

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit

¹Marhawati

¹Universitas Muslim Indonesia

Korespondensi: Marhawati@gmail.com

ABSTRACT

Service quality shows the level of perfection of health services in generating patient satisfaction. RSUD Haji Makassar is one of the government hospitals in South Sulawesi trying to provide good health services to the community, but there are still some complaints about the health services provided by the hospital. This study aims to determine the relationship between service quality and satisfaction level of inpatients at Haji Makassar Hospital. This type of research is a quantitative study with a cross sectional study approach. The population in this study were inpatients at Haji Makassar Hospital as many as 15,119 people. The sampling technique in this study used proportional random sampling with a total sample of 100 people. Data analysis was performed by univariate, bivariate with chi-square test. The results showed that there was a relationship between assurance (p value 0.026), empathy (p value 0.010) and responsiveness (p value 0.005) with the level of satisfaction of inpatients in RSUD Haji Makassar. It is recommended to the hospital to increase the responsiveness of health workers, especially by responding quickly to all patient complaints, both requested and unsolicited, providing suggestion boxes and following up on suggestions given by patients and immediately evaluating patient complaints.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan kepuasan pasien. RSUD Haji Makassar merupakan salah satu rumah sakit pemerintah Sulawesi Selatan berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat akan tetapi masih ditemukan beberapa keluhan pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Haji Makassar sebanyak 15.119 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan proportional random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan (p value 0,026), empathy (p value 0,010) dan responsiveness (p value 0,005) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan responsiveness petugas kesehatan khususnya dengan cara memberikan tanggapan secara cepat terhadap seluruh keluhan pasien baik diminta maupun tidak diminta, menyediakan kotak saran dan melakukan tindak lanjut terhadap saran yang diberikan oleh pasien dan segera melakukan evaluasi atas keluhan pasien.

PENDAHULUAN

Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat, maka semua negara berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat.

Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Sehingga pembangunan rumah sakit tidak lepas dari pembangunan kesehatan, yakni harus sesuai dengan garis-garis besar haluan negara Sistem Kesehatan Nasional dan repelita dibidang kesehatan serta peraturan perundang-undangan [1]. Profesionalitas dalam pelayanan kesehatan, baik perorangan ataupun kelompok, rumah sakit harus selalu berupaya memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien tanpa kecuali.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor swasta[2]. Menurut Azwar, kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien [3].

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat menjadi tolak ukur puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pasien adalah ketika jasa atau

pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan tidak baik atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan [4].

Menurut Zeithalm dan Parasuraman, indikator dalam menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang banyak digunakan yaitu dikenal dengan dimensi RATER, lima kualitas pelayanan tersebut mencakup reliability (reliabilitas), assurance (jaminan), tangibles (tampilan/bukti fisik), empathy (empati), dan responsiveness (ketanggapan dan kepedulian) [5]. Penelitian terdahulu dilakukan Wowor (2019) mengatakan bahwa ada hubungan bukti fisik (0,021), kehandalan (0,007), jaminan (0,004), Empati (0,008) dengan kepuasan pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompas Baru. [6]

RSUD Haji Makassar dalam kegiatannya menyediakan fasilitas yang aman, berfungsi dan supportif bagi pasien, keluarga, staf, dan pengunjung. Untuk mencapai tujuan ini, fasilitas fisik, medis dan peralatan lainnya harus dikelola secara efektif. Secara khusus manajemen harus berusaha keras untuk mengurangi dan mengendalikan bahaya dan risiko, mencegah kecelakaan dan cedera serta memelihara kondisi aman.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar merupakan rumah sakit tipe C. Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD Haji Kota Makassar tentang Bed Occupancy Rate (BOR) yang merupakan salah satu indikator untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan efisiensi pelayanan serta merupakan salah satu indikator untuk menilai kinerja di rumah sakit. Terjadi penurunan instalasi rawat inap sejak tahun 2018 dan belum memenuhi BOR yang mencapai 50,57%, kemudian pada tahun 2019 belum memenuhi BOR menurun yaitu 50,56%, dan pada tahun 2020 juga belum memenuhi BOR dan mengalami penurunan yaitu 50%.

Efisiensi pemanfaatan tempat tidur RSUD Haji Kota Makassar belum memenuhi standar Depkes yakni 70% - 85%. Disamping itu, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil dalam tiga tahun terakhir dimana jumlah kunjungan di tahun 2018 sebanyak 10.134 kunjungan dan tahun 2019 meningkat 33.040. Namun, ditahun 2020 mengalami penurunan yang drastis yaitu sebanyak 15.119 pasien. Menurunnya angka tingkat pemanfaatan dan efisiensi pelayanan serta kunjungan pasien yang berfluktuasi di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan masih dirasa kurang baik dan belum maksimal.

Berdasarkan wawancara pendahuluan kepada beberapa pasien rawat inap pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat kurang serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan unit rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar sebanyak 15.119 pasien pada tahun 2020. Penentuan besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *proportional random* sampling. Uji statistik yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan jasa komputersasi yakni Program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden	n (100)	%
Kelompok Umur		
< 20 Tahun	14	14,0
20 – 29 Tahun	41	41,0
30 – 39 Tahun	15	15,0
40 – 49 Tahun	16	16,0
50 – 59 Tahun	10	10,0
≥60 Tahun	4	4,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	39,0
Perempuan	61	61,0
Tingkat Pendidikan		
Tamat SD	6	6,0
Tamat SMP	11	11,0
Tamat SMA	24	24,0
S1	42	42,0
S2/S3	17	17,0
Pekerjaan		
PNS	15	15,0
Pegawai Swasta	18	18,0
Petani	2	2,0
Wiraswasta	7	7,0
IRT	50	50,0
Belum/Tidak Bekerja	8	8,0

Sumber: Data Primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pasien dengan kelompok umur tertinggi adalah berumur 20-29 tahun sebanyak 41 orang (41,0%) dan pasien dengan kelompok umur terendah adalah ≥ 60 tahun sebanyak 4 orang (4,0%). Pasien dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (39,0%) dan pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (61,0%). Pasien dengan tingkat pendidikan tertinggi adalah S1 sebanyak 42 orang (42,0%) dan pasien tingkat pendidikan terendah adalah tamat SD sebanyak 6 orang (6,0%). Pasien dengan jenis pekerjaan tertinggi adalah sebagai IRT sebanyak 50 orang (50,0%) dan pasien dengan pekerjaan terendah adalah sebagai petani sebanyak 2 orang (2,0%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat

Karakteristik Responden	n	%
Kepuasan Pasien		
Puas	72	72,0
Tidak Puas	18	28,0
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Cukup Baik	76	76,0
Kurang Baik	24	24,0
Empati (<i>Emphaty</i>)		
Cukup Baik	69	69,0
Kurang Baik	31	31,0
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
Cukup Baik	90	90,0

Kurang Baik	10	10,0
-------------	----	------

Sumber: Data Primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 72 orang (72,0%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 28 orang (34,1%). Pasien yang menilai dimensi jaminan (*assurance*) cukup baik sebanyak 76 orang (76,0%) dan pasien yang menilai dimensi jaminan (*assurance*) kurang baik 24 orang (24,0%). Pasien yang menilai dimensi empati (*emphaty*) kategori cukup baik sebanyak 69 orang (69,0%) dan pasien yang menilai dimensi empati (*emphaty*) kurang baik 31 orang (31,0%). Pasien yang menilai dimensi ketanggapan (*responsiveness*) cukup baik sebanyak 90 orang (90,0%) dan pasien yang menilai dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kurang baik 10 orang (10,0%).

Analisis Bivariat

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel Pnelitian	Keuasan Pasien				P Value
	Puas		Kurang Puas		
	n	%	n	%	
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
Cukup Baik	59	77,6	17	22,4	0,026
Kurang Baik	13	54,2	11	45,8	
Empati (<i>Emphaty</i>)					
Cukup Baik	55	97,7	14	20,3	0,010
Kurang Baik	17	54,8	14	45,2	
Ketanggapan (<i>Responsivenness</i>)					
Cukup Baik	69	76,7	21	23,3	0,005
Kurang Baik	3	30,0	7	70,0	

Sumber: Data Primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 76 pasien yang menilai jaminan cukup baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 59 orang (77,6%) dan merasa tidak puas sebanyak 17 orang (22,3%) sedangkan dari 24 pasien yang menilai jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 13 orang (54,2%) dan merasa tidak puas sebanyak 11 orang (45,8%). Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,026 < \alpha$ yang berarti H_0 diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 69 pasien yang menilai empati cukup baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 55 orang (97,7%) dan merasa tidak puas sebanyak 14 orang (20,3%) sedangkan dari 31 pasien yang menilai empati kurang baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 17 orang (54,8%) dan merasa tidak puas sebanyak 14 orang (45,2%). Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,010 < \alpha$ yang berarti H_0 diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 pasien yang menilai ketanggapan cukup baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 69 orang (76,7%) dan merasa tidak puas sebanyak 21 orang (23,4%) sedangkan dari 10 pasien yang menilai ketanggapan kurang baik dengan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sebanyak 3 orang (30,0%) dan merasa tidak puas sebanyak 7 orang (70,0%). Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,005 < \alpha$ yang berarti H_0 diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Jaminan/kepastian (Assurance) merupakan pengetahuan dan sikap tenaga kesehatan dalam memberikan kepastian yang menimbulkan keyakinan dan menciptakan kepercayaan dilihat dari persepsi yang dinilai berdasarkan pengetahuan, kesepakatan dan sifat dapat di percaya yang dimiliki petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,026 < \alpha$ artinya H_a diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi jaminan (assurance) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Adanya pengaruh dalam penelitian karena dengan adanya jaminan yang diberikan oleh rumah sakit maka pasien yang datang untuk melakukan pengobatan akan merasa dilayani secara baik oleh pihak rumah sakit seperti rasa aman dan perlakuan yang baik sehingga akan menumbuhkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Pasien yang menilai jaminan cukup dan merasa puas atas pelayanan yang diterima hal ini karena persepsi pasien dalam menerima pelayanan dari petugas kesehatan selalu merasa aman dan petugas kesehatan yang senantiasa memberikan resep obat sesuai dengan penyakit pasien. Sedangkan pasien yang menilai jaminan cukup dan tidak puas atas pelayanan yang diterima hal ini dikarenakan masih ada keluhan yang dirasa oleh pasien seperti masih ada petugas kesehatan belum mempunyai kemampuan yang memadai dalam melakukan tindakan medik

Pasien yang menilai kehandalan kurang dan masih merasa puas atas pelayanan yang diterima hal ini karena sudah terbentuk kepercayaan pada diri pasien terhadap rumah sakit dan pasien yang menilai kehandalan kurang dan merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima lebih kepada rasa aman di dalam menerima tindakan medik yang diberikan. Pentingnya jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang baik menyangkut kesopanan dan keramahan dari personal yang memberikan pelayanan jasa untuk menunjang kepuasan pasien, dimana setiap petugas kesehatan harus bertingkah laku yang sopan serta ramah kepada pasien dan keluarganya.

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian ini didukung oleh Gunawan et al., (2018) bahwa keramahan dokter, perawat maupun tenaga medis, termasuk sikap hormat terhadap pasien merupakan salah satu penunjang kualitas layanan yang menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. [7] Sejalan dengan penelitian Yurensia & Putri [8] serta penelitian serta penelitian Noorhidayah (2019) mengatakan bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien. [9] Penelitian ini tidak sejalan dengan Patodo (2020) yang meneliti tentang hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap diperoleh informasi bahwa tidak ada hubungan antara dan ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat ip medis di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado ($p=0,530$). [10]

Hubungan antara Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien

Empati adalah bentuk kepedulian petugas terhadap para pasiennya dengan cara memahami kebutuhan pasien, melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian yang tertuju pada pasien, sehingga dapat dipahami bahwa dengan pegawai peduli dengan pasien, memahami apa yang dibutuhkan serta berusaha mencukupinya, mengedepankan komunikasi yang baik, baik secara pribadi maupun non pribadi, memberikan perhatian yang mendalam kepada pasien akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,010 < \alpha$ artinya H_a diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi empati (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Adanya hubungan dalam penelitian karena semakin baik persepsi empati petugas kesehatan maka semakin baik pula tingkat kepuasan yang

dirasakan oleh pasien. Pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa kepuasan dan akan merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan.

Pasien yang menilai empati yang ditunjukkan petugas kesehatan termasuk kategori cukup dan pasien merasa puas atas pelayanan yang diterima hal ini karena petugas kesehatan yang dinilai senantiasa mengerti akan kebutuhan pasien dan bijaksana dalam memberikan pelayanan sedangkan pasien yang menilai empati ditunjukkan petugas kesehatan kategori cukup dan pasien tidak puas atas pelayanan yang diterima hal ini dikarenakan masih ada keluhan yang dirasa oleh pasien yaitu cara berkomunikasi petugas kesehatan yang kurang baik kepada saya dan keluarga

Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramah-tamahan petugas kesehatan, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat. Sebagian besar kehadiran pasien ketempat pelayanan kesehatan tertentu karena lebih didorong oleh kenyataan bahwa pasien sudah mengenal petugas pelayanan tersebut atau dapat dikatakan petugas tersebut sudah memiliki hubungan secara pribadi dengan pasien.

Selain itu pasien mengharapkan petugas kesehatan yang selalu komunikatif sehingga petugas bisa tahu apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien. Petugas peduli pada pasien dikarenakan petugas yang selalu partisipatif dalam kesembuhan pasien. Secara manusiawi para petugas menginginkan para pasien yang datang ke rumah sakit untuk lekas sembuh terlepas dari tugas dan tanggung jawabnya sebagai petugas kesehatan. Disamping itu petugas sangat perhatian terhadap pasien dikarenakan petugas selalu memantau kondisi pasien saat berjaga dan selalu menjaga komunikasi secara baik, bertanya tentang perasaan pasien dan memberitahukan perkembangan pasien terhadap pasien itu sendiri maupun keluarga pasien.

Selanjutnya petugas sangat sabar terhadap pasien dikarenakan petugas menjalankan pekerjaannya dengan tenang dan tidak panik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Petugas tetap tersenyum dan bekerja menjalankan tugas walaupun emosi pasien maupun keluarga pasien kadang bisa berubah menjadi marah akibat adanya kekurangan di luar kendali petugas.

Pada sisi yang lain masih ada keluhan pasien seperti perawat yang dinilai belum mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien padahal para petugas kesehatan sudah memberikan pelayanan yang optimal. Untuk itu guna meningkatkan standard mutu pihak rumah sakit telah mengutus para petugas kesehatan untuk diikutkan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dirinya dalam seni berkomunikasi yang baik dan menyenangkan sehingga kinerja rumah sakit menjadi meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan Wildani (2020) juga mengatakan bahwa ada hubungan empathy pada pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara ($p=0,001$). [11] Penelitian Nur'aeni & Simanjorang (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada pengaruh empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang ($p=0,008$). [12] Penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti (2018) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru dengan hasil penelitian menunjukkan uji chi square variable empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. [13]

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk (2019) yang meneliti tentang Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III diperoleh informasi bahwa perawat ramah dan empati tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. [14]

Hubungan antara Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan mau mendengar serta mengatasi keluhan pasien dengan penuh kesigapan petugas, sehingga dapat dipahami bahwa daya tanggap pegawai dengan membantu pasien secara cepat dan dapat bertindak sesuai dengan apa yang di keluhkan serta sigap dalam menghadapi situasi apapun belum dapat dilakukan dengan baik mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien.

Pasien yang menilai ketanggapan cukup dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya karena persepsi pasien yang menilai petugas kesehatan yang telah menanggapi keluhan mereka dengan baik, petugas kesehatan segera datang saat

dibutuhkan. Sedangkan pasien yang menilai ketanggapan cukup dan tidak puas atas pelayanan yang diterimanya karena masih ada petugas kesehatan yang tidak memberikan pelayanan secara tepat waktu.

Hasil uji statistik chi square diperoleh nilai $p=0,005 < \alpha$ artinya H_0 diterima dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dari segi ketanggapan (responsiveness) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Adanya hubungan dalam penelitian karena semakin baik daya tanggap pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang berobat di RSD Haji Makassar.

Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya (72,0%). Pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan kesehatan dimana pelayanan kesehatan yang baik akan mendorong terjadinya kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas ditunjukkan dengan ketepatan waktu pelayanan untuk masuk dirumah sakit (mulai dari UGD sampai ruang perawatan) karena pasien merasa diperhatikan dan diarahkan dengan baik mulai dari penerimaan sampai diruang rawat inap

Pasien juga mempersepsikan kepuasannya atas pelayanan dokter, pelayanan perawat karena adanya kesigapan petugas kesehatan dalam memberi bantuan kepada pasien, pasien merasa puas atas kebersihan dan kenyamanan ruangan karena petugas kebersihan bekerja dengan baik yang selalu memperhatikan kebersihan rumah sakit dengan menciptakan lingkungan yang asri, menjaga kebersihan ruangan, menjaga kebersihan WC dan kelengkapan ruangan diperhatikan. Persepsi pasien merasa yang puas atas tindakan medic yang diterimanya karena dokter yang ada dirumah sakit sangat terampil dan professional dalam melakukan tindakan medic pada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Saputra & Ariani (2019) yang mengatakan bahwa ada hubungan bermakna antara responsiveness pelayanan dengan kepuasan pasien $p\text{ value}=0,000$ ($p<0,05$), dengan kata lain daya tanggap pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. [15] Penelitian ini juga di dukung oleh Nur'aeni & Simanjorang (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang ($p=0,008$). [12]

Penelitian ini tidak sejalan dengan Patodo (2020) yang meneliti tentang hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap diperoleh informasi bahwa tidak ada hubungan antara dan ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado ($p=0,855$). [10]

KESIMPULAN

Ada hubungan kualitas pelayanan dari segi jaminan (*assurance*) ($p=0,026$), empati (*emphaty*) ($p=0,010$) dan segi ketnggapan (*Responsiveness*) ($p=0,005$) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Darah Haji Makassar.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini baik yang secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Alamsyah, D, 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- 2 Endang & Elisabeth. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- 3 Syafrudin, Masitoh, S, & Rosyanawaty, T. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Jakarta Timur: Buku Kesehatan
- 4 Imbalo, S, P. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- 5 Fais, M, S. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- 6 Wowor, Juwita, Adisti A. Rumayar, and Franckie RR Maramis. "Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru." *KESMAS* 8.6 (2019).
- 7 Gunawan, S., R, L. R. A., Keni, & Risnawaty, W. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta*. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*.

- 8 Yurensia, F., & Putri, A. (2020). Analisis tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 458-465.
- 9 Noorhidayah, N., Anggraeni, S., & Tuzzahra, S. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 10(2), 758-772.
- 10 Patodo, J. A., Rampengan, S. H., & Umboh, J. M. (2020). Hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Intisari Sains Medis 2020*, Volume 11, Number 2: 434-438. P-ISSN: 2503-3638, E-ISSN: 2089-9084.
- 11 Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7-21.
- 12 Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit izza karawang. *Journal of healthcare technology and medicine*, 6(2), 1097-1111.
- 13 Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- 14 Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29.
- 15 Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48-60.