

# HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DEWASA DI RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG TAHUN 2024

**Lelly Mardyanti<sup>1\*</sup>, Maryana<sup>2</sup>, Hermain Ruslan<sup>3</sup>**

Fakultas Keperawatan, Program Studi Ilmu Keperawatan, Institut Citra Internasional, Bangka Belitung<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : lellymardyanti1333@gmail.com

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator paling penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya. Adapun lima indikator yang menjadi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional study* dengan teknik sampling non random sampling dan pengambilan sampel dengan menggunakan quota sampling. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 397 orang dengan sampel sebanyak 88 responden di ruang rawat inap dewasa RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tanggal 16-21 Desember 2024. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi *reliability* ( $p = 0,002$ , POR = 4,432), *responsiveness* ( $p = 0,039$ , POR = 2,761), *assurance* ( $p = 0,012$ , POR = 3,394), *emphaty* ( $p = 0,011$ , POR = 3,361), dan *tangibles* ( $p = 0,017$ , 3,278) dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2024. Disarankan bagi institusi pelayanan kesehatan dapat memperhatikan pelayanan *reliability* agar petugas atau tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dan meningkatkan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan *assurance*.

**Kata kunci** : dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rawat inap, RSUD Provinsi

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is the most important indicator for hospitals. Patient satisfaction is the level of a person's feelings after receiving the service he feels and comparing it with his expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between the dimensions of service quality and adult inpatient patient satisfaction at RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno, Bangka Belitung Islands Province in 2024. This study used a cross sectional study design with non-random sampling techniques and sampling using quota sampling. The population in this study amounted to 397 people with a sample of 88 respondents in the adult inpatient room of Dr. (H.C) Ir. Soekarno General Hospital, Bangka Belitung Islands Province on 16-21 December 2024. Data analysis was carried out univariate and bivariate using the chi-square test. The results showed that there was a relationship between the dimensions of reliability ( $p = 0.002$ , POR = 4.432), responsiveness ( $p = 0.039$ , POR = 2.761), assurance ( $p = 0.012$ , POR = 3.394), emphaty ( $p = 0.011$ , POR = 3.361), and tangibles ( $p = 0.017$ , 3.278) with adult inpatient satisfaction at Dr. (H.C) Ir. Soekarno Hospital, Bangka Belitung Islands Province in 2024. It is recommended that health service institutions can pay attention to service reliability so that officers or health workers can provide fast and responsive services and increase security and trust in assurance services.*

**Keywords** : dimensions of service quality, patient satisfaction, inpatient, provincial general hospital

## PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan

perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No.3, 2020). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat (Kemenkes RI, 2022). Menurut *World Health Organization* (2020), kesehatan adalah keadaan kesejahteraan fisik, mental, dan sosial seseorang, bukan hanya tidak memiliki penyakit atau kelemahan. Kesehatan merupakan bagian penting dari sistem sosial dan kesehatan dan bertanggung jawab untuk menyediakan penyembuhan komprehensif (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan pasien, setiap tingkat komunitas kesehatan harus memberikan layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulia dan Adriani, 2017).

Jika kinerja perawat tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa tidak puas dan kecewa, sedangkan jika kinerja perawat sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa puas. Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan apakah yang diharapkan sudah sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes Ri, 2016).

Faktanya belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%). Data mengenai tingkat kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Maluku Tengah hanya 42,8% dan di Sumatera Barat sebesar 44,4%. Hingga saat ini sekitar 600.000 - 1 juta warga Indonesia masih memilih untuk berobat di rumah sakit luar negeri. Hal ini menyebabkan negara kehilangan potensi pendapatan hingga Rp. 161 triliun (Amalina, et al. 2021).

Data Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah indikator penilaian sejauh mana kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Analisis hasil survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, khususnya Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kepada masyarakat. Adapun survei ini diselenggarakan pada Tahun 2023 semester 2 dengan melibatkan 50 responden. Hasil nilai tingkat kepuasan sebesar 76,85 (Dinkes Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2023). Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang yang sudah dilakukan survei selama triwulan 2 tahun di 2024 dengan responden sebanyak 1.350 orang didapatkan nilai kepuasan pasien (90,88).

Tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada pelayanan. Kepuasan pasien dibagi menjadi 2 macam yaitu kepuasan yang berwujud dan kepuasan psikologika. Kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan, sedangkan kepuasan psikologika yaitu kepuasan yang bersifat tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh pasien, untuk melihat gambaran kepuasan maka rumah sakit harus memenuhi kebutuhan pasien yang sering diharapkan meliputi keamanan pelayanan,

ketepatan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan harga pelayanan (Najib, dkk 2022). Terdapat 5 aspek dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang optimal dan memiliki harapan pasien. Hal ini dapat diartikan sebagai kinerja yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya. Responsiveness (Daya Tanggap) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal tersebut akan memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan. Assurance (Jaminan) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen ini dapat dinilai dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku.

Komponen berikutnya yaitu *Empathy* (Empati) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Tangibles (Bukti Fisik) merupakan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dapat dinilai dari tampilan fisik (bangunan gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia (peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya), dan penampilan dari para petugas kesehatan. Berdasarkan hasil Penelitian mengenai Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Perawat Jalan Puskesmas Palang didapatkan hasil variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*), bahwa adanya pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan (Agustya dkk, 2023).

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan pada tanggal 21 Agustus 2024 pada 15 pasien Rawat Inap Dewasa kelas I, II, dan III RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bahwa survei kepuasan pasien secara keseluruhan terdapat 4 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* merasa puas dengan kualitas pelayanan rawat inap, sedangkan pada dimensi tangible mendapatkan hasil tidak puas terhadap kebersihan dan fasilitas yang telah disediakan di ruang rawat inap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.

## METODE

Penelitian ini adalah survey yang bersifat deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional* yaitu rancangan studi yang dilakukan dengan melakukan survey dalam pengumpulan data, dimana data yang dikumpulkan pada sesuatu saat. Pendekatan *Cross Sectional* yang dilakukan peneliti berupa pertanyaan melalui kuesioner dan wawancara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel independent yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*) serta variabel dependent yaitu: kepuasan pasien rawat inap. Peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan antara kedua variabel tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang telah memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 88 responden. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap dewasa di kelas (I, II, dan III). Pada penelitian ini, sampel diambil menggunakan *proportional sampling* secara acak dengan cara peneliti mengambil daftar pasien rawat inap dewasa sebagai kerangka sampling.

**HASIL****Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Karakteristik**

Karakteristik Pasien	Frekuensi (n)	Percentase (%)
<b>Usia</b>		
19-24 Tahun	11	12,5
25-34 Tahun	22	25,0
35-44 Tahun	18	20,5
45-54 Tahun	23	26,1
> 55 Tahun	14	15,9
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	2	2,3
SD	5	5,7
SMP	11	12,5
SMA/SMK	43	48,9
PT	27	30,7
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	38	43,2
Perempuan	50	56,8
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa responden yang berusia 45-54 tahun paling banyak berjumlah 23 orang (26,1%) dan paling sedikit pada usia 19-24 tahun sebanyak 11 orang (12,5%) usia 30-39 tahun berjumlah 17 pasien (40,9%), Pendidikan paling banyak pendidikannya SMA/SMK berjumlah 43 orang (48,9%) dan paling sedikit responden yang tidak sekolah sebanyak 2 orang (2,3%), dan yang berjenis kelamin Perempuan berjumlah 50 orang (56,8%) lebih banyak dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles***

Distribusi Frekuensi	Frekuensi (n)	Percentase (%)
<b>Reliability</b>		
Kurang Baik	35	39,8
Baik	53	60,2
<b>Responsiveness</b>		
Kurang Baik	49	55,7
Baik	39	44,3
<b>Assurance</b>		
Kurang Baik	49	55,7
Baik	39	44,3
<b>Emphaty</b>		
Kurang Baik	42	47,7
Baik	46	52,3
<b>Tangibles</b>		
Kurang Baik	53	59,1
Baik	36	40,9
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang Puas	39	65,3
Puas	49	34,7
<b>Jumlah</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa responden dengan persepsi tentang *reliability* di ruang rawat inap dewasa yang baik berjumlah 53 orang (60,2%), lebih banyak dibandingkan pasien dengan persepsi *reliability* yang kurang baik. *Responsiveness* di ruang rawat inap dewasa yang kurang baik berjumlah 49 orang (55,7%), lebih banyak dibandingkan pasien dengan persepsi *responsiveness* yang baik. *Assurance* di ruang rawat inap dewasa yang kurang

baik berjumlah 49 orang (55,7%), lebih banyak dibandingkan pasien dengan persepsi *assurance* yang baik. *Emphaty* di ruang rawat inap dewasa yang baik berjumlah 46 orang (52,3%), lebih banyak dibandingkan pasien dengan persepsi *emphaty* yang kurang baik. *Tangibles* di ruang rawat inap dewasa yang kurang baik berjumlah 52 orang (59,1%), lebih banyak dibandingkan pasien dengan persepsi *tangibles* yang baik. Kepuasan pasien di ruang rawat inap dewasa yang puas berjumlah 49 orang (55,7%), lebih banyak dibandingkan pasien dengan persepsi kepuasan pasien yang kurang puas.

**Tabel 3. Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024**

Reliability (Kehandalan)	Kepuasan Pasien						p-value	POR (95% CI)		
	Kurang Puas		Puas		Total					
	N	%	n	%	N	%				
Kurang baik	23	65,7	12	34,3	35	100	0,002	4,432 (1,781-11,029)		
Baik	16	30,2	37	69,8	53	100				
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>44,3</b>	<b>49</b>	<b>55,7</b>	<b>88</b>	<b>100</b>				

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *reliability* yang kurang baik yaitu 23 orang (65,7%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *reliability* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *reliability* yang baik yaitu 37 orang (69,8%). Hasil analisis data menggunakan uji chi-square didapatkan  $p (0,002) < \alpha (0,05)$ , yang berarti ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 4,432 (95% CI = 1,781-11,029) yang berarti pelayanan *reliability* yang kurang baik memiliki kecendrungan 4,5 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien yang kurang puas dibandingkan pelayanan *reliability* yang baik.

**Tabel 4. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024**

Responsiven ess (Daya Tanggap)	Kepuasan Pasien						p-value	POR (95% CI)		
	Kurang Puas		Puas		Total					
	n	%	n	%	N	%				
Kurang baik	27	55,1	22	44,9	49	100	0,039	2,761 (1,142-6,676)		
Baik	12	30,8	27	69,2	39	100				
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>44,3</b>	<b>49</b>	<b>55,7</b>	<b>88</b>	<b>100</b>				

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *responsiveness* yang kurang baik yaitu 27 orang (55,1%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *responsiveness* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *responsiveness* yang baik yaitu 27 orang (69,2%). Hasil analisis data menggunakan uji chi-square didapatkan  $p (0,039) < \alpha (0,05)$ , yang berarti ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,761 (95% CI = 1,142-6,676) yang berarti pelayanan *responsiveness* yang kurang baik memiliki kecendrungan 2,8

kali lebih besar terhadap kepuasan pasien yang kurang puas dibandingkan pelayanan *responsiveness* yang baik.

**Tabel 5. Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024**

Assurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien						p- value	POR (95% CI)		
	Kurang Puas		Puas		Total					
	N	%	n	%	N	%				
Kurang baik	28	57,1	21	42,9	49	100	0,012	3,394 (1,383-8,332)		
Baik	11	28,2	28	71,8	39	100				
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>44,3</b>	<b>49</b>	<b>55,7</b>	<b>88</b>	<b>100</b>				

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *assurance* yang kurang baik yaitu 28 orang (57,1%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *assurance* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *assurance* yang baik yaitu 28 orang (71,8%). Hasil analisis data menggunakan uji chi-square didapatkan  $p (0,012) < \alpha (0,05)$ , yang berarti ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 3,394 (95% CI = 1,383-8,332) yang berarti pelayanan *assurance* yang kurang baik memiliki kecendrungan 3,4 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien yang kurang puas dibandingkan pelayanan *assurance* yang baik.

**Tabel 6. Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Emphaty* (Empati) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024**

Emphaty (Empati)	Kepuasan Pasien						p- value	POR (95% CI)		
	Kurang Puas		Puas		Total					
	n	%	N	%	n	%				
Kurang baik	25	59,5	17	40,5	42	100	0,011	3,361 (1,394-8,102)		
Baik	14	30,4	32	69,6	46	100				
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>44,3</b>	<b>49</b>	<b>55,7</b>	<b>88</b>	<b>100</b>				

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *emphaty* yang kurang baik yaitu 25 orang (59,5%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *emphaty* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan yang baik yaitu 32 orang (69,6%). Hasil analisis data menggunakan uji chi-square didapatkan  $p (0,011) < \alpha (0,05)$ , yang berarti ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 3,361 (95% CI = 1,394-8,102) yang berarti pelayanan *emphaty* yang kurang baik memiliki kecendrungan 3,4 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien yang kurang puas dibandingkan pelayanan *emphaty* yang baik.

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan tangibles yang kurang baik yaitu 29 orang (55,8%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan tangibles yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan tangibles yang baik yaitu 26 orang (72,2%). Hasil analisis data menggunakan uji chi-square didapatkan  $p (0,017) < \alpha (0,05)$ , yang berarti ada hubungan

antara tangibles dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. Hasil analisis lebih lanjut diperoleh nilai Prevalence Odds Ratio (POR) = 3,278 (95% CI = 1,317-8,159) yang berarti pelayanan tangibles yang kurang baik memiliki kecendrungan 3,3 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien yang kurang puas dibandingkan pelayanan tangibles yang baik.

**Tabel 7. Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024**

Tangibles (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien						p- value	POR (95% CI)		
	Kurang Puas		Puas		Total					
	n	%	n	%	n	%				
Kurang baik	29	55,8	23	44,2	52	100	0,017	3,278 (1,317-8,159)		
Baik	10	27,8	26	72,2	36	100				
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>44,3</b>	<b>49</b>	<b>55,7</b>	<b>88</b>	<b>100</b>				

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa

Dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dan kehandalan perusahaan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan. Kehandalan menunjukkan seberapa akurat dan akurat perusahaan menjanjikan layanan yang sama. Kehandalan ini tidak hanya penting untuk masalah besar, karena masalah kecil juga penting bagi pelanggan saat mengevaluasi suatu perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *reliability* yang kurang baik yaitu 23 orang (65,7%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *reliability* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *reliability* yang baik yaitu 37 orang (69,8%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan yang kurang baik. Hasil uji statistik disimpulkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 ( $p=0,002$ ).

### Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat dan akurat, serta menanggapi permintaan konsumen. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan dan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Kepatuhan tidak hanya berarti kecepatan layanan yang diberikan, tetapi juga kesediaan perusahaan atau karyawan untuk membantu pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *responsiveness* yang kurang baik yaitu 27 orang (55,1%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *responsiveness* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *responsiveness* yang baik yaitu 27 orang (69,2%). Hasil uji statistik disimpulkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 ( $p=0,039$ ).

### **Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa**

Dimensi *Assurance* (jaminan) Dalam pelayanan kesehatan, *assurance* yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *assurance* yang kurang baik yaitu 28 orang (57,1%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *assurance* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *assurance* yang baik yaitu 28 orang (71,8%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan yang kurang baik. Hasil uji statistik disimpulkan ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 ( $p=0,012$ ).

### **Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Emphaty* (Empati) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa**

Dimensi *Empathy* (empati) yaitu sikap karyawan yang tegas namun penuh perhatian terhadap konsumen. Keterampilan komunikasi para karyawan memperjelas bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan berdampak baik terhadap penilaian pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *emphaty* yang kurang baik yaitu 25 orang (59,5%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *emphaty* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan yang baik yaitu 32 orang (69,6%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan yang kurang baik. Hasil uji statistik disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 ( $p=0,011$ ).

### **Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Dewasa**

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kualitas pelayanan dari segi fisik, penampilan ruangan, teknologi yang mendukungnya, dan penampilan staf. Penampilan fisik perusahaan sangat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *tangibles* yang kurang baik yaitu 29 orang (55,8%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan *tangibles* yang baik, sedangkan pasien yang puas lebih banyak ditemukan pada dimensi pelayanan *tangibles* yang baik yaitu 26 orang (72,2%), dibandingkan dengan dimensi pelayanan yang kurang baik. Hasil uji statistik disimpulkan ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien ruang rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 ( $p=0,017$ ).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi kualitas pelayanan Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), dan Tangibles (Bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Saya ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berperan dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terimakasih kepada dosen pembimbing saya, kedua orang tua tercinta serta sahabat dan teman-teman saya atas arahan, dukungan dan semangat yang mereka berikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustya. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Perawat Jalan Puskesmas Palang
- Amalina, et al. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor
- Anggraini. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46205/75676589072>
- Anggraini, A. R., & Oliver, J. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf>.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614-3747. <https://bmspeed7.com>
- Ayunus. (2020). Kuesioner Dimensi Mutu. <https://id.scribd.com/user/254851344/ayunus-011113>
- Cristania, dkk. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr.R.D.Kandou Manado. 4 (2), 150-160
- Dharma, K.K. (2011). Metodologi penelitian keperawatan. Jakarta:CV.Trans Info Media.
- Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2023). 14 Oktober 2024 dari <http://dinkes.babelprov>
- Farianita, R. (2016). Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk. Iii Bhakti Wira Tamtama Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang,Semarang.
- Farida, dkk. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya.
- Fauziyyah, S. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Cempaka Putih Tahun 2020. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI), 5(1), 89-96. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1299>
- Grestyaning. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/669>
- Hasifah, dkk. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap dengan Pendekatan Metode *service Quality* di Puskesmas Lape.
- Hasim, dkk. (2018). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta. 7, (1), 25-32
- Heriana, C. (2015). Manajemen Pengelolaan Data Kesehatan. Bandung:Refika Aditama.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). <https://kemkes.go.id>

- Kosnan, Wilhelmina. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. <https://doi.org/10.32424/jeba.v2i4.1538>
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2024). <https://rsud-soekarno.babelprov.go.id/>
- Listyorini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Kepuasan Pasien.
- Mernawati. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Tangerang.
- Muninjaya, Gde. (2012). Manajemen mutu kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Najib, dkk (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Perawat Jalan Puskesmas Palang
- Notoadmodjo,S. (2010). Metodologi penelitian
- Pratiwi. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 2 (2), 1-22.
- Rosidah, dkk. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. Jurnal STIKES Al- Ma'rif Baturaja, 9 (1), 135-144.
- Suciati, dkk. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.
- Wulandari, dkk. (2022). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Dr. Adhyatma MPH Semarang.