnu Sina YW-UMI. Dimensi responsive merupakan dimensi yang menunjukkan daya tanggap rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara cepat dan efektif dalam menangani pasien. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien pada dimensi responsive berarti rumah sakit mampu merespon segala permintaan pasien serta mampu memberikan informasi yang dan tepat. Peningkatan pada dimensi ini dapat dilakukan melalui peningkatan layanan informasi dan penanganan keluhan pasien. Dengan demikian

akan memberikan citra yang positif bagi rumah sakit dari pasien sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitria (2022), yang menunjukkan bahwa responsivitas tenaga medis memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta (Fitria, 2022).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI diukur menggunakan lima dimensi: empati, keandalan, jaminan, wujud fisik, dan responsivitas. Kelima dimensi ini secara keseluruhan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Pertama, dimensi empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan dengan koefisien regresi positif sebesar 0,338. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas kesehatan sangat penting dalam membangun kepuasan pasien. Selanjutnya, dimensi keandalan juga menunjukkan pengaruh signifikan dalam model regresi dengan koefisien regresi positif sebesar 0,142. Ini menegaskan bahwa kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi jaminan, yang mencakup kompetensi dan kemampuan petugas kesehatan, juga berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi positif sebesar 0,243. Hal ini menunjukkan bahwa memastikan kompetensi petugas kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Dimensi wujud fisik, yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan peralatan medis yang digunakan, memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,176 dan juga berpengaruh signifikan. Ini menandakan bahwa kualitas fasilitas dan peralatan medis berperan penting dalam kepuasan pasien. Terakhir, dimensi responsivitas, yang mencerminkan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien, memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,102 dan berpengaruh signifikan. Ini menunjukkan bahwa tanggapan cepat dan tepat dari petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien juga penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam hal empati, keandalan, jaminan, wujud fisik, dan responsivitas, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah berperan dan membantu berjalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Banjarnahor, R., Pasaribu, A. G., & Manik, J. (2024). Pengaruh Kompetensi Profesional Guru Pendidikan Agama Kristen Terhadap Karakter Siswa Kelas IX SMP Negeri 1 Baktiraja Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun Pembelajaran 2023/2024. *Sinar Kasih: Jurnal Pendidikan Agama dan Filsafat*, 2(2), 292-311.
- Beatrecia, dkk. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai Tahun 2021.
- Chen, J. Y., Liu, Y., & Tang, Z. (2019). The impact of service quality on patient satisfaction in the healthcare industry. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 290-299. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1542737>
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS*. Deepublish.

- Erwin Darma, Cicilia Windiyansih, & Syarief Hasan Lutfie. (2021). Pengaruh pengantar pasien, kondisi pasien, dan beban kerja tenaga kesehatan IGD terhadap waktu tanggap di IGD RSIA Bunda Aliyah Jakarta tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(1), April 2021.
- Fitria, N. (2022). Dampak Responsivitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Kesehatan*, 19(1), 32-40.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*.
- Hartati, H. (2020). Pengaruh Jaminan Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Rujukan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 18(3), 123-130.
- Park, E., & Lee, H. (2021). Quality of interaction between healthcare professionals and patients: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Health Services Research & Policy*, 26(3), 155-167. <https://doi.org/10.1177/1355819620945300>.
- Rahman, S. A., Husin, S. N. M., & Zainuddin, Z. M. (2019). The impact of healthcare service quality on patient satisfaction in public hospitals in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(7), 149-161. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v9-i7/6122>.
- Rahmawati, I. (2021). Peran Dimensi Tangible dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(4), 201-210.
- Pohan, S. (2018). Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 110-118.
- Sabilu, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807-825.
- Sarah, dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Setiawan, A., & Wibowo, T. (2019). Analisis Keandalan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(1), 45-56.
- Setiawan, S., 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bandung: IPB.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, S. F. N., & Simatupang, R. (2024). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), 1711-1716.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Customer Satisfaction*.