

JURNAL SKRIPSI

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU AL-ISLAM H.M MAWARDI KRIAN**



**NINIEK HARIYANTI
2224201028**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DALAM
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU AL-ISLAM H.M MAWARDI KRIAN**



NINIEK HARIYANTI
(2224201028)

Pembimbing 1



Ike Prafitasari S.Kep.,M.kep

NIK. 220250134

Pembimbing 2



Atikah Fatmawati S.kep.,Ns.,M.kep

NIK. 220250155

PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto :

Nama : NINIEK HARIYANTI

NIM 2224201028

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju/tidak setuju*) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari Pembimbing, dipublikasikan **dengan/tanpa*)** mencantumkan nama tim pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, 21 Oktober 2024

Peneliti



Niniek Hariyanti
2224201028

Pembimbing 1



Ike Prafitasari S.Kep.Ns., M.Kep
NIK. 220250134

Pembimbing 2



Atika Fatmawai, S.kep.,Ns.,M.kep
NIK. 220250155

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD AL-ISLAM H.M
MAWARDI KRIAN**

Ninieck Hariyanti

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto
Email: hariantyninik@gmail.com

Ike Prafitasari S.Kep., Ns.,M.Kep

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto
Email: ikkeshary@gmail.com

Atika Fatmawati S.Kep., Ns.,M.Kep

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto
Email: tikaners87@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keingintahuan peneliti terhadap peran RSUD Al-Islam HM. Mawardi, sebuah institusi kesehatan di Sidoarjo yang telah beroperasi sejak 1984, dalam memberikan perawatan medis dan menciptakan lingkungan berlandaskan nilai-nilai Islami, profesionalisme, serta kepuasan pelanggan. Peneliti fokus pada analisis faktor-faktor pelayanan rawat jalan seperti kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), dan bukti fisik (Tangible). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di RSUD Al-Islam HM. Mawardi. Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional untuk mengeksplorasi pengaruh faktor-faktor (variabel independen) terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Variabel independen meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian 338 pasien per hari dengan sampel 77 pasien. Hasil menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan dengan pendidikan tinggi dan bekerja di sektor swasta. Namun, hanya 13,0% responden yang merasa puas, sedangkan 87,0% kurang puas. Analisis menemukan tidak ada hubungan signifikan antara kehandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik dengan kepuasan pasien, tetapi terdapat hubungan signifikan antara jaminan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Diperlukan penelitian lanjutan untuk mendalami aspek-aspek tertentu dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di RSUD Al-Islam HM Mawardi, termasuk evaluasi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, serta perbaikan sarana dan prasarana untuk memastikan pelayanan optimal bagi pasien

ABSTRACT :

This research was motivated by the researcher's curiosity about the role of RSU Al-Islam HM. Mawardi, a health institution in Sidoarjo which has been operating since 1984, provides medical care and creates an environment based on Islamic values, professionalism and customer satisfaction. Researchers focus on analyzing outpatient service factors such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. This study aims to determine the extent to which these factors influence the level of patient satisfaction at RSU Al-Islam HM. Mawardi. This study used an analytical observational design with a cross-sectional approach to explore the influence of factors (independent variables) on outpatient satisfaction. Independent variables include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, while the dependent variable is the level of patient satisfaction. The study population was 338 patients per day with a sample of 77 patients. The results show that the majority of respondents are women with higher education and work in the private sector. However, only 13.0% of respondents felt satisfied, while 87.0% were less satisfied. The analysis found there was no significant relationship between reliability, responsiveness, empathy, physical evidence and patient satisfaction, but there was a significant relationship between guarantee and outpatient satisfaction levels. Further research is needed to explore certain aspects of improving the quality of health services at RSU Al-Islam HM Mawardi, including evaluating reliability, responsiveness, guarantees, empathy, physical evidence, as well as improving facilities and infrastructure to ensure optimal service for patients.

PENDAHULUAN

Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Apabila pasien kurang puas seperti menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit. Bagian layanan pelanggan (customer care) RSU Al Islam H.M Mawardi mencatat indeks kepuasan pasien berdasarkan survey kepuasan sampai dengan bulan November 2023 hanya sebesar 28,6%, hal ini masih di bawah target jika di bandingkan dengan target indeks kepuasan yang di tetapkan manajemen RSU Al Islam H.M Mawardi yaitu sebesar 90% pertahun. Berdasarkan data tersebut dapat di simpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan dalam konsep pelayanan jasa mengidentifikasi lima dimensi mutu yang dapat digunakan

untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi tersebut mencakup kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), dan bukti fisik (Tangible).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini untuk mencari pengaruh faktor-faktor yang menjadi variabel independent terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi adalah dengan menggunakan Observasional Analitik, rancangan penelitian korelasional dengan pendekatan Cross Sectional. Cross Sectional merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat

Populasi penelitian ini adalah rata rata kunjungan pasien di RSUD AlIslam H.M Mawardi pada bulan desember 2023 dengan jumlah 338 perhari. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD Al-Islam H.M Mawardi sebanyak 77 orang. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah lembar kuisioner dengan menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengetahui penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	Persentasi (%)
Laki-Laki	29	37.7
Perempuan	48	62.3
Total	77	100

Sumber : Data Primer 2024

Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 77 responden, mayoritas adalah perempuan, yaitu sebanyak 48 orang atau 62,3%, sedangkan laki-laki berjumlah 29 orang atau 37,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, partisipasi perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Data ini memberikan gambaran

mengenai distribusi jenis kelamin dari responden yang terlibat dalam studi, yang dapat mempengaruhi hasil analisis lebih lanjut terkait dengan kepuasan pasien di RSUD Al-Islam HM. Mawardi.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Usia

Klasifikasi Usia	n	Persentasi (%)
Anak (13-23)	10	13.0
Remaja (24-33)	23	29.9
Dewasa Muda (34-43)	24	31.2
Dewasa (44-53)	14	18.2
Lansia (54-63)	6	7.8
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan data klasifikasi usia responden, kelompok usia terbesar adalah Dewasa Muda (34-43 tahun) dengan jumlah 24 responden atau 31,2% dari total sampel. Sedangkan kelompok usia terkecil adalah Lansia (54-63 tahun) dengan hanya 6 responden atau 7,8%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia Dewasa Muda, sementara jumlah responden yang lebih tua terbatas

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	n	Persentasi (%)
PER. TINGGI	43	55.8
SMA	25	32.5
SMP	9	11.7
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4.3, penelitian ini melibatkan total 77 responden dengan tiga tingkat pendidikan yang diidentifikasi, yaitu pendidikan tinggi, SMA, dan SMP. Mayoritas responden, sekitar 55.8%, memiliki pendidikan tinggi. Jumlah responden dengan pendidikan SMA sebanyak 32.5%, sedangkan responden dengan pendidikan SMP hanya sekitar 11.7%. Data ini memberikan gambaran tentang tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini, dengan mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	n	Persentasi (%)
SWASTA	33	42.9
WIRASWASTA	12	15.6
IRT	12	15.6
LAINNYA	5	6.5
PNS	12	15.6
TNI	2	2.6
TIDAK BEKERJA	1	1.3
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja di sektor swasta, dengan persentase sebesar 42,9%, menunjukkan bahwa hampir setengah dari peserta studi memiliki pekerjaan di sektor ini. Di sisi lain, jumlah responden yang tidak bekerja adalah yang paling sedikit, hanya 1,3%, mencerminkan bahwa sebagian besar responden adalah individu yang aktif secara ekonomi. Informasi ini memberikan wawasan tentang latar belakang pekerjaan para responden, yang mungkin mempengaruhi perspektif mereka mengenai layanan kesehatan dan tingkat kepuasan

terhadap pelayanan yang diterima di RSUD Al-Islam HM. Mawardi. Sebagai contoh, individu yang bekerja di sektor swasta mungkin memiliki harapan yang berbeda terkait efisiensi dan kualitas pelayanan dibandingkan dengan mereka yang tidak bekerja. Distribusi pekerjaan ini penting untuk dipertimbangkan dalam analisis lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit ini

2. Analisis Univariat

a. Deskripsi Variabel Independen

1) Deskripsi Variabel Keandalan (Reliability)

Tabel 5 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Keandalan

Keandalan (Reliability)	n	Persentasi (%)
Baik	73	94.8
Kurang	4	5.2
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Hasil data penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai keandalan (Reliability) layanan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi sebagai baik, dengan persentase sebesar 94,8% atau 73 responden. Sebaliknya, hanya 5,2% atau 4 responden yang menilai keandalan layanan sebagai kurang. Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan aspek keandalan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, yang merupakan faktor penting dalam menilai kualitas keseluruhan layanan kesehatan.

2) Deskripsi Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 6 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Daya Tanggap

Daya Tanggap (Responsiveness)	n	Persentasi (%)
Baik	70	90.9

Kurang	7	9.1
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Data penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden, sebanyak 70 orang atau 90,9%, menilai daya tanggap (Responsiveness) pelayanan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi sebagai baik. Namun, sejumlah kecil responden, yaitu 7 orang atau 9,1%, menganggap responsivitas layanan tersebut kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan responsivitas pelayanan, masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

3) Deskripsi Variabel Jaminan (Assurance)

Tabel 7 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Jaminan

Jaminan (Assurance)	n	Persentase (%)
Baik	76	98.7
Kurang	1	1.3
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Data penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 76 orang atau 98,7%, menilai jaminan (Assurance) pelayanan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi sebagai baik. Hanya 1 responden atau 1,3% yang menganggap jaminan pelayanan kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa percaya dan yakin terhadap kualitas serta keamanan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini. Meskipun demikian, evaluasi terus-menerus terhadap aspek jaminan layanan tetap diperlukan untuk memastikan standar kualitas yang tinggi dan kepuasan pasien yang optimal.

4) Deskripsi Variabel Empati (Emphaty)

Tabel 8 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Empati

Empati (Emphaty)	n	Persentasi (%)
Baik	73	94.8
Kurang	4	5.2
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan data penelitian, sebanyak 73 responden atau 94,8% menilai tingkat empati (Empathy) pelayanan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi sebagai baik. Namun, terdapat 4 responden atau 5,2% yang menganggap kurangnya empati dalam pelayanan. Meskipun mayoritas pasien merasa bahwa pelayanan di rumah sakit ini mencerminkan kepedulian dan empati terhadap kebutuhan mereka, evaluasi lanjutan mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa aspek ini tetap terjaga dan ditingkatkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

5) Deskripsi Variabel Bukti Fisik (Tangible)

Tabel 9 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Bukti Fisik

Bukti Fisik (Tangible)	n	Persentasi (%)
Baik	75	97.4
Kurang	2	2.6
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan data penelitian, sebanyak 75 responden atau 97,4% menilai bukti fisik (Tangible) pelayanan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi sebagai baik. Hanya 2 responden atau 2,6% yang menganggap kurangnya bukti fisik dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas fisik dari

fasilitas dan sarana yang disediakan oleh rumah sakit. Namun, evaluasi terus-menerus mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa standar kualitas fisik ini dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien.

6) Deskripsi Variabel Dependen (Kepuasan Pasien)

Tabel 10 Distribusi Responden Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi berdasarkan Kepuasan

Kepuasan Pasien	n	Persentasi (%)
Baik	10	13.0
Kurang	67	87.0
Total	77	100.0

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan data penelitian, sebanyak 67 responden atau 87,0% menilai tingkat kepuasan pasien di RSUD Al-Islam HM. Mawardi sebagai kurang, sementara hanya 10 responden atau 13,0% yang menganggap kepuasan pasien sebagai baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien dalam studi merasa kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima di rumah sakit tersebut. Evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mungkin diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan pengalaman pasien yang lebih positif di masa depan.

3. Analisis Bivariat

- a) Analisis Bivariat Variabel Keandalan (Reliability) dengan kepuasan pasien.

Tabel 11 Hubungan Kehandalan (Reliability) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al- Islam H.M Mawardi

Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien				Total		P = 0,427 R = 0,90
	Baik		Tidak Baik				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	10	13,7	63	86,3	73	100	
Tidak Baik	0	0	4	100	4	100	
Total	10	13,0	67	87,0	77	100	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 11 menggambarkan hubungan antara Kehandalan (Reliability) dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam

H.M Mawardi. Tabel ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu Kehandalan (Baik dan Tidak Baik) dan Kepuasan Pasien (Baik dan Tidak Baik). Dalam analisis korelasi menggunakan nilai $P = 0,427$ dan $R = 0,90$, ditemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara Kehandalan dan Kepuasan Pasien. Hal ini didukung oleh nilai p yang lebih besar dari 0,05, yang berarti hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kehandalan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Al-Islam H.M Mawardi.

b) Analisis Bivariat Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) dengan kepuasanpasien.

Tabel 12 Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al- Islam H.M Mawardi

Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien				Total		P = 0,284 R = 0,122
	Baik		Tidak Baik				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	10	14,3	60	85,7	70	100	
Tidak Baik	0	0	7	100	7	100	
Total	10	13,0	67	87,0	77	100	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 12 menggambarkan hubungan antara Daya Tanggap (Responsiveness) dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al- Islam H.M Mawardi. Tabel ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu Daya Tanggap dan Tingkat Kepuasan Pasien. Pada bagian Daya Tanggap, terdapat dua kategori, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik'. Dalam kategori 'Baik', terdapat 10 pasien yang mengalami daya tanggap baik, sementara dalam kategori 'Tidak Baik', tidak ada pasien yang mengalami daya tanggap yang buruk. Pada bagian Tingkat Kepuasan Pasien, juga terdapat dua kategori, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik'. Dalam kategori 'Baik', terdapat 60 pasien yang merasa puas, sedangkan dalam kategori 'Tidak Baik', terdapat 7 pasien yang merasa tidak puas. Dari analisis korelasi menggunakan nilai P sebesar 0,284 dan R sebesar 0,122, dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap dan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Al-Islam H.M Mawardi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

- a. Analisis Bivariat Variabel Jaminan (Assurance) dengan kepuasan pasien.

Tabel 13 Hubungan Jaminan (Assurance) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi

Jaminan (Assurance)	Kepuasan Pasien				Total		P = 0,009 R = 0,297
	Baik		Tidak Baik				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	9	11,8	67	88,2	76	100	
Tidak Baik	1	100	0	100	1	100	
Total	10	13,0	67	87,0	77	100	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 13 menggambarkan hubungan antara Jaminan (Assurance) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi. Terdapat dua kategori jaminan, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik', dan dua tingkat kepuasan pasien, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik'. Dalam kategori jaminan 'Baik', ada 9 pasien (11,8%) yang merasa puas dan 67 pasien (88,2%) yang tidak merasa puas. Sedangkan dalam kategori 'Tidak Baik', hanya ada 1 pasien (100%) yang merasa puas. Jadi, totalnya ada 10 pasien (13,0%) yang merasa puas dan 67 pasien (87,0%) yang tidak merasa puas. Nilai p yang diperoleh adalah 0,009 dan nilai R adalah 0,297. Berdasarkan acuan yang diberikan, jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan antara variabel independen (jaminan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Sehingga, berdasarkan nilai p yang diperoleh (0,009), dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jaminan (Assurance) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi.

Analisis Bivariat Variabel Empati (Emphaty) dengan kepuasan pasien.

Tabel 14 Hubungan Empati (Emphaty) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.MMawardi

Empati (Emphaty)	Kepuasan Pasien				Total		P = 0,427 R = 0,090
	Baik		Tidak Baik				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	10	13,7	63	86,3	73	100	
Tidak Baik	0	0	4	100	4	100	
Total	10	13,0	67	87,0	77	100	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 14 menunjukkan hubungan antara Empati (Emphaty) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi. Dalam tabel ini, ada dua kategori empati, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik', dan dua tingkat kepuasan pasien, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik'. Dalam kategori empati 'Baik', ada 10 pasien (13,7%) yang merasa puas dan 63 pasien (86,3%) yang tidak merasa puas. Sementara dalam kategori empati 'Tidak Baik', tidak ada pasien yang merasa puas dan ada 4 pasien (100%) yang tidak merasa puas. Jadi, totalnya ada 10 pasien (13,0%) yang merasa puas dan 67 pasien (87,0%) yang tidak merasa puas. Nilai p yang diperoleh adalah 0,427 dan nilai R adalah 0,090. Berdasarkan acuan yang diberikan, jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada hubungan antara variabel independen (empati) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Oleh karena itu, berdasarkan nilai p yang diperoleh (0,427), dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Empati (Emphaty) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi.

Analisis Bivariat Variabel Bukti Fisik (Tangible) dengan kepuasan pasien.

Tabel 15 Hubungan Bukti Fisik (Tangible) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi

Bukti Fisik (Tangible)	Kepuasan Pasien				Total		P = 0,580 R = 0,063
	Baik		Tidak Baik				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	10	13,3	65	86,7	75	100	
Tidak Baik	0	0	2	100	2	100	
Total	10	13,0	67	87,0	77	100	

Sumber : Data Primer 2024

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi. Dalam tabel ini, terdapat dua kategori bukti fisik, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik', serta dua tingkat kepuasan pasien, yaitu 'Baik' dan 'Tidak Baik'. Dalam kategori bukti fisik 'Baik', terdapat 10 pasien (13,3%) yang merasa puas dan 65 pasien (86,7%) yang tidak merasa puas. Sementara dalam kategori 'Tidak Baik', tidak ada pasien yang merasa puas dan terdapat 2 pasien (100%) yang tidak merasa puas. Secara total, terdapat 10 pasien (13,0%) yang merasa puas dan 67 pasien (87,0%) yang tidak merasa puas. Nilai p yang diperoleh adalah 0,580 dan nilai R adalah 0,063. Berdasarkan acuan yang diberikan, jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada hubungan antara variabel independen (bukti fisik) dengan variabel dependen (kepuasan pasien). Dengan demikian, berdasarkan nilai p yang diperoleh (0,580), dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Bukti Fisik (Tangible) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam H.M Mawardi.

PEMBAHASAN

1. Faktor kehandalan pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi

Faktor kehandalan pelayanan kesehatan di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi menjadi salah satu poin penting dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Dengan mayoritas responden (94.8%) menilai kehandalan pelayanan sebagai baik, hal ini mencerminkan kesuksesan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien terhadap konsistensi dan keandalan layanan medis. Kehandalan yang tinggi ini tidak hanya memperkuat kepercayaan pasien terhadap RSUD Al-Islam H.M. Mawardi tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kehandalan pelayanan perlu terus dilakukan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

2. Faktor daya tanggap pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi

Faktor daya tanggap pelayanan menjadi aspek yang signifikan dalam evaluasi pengalaman pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi. Dengan mayoritas responden (90.9%) menganggap responsivitas layanan sebagai baik, hal ini mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan respons yang cepat dan sesuai terhadap kebutuhan pasien. Meskipun demikian, terdapat sejumlah kecil pasien (9.1%) yang masih menganggap responsivitas layanan kurang memadai, menunjukkan adanya potensi untuk peningkatan dalam memberikan tanggapan yang lebih efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap proses responsivitas layanan guna memastikan pengalaman pasien yang lebih memuaskan dan efisien di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi.

3. Faktor jaminan pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawadi

Faktor jaminan pelayanan menjadi esensial dalam konteks pengalaman pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden (98,7%) menilai jaminan layanan sebagai baik, menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pasien terhadap kualitas dan keamanan pelayanan di rumah sakit tersebut. Evaluasi ini penting karena menciptakan dasar kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien merasa yakin terhadap jaminan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung merasa lebih nyaman dan terlindungi selama proses perawatan. Meskipun hanya ada satu responden (1,3%) yang merasa kurang puas dengan jaminan pelayanan, evaluasi terus-menerus perlu dilakukan untuk mempertahankan standar kualitas yang tinggi. Ini termasuk memastikan bahwa prosedur medis yang diberikan sesuai dengan standar keamanan yang ditetapkan, serta memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis dari setiap pasien. Dengan menjaga dan meningkatkan aspek

jaminan pelayanan, RSUD Al-Islam H.M. Mawardi dapat memastikan bahwa pasien merasa aman, nyaman, dan puas dengan pengalaman perawatan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit ini

4. Faktor empati pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawardi

Berdasarkan data penelitian, mayoritas pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi, yaitu sebanyak 73 responden atau 94,8%, menilai tingkat empati (Empathy) dalam pelayanan sebagai baik. Namun, terdapat 4 responden atau 5,2% yang menganggap kurangnya empati dalam pelayanan. Meskipun mayoritas pasien merasa bahwa pelayanan di rumah sakit ini mencerminkan kepedulian dan empati terhadap kebutuhan mereka, evaluasi lanjutan mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa aspek ini tetap terjaga dan ditingkatkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Penekanan pada empati dalam interaksi antara pasien dan tenaga medis merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan sensitivitas dan responsivitas terhadap kebutuhan emosional serta psikologis pasien dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas keseluruhan dari pelayanan kesehatan yang diberikan

5. Faktor bukti fisik pada pasien rawat jalan dalam pelayanan Kesehatan di RSUD Al Islam H.M Mawardi

Berdasarkan data penelitian, mayoritas pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi, yaitu sebanyak 75 responden atau 97,4%, menilai bukti fisik (Tangible) dari pelayanan sebagai baik. Hanya 2 responden atau 2,6% yang menganggap kurangnya bukti fisik dalam pelayanan. Ini menandakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas fisik dari fasilitas dan sarana yang disediakan oleh rumah sakit, menjadikan bukti fisik sebagai faktor kepuasan yang signifikan. Namun, evaluasi terus-menerus mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa standar kualitas fisik ini dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan lingkungan fisik yang bersih dan nyaman merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien serta memberikan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit

6. Identifikasi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al Islam H.M Mawardi

Pembahasan tersebut menjelaskan faktor bukti fisik (Tangible) dalam konteks kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam HM. Mawardi. Faktor ini merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL, yang menitikberatkan pada aspek fisik dari pelayanan seperti fasilitas, peralatan, dan lingkungan fisik. Dengan mayoritas pasien menilai bukti fisik pelayanan sebagai baik, hal ini menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam menyediakan infrastruktur yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan. Meskipun demikian, evaluasi kontinu diperlukan untuk memastikan bahwa standar kualitas fisik dipertahankan dan ditingkatkan guna menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien serta memperkuat keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan

SIMPULAN DAN SARAN

Mayoritas pasien merasa puas dengan kehandalan pelayanan medis di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi, namun perlu ada upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkannya. Responsivitas staf medis dihargai, tetapi masih ada ruang untuk meningkatkan respon terhadap kebutuhan dan pertanyaan pasien. Tingkat kepercayaan pasien terhadap kualitas perawatan dan perlindungan hak-hak mereka di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi sangat tinggi, namun evaluasi terus-menerus diperlukan untuk mempertahankan standar kualitas yang tinggi, sebagian besar pasien menghargai tingkat empati staf medis, tetapi masih ada ruang untuk meningkatkan kepekaan terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien. Mayoritas pasien merasa puas dengan bukti fisik pelayanan, termasuk fasilitas dan peralatan medis, namun evaluasi terus-

menerus diperlukan untuk memastikan standar kualitas fisik dipertahankan. Evaluasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi menunjukkan mayoritas merasa puas dengan pengalaman perawatan mereka. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kehandalan layanan dan tingkat kepuasan pasien, menunjukkan peran faktor lain dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Meskipun mayoritas pasien merasa puas dengan responsivitas layanan, tidak ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dan tingkat kepuasan pasien, menunjukkan peran faktor lain dalam membentuk kepuasan pasien. Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan layanan dan tingkat kepuasan pasien, menunjukkan pentingnya kepercayaan dan perlindungan bagi pasien dalam meningkatkan kepuasan mereka. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat empati dan tingkat kepuasan pasien, menunjukkan bahwa faktor lain juga berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik layanan dan tingkat kepuasan pasien, menunjukkan bahwa faktor lain juga berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Evaluasi terus-menerus diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan kesehatan di RSUD Al-Islam H.M. Mawardi terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit ini.

SARAN

Mengingat penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik layanan tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien. Misalnya, faktor-faktor lingkungan rumah sakit seperti kebersihan, kenyamanan, atau kejelasan informasi kepada pasien mungkin juga memainkan peran penting dalam kepuasan pasien dan layak untuk diselidiki lebih lanjut. Melihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan masih relatif rendah, disarankan untuk melaksanakan program pelatihan khusus bagi staf medis, terutama perawat, yang difokuskan pada peningkatan keterampilan komunikasi, empati, dan responsivitas terhadap kebutuhan pasien. Pelatihan ini dapat membantu meningkatkan interaksi antara staf medis dan pasien, yang secara langsung berkontribusi pada pengalaman perawatan yang lebih positif bagi pasien. Selain itu, penggunaan umpan balik dari pasien secara teratur juga dapat menjadi bagian dari program pelatihan ini untuk memastikan peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. R. M. *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. Skripsi. Ngawi, 2013.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Alamsyah, D., Muliawati, R. 2013. *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ali, M., Zubaidah, R., & Arwani, M. (2024). Evaluasi Data Ganda Rekam Medis ditinjau Dari Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Al-Islam HM Mawardi Sidoarjo Tahun 2022. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(01), 161-174.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Cipta, 2010. Syafrudin, dkk. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta : TIM, 2011.
- Dashboard. (n.d.). Retrieved from <https://rsimawardi.com/>
- Halodoc. (n.d.). Beli Obat, Tanya Dokter, Cek Lab Terpercaya. Retrieved from <https://www.halodoc.com/rumah-sakit/nama/rsu-al-islam-h-m-mawardi>
- Kemenkes RI. Permenkes No. 56 Tahun 2014. *Tentang klasifikasi rumah sakit dan perizinan rumah sakit*. Jakarta; 2014
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasaribu, R. B. F. *Indikator Pembangunan*. Jakarta, 2012.
- Pemerintah Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah yang telah direvisi oleh UU No. 2 Tahun 2015*. Jakarta; 2015.

Sofian, M. I. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baros Kota Sukabumi*. Skripsi. Sukabumi, 2013.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka