JurnalKajianKesehatanMasyarakat	Vol .6 No 2	Edition: Oktober 2026
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JK2M	
Received:10 Oktober 2026	Revised: 14 Oktober 2026	Accepted: 20 Oktober 2026

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS TK. II PUTRI HIJAU MEDAN TAHUN 2025

Hotma Yenny Harianja[1],Jon Piter Sinaga[2],Selamat Ginting[3]

Email: *yennyharianja1979@gmail.com*

Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Magister Institut Kesehatan DELI HUSADA

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit. Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Tk. II Putri Hijau Medan. Jenis penelitian ini mengggunakan jenis *kuantitatif* dengan desain penelitian *analitik observasional* melalui rancangan *cross sectional.* Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap pada januari-desember 2024 yang berjumlah 6.690 orang pasien di RS Tk II Putri Hijau Medan. Besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan perhitungan besar sampel menurut Lameshow sehingga diperoleh besar sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pengaruh kehandalan (p=0,277), daya tanggap (p=0,516), jaminan (p=0,410) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan sedangkan ada hubungan pengaruh bukti fisik (p=0,018) dan empati (p=0,016) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan agar mengevaluasi dan membenahi yang menjadi keluhan pasien yang menjadi pemicu pasien merasa tidak puas akan pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan modal awal serta kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap individu dalam hidup. Namun, kesehatan seringkali menjadi dampak dari berbagai permasalahan yang dialami individu maupun lingkungan sekitarnya (Depkes, 2018). Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup baik, sehingga persaingan di bidang jasa kesehatan menjadi semakin kompetitif. Hal ini menuntut setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan untuk mampu menggunakan berbagai cara dalam menarik pelanggan melalui fasilitas dan kualitas pelayanan (Hasan, 2022).

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023, kesehatan merupakan keadaan sehat seseorang baik secara fisik, jiwa, maupun sosial, bukan hanya terbebas dari penyakit sehingga memungkinkan hidup produktif. Teori klasik H.L. Bloom menyatakan bahwa derajat kesehatan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu gaya hidup, lingkungan, pelayanan kesehatan, dan faktor genetik. Menurut undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative serta menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No. 44 Tahun 2009).

Kepuasan pasien sangat menentukan keberlangsungan rumah sakit, sebab apabila pasien kehilangan kepercayaan akibat pelayanan yang buruk, maka rumah sakit akan mendapat tanggapan negatif dan kehilangan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Behrouz et al. (2016) yaitu akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, dan informasi pasien menjadi acuan penting untuk mengukur kepuasan pasien rawat inap (Samola, 2024).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penentu keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, mutu pelayanan harus terus dijaga dan ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai standar profesi dan kode etik (Y Elfi, 2017; Kemenkes, 2022). Mutu pelayanan sendiri didefinisikan sebagai derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi, memanfaatkan sumber daya secara efektif, efisien, aman, dan memuaskan, dengan tetap memperhatikan keterbatasan pemerintah maupun masyarakat (Perpustakaan Poltekkes Malang, 2024).

Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB di Medan merupakan rumah sakit umum kelas B milik TNI-AD yang telah terakreditasi Paripurna dari KARS versi SNARS ED 1. Hasil pengamatan dan wawancara awal menunjukkan masih adanya keluhan pasien, terutama terkait lambannya pelayanan, kurangnya perhatian dan simpatik dari petugas, serta fasilitas ruang rawat yang belum memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun RS TK II Putri Hijau memiliki fasilitas dan SDM yang cukup memadai, evaluasi berkelanjutan serta perbaikan mutu pelayanan tetap harus dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat inap, dan peningkatan mutu pelayanan menjadi strategi utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Tk. II Putri Hijau Medan Tahun 2025".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini mengggunakan jenis kuantitatif dengan desain penelitian analitik observasional melalui rancangan *cross sectional*. Penelitian di lakukan di RS Tk II Putri Hijau Medan, dan dilaksanakan pada pada bulan Oktober 2024 s/d Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap pada januari-desember 2024 yang berjumlah 6.690 orang pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Data primer dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam kurun waktu 1 tahun terakhir dan jumlah pasien pada bulan Januari sampai Desember 2024. Instrumen penelitian yaitu kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi logistik berganda.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
1. 20-30 tahun	10	10,0
2. 31-40 tahun	23	33,0
3. 41-55 tahun	67	67,0
Total	100	100.0
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	55	55,0
2. Perempuan	45	45,0
Total	100	100.0
Pendidikan		
1. SD	2	2,0
2. SMP	30	30,0
3. SMA	40	40,0
4. Perguruan tinggi	28	28,0
Total	100	100.0
Pekerjaan		
1. Tidak Bekerja	7	7,0
2. TNI/Polri	63	63,0
3. PNS	24	24,0
4. Wiraswasta	6	6,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam kategori umur yang paling banyak adalah kelompok usia 41-55 tahun sebanyak 67 orang (67,0%). Karakteristik responden dalam kategori jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki sejumlah 55 orang (55,0%). %). Karakteristik responden dalam kategori Pendidikan yang paling banyak adalah responden dengan Pendidikan SMA sebanyak 40 orang (40,0%). Karakteristik responden dalam kategori Pekerjaan yang paling banyak adalah responden dengan TNI/Polri dengan jumlah 63 orang (63,0

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

	Bukti Fisik	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Baik	95	95,0
2	Tidak Baik	5	5,0
	Total	**100**	**100,0**

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa dari 100 responden di RS TK. II Putri Hijau Medan, sebanyak 95 responden (95,0%) dengan bukti fisik baik dan sebanyak 5 responden (5,0%) dengan bukti fisik yang tidak baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keandalan di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

	Keandalan	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Baik	39	39,0
2	Tidak Baik	61	61,0
	Total	**100**	**100,0**

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 100 responden di RS TK. II Putri Hijau Medan, sebanyak 39 responden (39,0%) dengan keandalan baik dan sebanyak 61 responden (61,0%) dengan keandalan yang tidak baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

	Daya Tanggap	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Baik	27	27,0
2	Tidak Baik	73	73,0
	Total	**100**	**100,0**

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 100 responden di RS TK. II Putri Hijau Medan, sebanyak 27 responden (27,0%) dengan daya tanggap baik dan sebanyak 73 responden (73,0%) dengan daya tanggap yang tidak baik.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

	Jaminan	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Baik	93	93,0
2	Tidak Baik	7	7,0
	Total	**100**	**100,0**

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa dari 100 responden di RS TK. II Putri Hijau Medan, sebanyak 93 responden (93,0%) dengan jaminan baik dan sebanyak 7 responden (7,0%) dengan jaminan yang tidak baik

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

	Empati	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Baik	43	43,0
2	Tidak Baik	57	57,0
	Total	**100**	**100,0**

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa dari 100 responden di RS TK. II Putri Hijau Medan, sebanyak 43 responden (43,0%) dengan empati baik dan sebanyak 57 responden (57,0%) dengan empati yang tidak baik.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Baik	46	46,0
2	Tidak Baik	54	54,0
	Total	**100**	**100,0**

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa dari 100 responden di RS TK. II Putri Hijau Medan, sebanyak 46 responden (46,0%) dengan kepuasan pasien dan sebanyak 54 responden (54,0%) dengan kepuasan pasien yang tidak baik.

Tabel 8. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		*pValue*
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	41	41,0	54	54,0	95	95,0	0,018
Tidak Baik	5	5,0	0	0	5	5,0	
Total	46	46,0	54	54,0	100	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa dari 95 responden dengan bukti fisik baik, sebanyak 41 responden (41,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 54 responden (54%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan pada bukti fisik yang tidak baik hanya 5 responden (5%) yang menyatakan puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,018, karena nilai p < α = 0,018 < 0,05 maka Ho ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh yang bermakna secara statistik variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Tabel 9. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Keandalan	Kepuasan Pasien				Total		*pValue*
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	16	16,0	23	23,0	39	39,0	0,277
Tidak Baik	30	30,0	31	31,0	61	61,0	
Total	46	46,0	54	54,0	100	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa dari 39 responden dengan keandalan baik, sebanyak 16 responden (16,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 23 responden (23,0%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 61 responden dengan penilaian yang tidak baik terhadap keandalan, sebanyak 30 responden (30,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 31 responden (31,0%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,277, karena nilai p > α = 0,277 > 0,05 maka Ho diterima, ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna secara statistik variabel keandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Tabel 10. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		*pValue*
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	12	12,0	15	15,0	27	27,0	0,516
Tidak Baik	34	34,0	39	39,0	73	73,0	
Total	46	46,0	54	54,0	100	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa dari 27 responden dengan daya tanggap baik, sebanyak 12 responden (12,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 15 responden (15,0%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 73 responden dengan penilaian yang tidak baik terhadap keandalan, sebanyak 34 responden (34,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 39 responden (39,0%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,516, karena nilai p > α = 0,516 > 0,05 maka Ho diterima, ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna secara statistik variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Tabel 11. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Jamin	Kepuasan Pasien	Total	*pVal*

an	Puas		Tidak Puas				*ue*
	n	%	n	%	n	%	
Baik	42	42,0	51	51,0	93	93,0	0,410
Tidak Baik	4	4,0	3	3,0	7	7,0	
Total	46	46,0	54	54,0	100	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa dari 93 responden dengan jaminan baik, sebanyak 42 responden (42,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 51 responden (51,0%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 7 responden dengan penilaian yang tidak baik terhadap jaminan, sebanyak 4 responden (4,0%) yang menyatakan puas dan sebanyak 3 responden (3,0%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,410, karena nilai p > α = 0,410 > 0,05 maka Ho diterima, ini berarti bahwa tidak ada pengaruh yang bermakna secara statistik variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Tabel 12. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Empati	Kepuasan Pasien				Total		*pValue*
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	42	42,0	51	51,0	93	93,0	0,410
Tidak Baik	4	4,0	3	3,0	7	7,0	
Total	46	46,0	54	54,0	100	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 12, menunjukkan bahwa dari 43 responden dengan empati baik, sebanyak 14 responden (19,8%) yang menyatakan puas dan sebanyak 29 responden (23,2%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan dari 57 responden dengan penilaian yang tidak baik terhadap empati, sebanyak 32 responden (26,2%) yang menyatakan puas dan sebanyak 25 responden (30,8%) yang menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,016, karena nilai p < α = 0,016 < 0,05 maka Ho ditolak, ini berarti bahwa ada pengaruh yang bermakna secara statistik variabel empati terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Tabel 13. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Variabel	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Bukti fisik	-21.593	17501.665	0.000	1	0.999	0.000
Keandalan	0.449	0.444	0	1	9	0.956
Daya tanggap	-0.297	0.485	0.375	1	0.540	0.611
Jaminan	0.492	0.825	0.355	1	0.551	0.371
Empati	-0.902	0.442	4.166	1	0.041	0.406
Constant	-0.92	1750.665	0.000	1	0.999	4506885
			5.004		0.025	8281.862
			6		5	
			0.000		0.999	
	24.531		0		9	

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 13, menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis multivariat hanya Empati yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RS Tk. II Putri Hijau Medan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Menurut (Maryati, 2014) Bukti fisik adalah kemampuan suatu Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau konsumennya. Bukti fisik yang dimaksud seperti gedung, peralatan, perlengkapan, dan pegawai yang dimilikinya. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,018, ini berarti bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa bukti langsung yang terdiri dari penampilan tenaga medis yang rapi, kesediaan fasilitas yang cukup lengkap, dan kebersihan yang bail pada ruangan.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2020) dalam penelitian Any Urwatul Wusko (2024) yang mengatakan bahwa bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisikal, peralatan, personel dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat Kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi (bukti fisik) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa wujud atau tampilan melalui fisik sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Putra (2021) yang menyampaikan bahwa aspek bukti fisik dapat mempengaruhi harapan pasien, diman bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan harapan pasien yang tinggi.

Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Menurut Sudarso (2020) Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang merata, tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,277, ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik variabel keandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2024) yaitu kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai yang diinginkan konsumen. Selain itu, dalam penelitian Tjong (2023) berpendapat bahwa kehandalan pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Melanie, dkk (2023) yang berpendapat bahwa pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan Kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Menurut Parasuraman, Dkk (2024) daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikab pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,516, ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2024) yang mengatakan bahwa daya tanggap yaitu

kemauan atau kesiapan para karyawawn untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kotler (2021) yang menyampaikan bahwa daya tanggap dikatakan sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Menurut Kotler (2021) mendefinisikan jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap Perusahaan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,410, ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan.

Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa jaminan yang terdiri dari tersedianya dokter spesialis, perilaku dokter menimbulkan rasa aman terhadap pasien rawat inap, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, biaya perawatan terjangkau, menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap perlu dalam perbaikan. Hal ini harus terus diperbaiki untuk meningkatkan rasa aman terhadap pasien sehingga timbul adanya kepercayaan pasien dan rasa puas terhadap pelayanan Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan. Hal ini sesuai dengan penelitian Andi Nadirah Machmud (2020) yang mengatakan bahwa jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahsa nasional yang mudah dipahami oleh pasien, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan Tahun 2025

Menurut (Sudarso, 2016), Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hasil uji statistik diperoleh nilai p = 0,016, ini berarti bahwa ada pengaruh yang bermakna secara statistik variabel empati terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Putri Hijau Medan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan mayoritas tidak puas.

Hal ini berarti kualitas pelayanan kesehatan berupa empati yang terdiri dari dokter tidak dapat menenangkan pasien, perawat tidak ada waktu berkomunikasi dengan pasien, perawat jarang mengingatkan menyimpan barang pasien, tidak terpenuhinya waktu konsultasi keluarga pasien, tidak memberikan dukungan ke pasien, sehingga tercipta ketidakpuasan pasien rawat inap dalam menerima pelayanan dalam hal kesembuhan pasien. Hal tersebut sesuai dengan teori Azwar (2020) mengenai mutu pelayanan rawat inap dapat dikatakan baik, apabila petugas memberikan rasa tentram kepada pasien, dan memberikan pelayanan yang professional dan setiap strata pengelola rumah sakit. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2016) yang mengatakan empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelnggan dengan berupaya memahami keinginan.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan.
2. Tidak ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan.

3. Tidak ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan.
4. Tidak ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan.
5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Medan.
6. Variabel dengan nilai yang paling berhubungan adalah variabel empati.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal of Management*, Vol. 5 Hal: 198-212.

Agustin. (2020). Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan. *UMY Repository*, Hal: 68-74.

Akbar, dkk. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak PKB Di Kantor Bersama XYZ). *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, Vol. 01 No. 02 Hal: 57-68.

Hasan. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tk. III Prof Dr.J.A Latumen Ambon. *Universitas Hasunuddin Makasar*, Hal: 66-98.

Hertiyanti. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Pada Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Perpus Utama Poltekkes Malang*, Hal: 6-16.

Jazuli,dkk. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, Vol.01 No.01 Hal: 67-75.

Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwahmast di Lebak. *Jurnal of Islamic Economics and Business Studies*, Vol.5 No.1 Hal: 78-89.

Ramadhan. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tamangapa Kota Makasar. *Universitas Hasanuddin*, Hal: 68-90.

Tamanguma. (2022). Pengaruh Kualitas Pelananan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Miangas Bahu Kota Manado. *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, Vol.3 No.1 Hal: 74-98.

Y.Elfi. (2017). Analisis Biaya Satuan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Padang Pariaman. *Universitas Andalas*, Hal: 1-8.