

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pena 98 Gunung Sindur Kabupaten Bogor

Tofikoh Hidayah, Pubita Sasti Fintani, Muhammad Rizqie Aris, Niken Ayu Rahmawati

Sekolah Tinggi Ekonomi Manajemen Bisnis Islam Al Aziziyah Randudongkal Pemalang

tofikohhidayah@gmail.com, pubita@stebi-alaziziyah.ac.id, niken.rahmawati@stebi-alaziziyah.ac.id,
rizqie.aris@stebi-alaziziyah.ac.id*

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian serius dari pihak rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa. Tingkat kepuasan pasien dapat mencerminkan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila pasien merasa kurang puas, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum optimal. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan mutu layanan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pasien sehingga tercipta kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pena 98. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang pernah memperoleh layanan rawat inap di rumah sakit tersebut, dengan total responden sebanyak 94 orang yang dipilih berdasarkan perhitungan rumus uji hipotesis. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan data tingkat kepuasan, semua variabel tersebut turut memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pena 98. Dari total responden, sebanyak 64 orang (68,1%) menyatakan merasa puas, sedangkan 30 orang lainnya (31,9%) tidak puas. Nilai *p-value* untuk masing-masing dimensi menunjukkan angka 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, yaitu pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

1. Latar Belakang

Di tengah era globalisasi dan keterbukaan informasi seperti sekarang, kualitas pelayanan menjadi kunci utama bagi rumah sakit untuk tetap eksis dan mampu bersaing. Pasien kini tidak hanya menilai hasil akhir dari pengobatan, tetapi juga memperhatikan proses pelayanan secara menyeluruh. Hal-hal seperti keramahan tenaga medis, kecepatan dalam menangani pasien, kebersihan ruangan, hingga kejelasan informasi menjadi aspek yang sangat diperhatikan. Pelayanan kesehatan adalah bagian penting dalam sistem kesejahteraan sosial yang harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang layak, aman, dan bermutu sebagai bagian dari hak dasar manusia. Dalam hal ini, rumah sakit berperan sebagai institusi yang kompleks dan strategis dalam penyediaan layanan kesehatan. Karena itulah, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga berfokus pada kepuasan pasien sebagai pengguna layanan.

Salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu: *tangibles* (penampilan fisik fasilitas dan staf), *reliability* (keandalan dalam memberikan pelayanan), *responsiveness* (kesigapan dalam membantu pasien), *assurance* (kompetensi dan rasa aman yang diberikan staf), serta *empathy* (kemampuan memahami kebutuhan pasien secara personal). Kelima dimensi ini telah banyak dibuktikan dalam berbagai studi sebagai indikator yang efektif dalam menilai kualitas layanan, termasuk di sektor rumah sakit.

Kepuasan pasien sendiri pada dasarnya merupakan hasil dari perbandingan antara harapan mereka sebelum menerima layanan dan pengalaman nyata yang dirasakan setelahnya. Bila pengalaman pelayanan sesuai bahkan melampaui harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, ketidaksesuaian bisa memunculkan kekecewaan,

komplain, bahkan mendorong pasien untuk mencari layanan dari fasilitas lain. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang prima tidak hanya menciptakan kepuasan sesaat, tapi juga berperan dalam membangun loyalitas jangka panjang.

Rumah Sakit Pena98 sebagai salah satu rumah sakit swasta yang beroperasi di wilayah perkotaan menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal persaingan dengan rumah sakit lain. Persaingan ini mencakup banyak aspek, mulai dari kecanggihan teknologi, kelengkapan fasilitas, hingga kualitas sumber daya manusia. Untuk terus dipercaya oleh masyarakat, rumah sakit ini perlu secara rutin mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun demikian, setiap rumah sakit memiliki kondisi dan karakteristik yang berbeda, baik dari segi pasien, tenaga medis, maupun sistem manajemennya. Maka dari itu, perlu dilakukan penelitian khusus yang berfokus pada Rumah Sakit Pena98 untuk mengetahui secara lebih dalam bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit ini.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Tujuan utamanya adalah untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti, khususnya untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi maupun penyebaran kuesioner kepada responden dan data sekunder, diperoleh dari rekam medis pasien Rumah Sakit Pena98. Lokasi penelitian adalah Desa Pengasinan, Kecamatan Gunung Sindur, Kabupaten Bogor.

Populasi dan Sampel. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Pena98. Sampel diambil menggunakan Teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata atau kelompok tertentu dalam populasi. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus uji hipotesis untuk populasi terbatas menurut surya(2014).

Variabel dan Pengumpulan Data. Variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen (Y) adalah kepuasan pasien. Instrumen pengumpulan data utama adalah kuesioner yang berisi tentang karakteristik responden dan pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti. Sebelum kuesioner disebar, dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen.

Teknik Analisis Data. Teknik analisis data meliputi dua tahap utama. Tahap pertama adalah Analisis Univariat, untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian secara deskriptif. Tahap kedua adalah Analisis Bivariat, untuk mengetahui kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi. Studi *Journal of Administration and Management Public Literation* (2021), menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien ($r = 0,766$), menjelaskan 58,7% variasi kepuasan, sisanya dipengaruhi faktor lain. Sejalan dengan ini, penelitian Jurnal Kesehatan Vokasional (2017) di Yogyakarta juga menemukan menemukan bahwa 84% pasien merasa puas, dengan perbedaan signifikan berdasarkan latar belakang pendidikan, serta menyoroti hubungan kepuasan pasien dengan karakteristik responden dan kualitas pelayanan pendaftaran. Di sisi lain, beberapa penelitian kuantitatif lain (misalnya Mahfudhoh, 2020) menunjukkan bahwa korelasi sedang ($r = 0,511$) serta pengaruh kualitas pelayanan sebesar 26% terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini hadir untuk menguji secara spesifik dan simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Pena 98 Bogor.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pena 98

Bukti fisik adalah kapasitas suatu Perusahaan untuk memperlihatkan keberadaannya bagi pelanggan/konsumennya. Bukti fisik yang dimaksudkan seperti bangunan, peralatan dan karyawan yang dimiliki (Maryati, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik dan kepuasan pasien terlihat bahwa mayoritas pasien yang puas dengan layanan rumah sakit memiliki bukti fisik yang memadai (60,6%), sementara hanya sedikit pasien yang tidak puas meskipun bukti fisik baik (10,6%). Sebaliknya, untuk pasien dengan bukti fisik yang kurang baik, proporsi yang tidak puas lebih besar (20,2%), dan hanya sebagian kecil yang merasa puas (8,5%). Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai *p-value* yang didapat adalah 0,001, yang menunjukkan adanya korelasi signifikan antara bukti fisik pelayanan dan kepuasan pasien. Nilai OR yang diperoleh sebesar 13,5375 dengan interval kepercayaan 95% (4,67 - 39,25) mengindikasikan bahwa pasien yang menerima bukti fisik pelayanan yang baik memiliki peluang 13,5375 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menerima bukti fisik yang kurang baik.

Hal ini konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien, karena aspek fisik menjadi representasi pertama dan utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas keseluruhan pelayanan (Purba, 2020; Cahya et al., 2024).

Dari sisi praktis, temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan pada dimensi bukti fisik seperti peningkatan kebersihan fasilitas, pemeliharaan alat medis, penataan ruang rawat inap, dan standarisasi penampilan petugas dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan standar akreditasi rumah sakit nasional Indonesia yang menetapkan bahwa aspek fasilitas fisik merupakan komponen penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia [Kemenkes RI], 2023).

Aspek bukti fisik dapat berdampak pada harapan pasien, di mana bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan ekspektasi pasien yang tinggi. Rumah sakit perlu mengetahui berbagai kebutuhan pasien, termasuk fasilitas pendukung seperti ruang istirahat, area tunggu, toilet, dll. (Putra, 2016)

Dalam pandangan Islam, penyajian bukti fisik dalam setiap bentuk pelayanan haruslah berpijak pada prinsip kesederhanaan yang tidak menunjukkan kemewahan berlebih. Ajaran ini sejalan dengan kandungan QS. At-Takatsur ayat 1-5 yang menyatakan bahwa kesibukan berbuat riya dan bermegah-megahan telah membuat manusia lalai dari tujuan utama kehidupannya, hingga akhirnya harus menghadapi akibat perbuatannya di kemudian hari.

Meskipun demikian, kesederhanaan tidak berarti mengabaikan kualitas dan kenyamanan yang dibutuhkan oleh penerima pelayanan. Sebagaimana dalam konteks rumah sakit, bukti fisik berupa sarana dan prasarana harus dirancang untuk menunjang kebutuhan utama para pasien dan keluarga mereka. Kamar rawat inap yang bersih dan sesuai standar medis, alat kesehatan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, ruang tunggu yang nyaman untuk menunggu, makanan yang bergizi dan sesuai dengan ketentuan agama, serta tempat parkir yang aman dan teratur. Hal tersebut merupakan bentuk bukti fisik yang diperlukan, bukan untuk menunjukkan kemewahan, melainkan untuk menjamin kenyamanan dan keamanan serta mendukung proses penyembuhan.

3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pena 98

Kehandalan merujuk pada kemampuan untuk menyajikan layanan dengan tepat waktu, presisi, dan memuaskan. Kinerja perlu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yaitu ketepatan jadwal, layanan yang adil, tanpa cacat, perilaku ramah dan tingkat akurasi yang tinggi (Sudarso, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, responden dengan kategori baik pada dimensi keandalan sebanyak 49 orang (52,1%) merasa puas dan 9 orang (9,6%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori tidak baik sebanyak 7 orang (7,4%) merasa puas dan 29 orang (30,8%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi keandalan. Hasil uji menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,001, sehingga nilai *p* < 0,05 yang mengindikasikan adanya korelasi signifikan antara variabel keandalan dengan kepuasan pasien. Nilai OR yang diperoleh sebesar 22,555 (95% CI: 7,69 – 67,15) yang bermakna responden dengan keandalan baik berpeluang 22,555 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang berada pada kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil pengumpulan data kualitatif yang mendukung analisis kuantitatif, pada dimensi keandalan masih ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi sumber keluhan bagi responden pasien rawat inap Rumah Sakit Pena 98. Keluhan utama yang muncul meliputi tiga aspek utama, yaitu: (1) alur administrasi yang memiliki durasi pelaksanaan yang cukup lama serta kecepatan pengerjaan yang tidak optimal dari petugas terkait; (2) jadwal kunjungan dokter yang sering mengalami perubahan serta terjadinya keterlambatan dalam proses pemeriksaan

terhadap pasien; dan (3) kurangnya pemberian penjelasan oleh tenaga perawat mengenai tindakan perawatan yang akan atau sedang dilaksanakan terhadap pasien.

Keadaan ini menunjukkan bahwa meskipun secara statistik dimensi keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terdapat beberapa komponen dalam implementasi keandalan yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Hasil temuan penelitian ini konsisten dengan beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang hubungan antara keandalan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Kurnia (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan menunjukkan bahwa dimensi keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *p*-value sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut mengkonfirmasi bahwa keandalan merupakan salah satu faktor penentu dalam menciptakan kepuasan pada pasien rawat inap.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori amanah yang harus ditepati dengan sebaik-baiknya. Prinsip ini ditegaskan dalam Firman Allah SWT dalam QS. An-Nahl ayat 91 yang menyatakan: "Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat". Selain itu, QS. Al-Mu'minun ayat 8 juga menegaskan: "Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya".

Ayat-ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap janji atau kesepakatan yang dibuat harus ditepati dengan penuh tanggung jawab, terutama ketika telah menjadikan Allah SWT sebagai saksi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, "janji" yang dimaksud merujuk pada komitmen pihak rumah sakit baik tenaga medis maupun non-medis untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan maksimum (SPM) yang telah ditetapkan. Setiap aspek pelayanan, mulai dari alur administrasi, kepatuhan jadwal pemeriksaan, hingga pemberian informasi kepada pasien, merupakan bagian dari amanah yang harus dipenuhi dengan integritas.

Ajaran Rasulullah SAW juga menguatkan prinsip ini, sebagaimana diriwayatkan dalam hadis HR Abu Dawud (3535) dan HR At-Tirmidzi (1264) yang menyatakan: "Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu dan janganlah engkau menghianati orang yang menghianatimu". Kepercayaan yang diberikan oleh pasien dan keluarga kepada tim kesehatan harus dijaga melalui pelaksanaan pelayanan yang optimal, konsisten, dan transparan. Hal ini tidak hanya menjadi tuntutan profesional, tetapi juga kewajiban agama yang bertujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada pasien serta menjaga nama baik institusi pelayanan kesehatan sebagai wadah ibadah dalam membantu penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan umat.

3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pena 98

Daya tanggap merupakan kapasitas untuk memberikan dukungan dalam pelayanan yang tanggap (responsif) dan akurat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi jelas. Membatasi pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas tentu menyebabkan pandangan yang buruk terhadap mutu layanan. (Sudarso, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, responden dengan kategori baik pada dimensi daya tanggap sebanyak 36 orang (38,3%) merasa puas dan 7 orang (7,4%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori tidak baik sebanyak 21 orang (22,3%) merasa puas dan 30 orang (31,9%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi daya tanggap. Hasil uji menunjukkan nilai *p*-value sebesar 0,001, sehingga nilai *p* < 0,05 yang mengindikasikan adanya korelasi signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien. Nilai OR yang diperoleh sebesar 7,3469 (95% CI: 2,74 – 19,65) yang bermakna responden dengan daya tanggap baik berpeluang 7,3469 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang berada pada kategori tidak baik.

Selain data kuantitatif, temuan kualitatif mengidentifikasi permasalahan spesifik yang menjadi sumber keluhan utama responden terkait dimensi ini, yaitu lambatnya respon tenaga perawat dalam menangani keluhan pasien. Contoh konkret yang muncul adalah keterlambatan perawat dalam mengganti cairan infus yang hampir habis, meskipun telah ada permintaan dari keluarga pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi daya tanggap

di tingkat operasional masih belum optimal, di mana kecepatan dan ketepatan respon terhadap kebutuhan pasien belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan standar yang seharusnya diterapkan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan penelitian terdahulu dalam bidang kesehatan. Putra (2016) dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSU Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016 menemukan bahwa dimensi ketanggapan (responsiveness) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,010 (<0,05)$. Hal ini mengkonfirmasi bahwa daya tanggap merupakan salah satu dimensi kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Selain itu, konsep daya tanggap juga diperkuat oleh teori yang dikemukakan Tjiptono (2005), yang menjelaskan bahwa kecepatan dalam menanggapi keluhan memiliki peran krusial dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Menurutnya, jika keluhan tidak segera ditangani, ketidakpuasan akan menjadi permanen dan sulit untuk diperbaiki. Sebaliknya, penanganan keluhan yang cepat dan tepat cenderung meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam paradigma etika Islam, daya tanggap dalam pelayanan kesehatan merupakan bagian dari wujud pemeliharaan amanah yang telah diberikan oleh pasien kepada tenaga medis. Prinsip ini ditegaskan dalam Firman Allah SWT dalam QS. Al-Mu'minun ayat 8 yang menyatakan: "Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya".

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap amanat dan janji yang diberikan harus ditepati dengan penuh tanggung jawab. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepercayaan yang diberikan oleh pasien – yang mempercayakan proses kesembuhan kepada tenaga medis sebagai ahli – merupakan bentuk amanat yang harus dijaga. Pasien mengharapkan bantuan yang tepat waktu, berupa informasi yang jelas, kecepatan respon, serta ketanggapan yang optimal terhadap setiap keluhan atau kebutuhan yang muncul selama masa perawatan.

Ajaran Rasulullah SAW juga menguatkan pentingnya daya tanggap dalam membantu sesama muslim, sebagaimana diriwayatkan dalam hadis HR Abu Dawud (nomor 3635), HR At-Tirmidzi (nomor 1940), yang menyatakan: "Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada seorang muslim, maka Allah akan memberikan kemudahan kepadanya; barang siapa yang merepotkan (menyusahkan) seorang muslim, maka Allah akan menyusahkan dia". Hadis ini menegaskan bahwa setiap tindakan yang memberikan kemudahan atau kecepatan bantuan kepada sesama akan mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT, sementara tindakan yang menyebabkan kesulitan atau keterlambatan akan mendapatkan konsekuensi yang sesuai. Oleh karena itu, kecepatan dan ketanggapan dalam menangani kebutuhan pasien bukan hanya menjadi tuntutan profesional, tetapi juga kewajiban agama yang harus dijalankan dengan penuh integritas.

3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pena 98

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada keandalan, kepercayaan, serta pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan agar pasien merasa aman dan percaya (Wijaya, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian, responden dengan kategori baik pada dimensi jaminan sebanyak 42 orang (44,7%) merasa puas dan 19 orang (20,2%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori tidak baik sebanyak 9 orang (9,6%) merasa puas dan 24 orang (25,5%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi jaminan. Hasil uji menunjukkan nilai p -value sebesar 0,001, sehingga nilai $p < 0,05$ yang mengindikasikan adanya korelasi signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien. Nilai OR yang diperoleh sebesar 5,8947 (95% CI: 2,30 – 15,09) yang bermakna responden dengan jaminan baik berpeluang 5,8947 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang berada pada kategori tidak baik. Beberapa hal yang menjadi alasan tidak puas antara lain tenaga kesehatan yang kurang jelas menjelaskan prosedur penanganan serta terkadang kurang konsisten dalam menerapkan standar pelayanan, sedangkan hal yang membuat pasien puas adalah kemampuan dokter dalam menangani kasus serta penjelasan mengenai rencana pengobatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahman, 2019) berjudul "Hubungan Dimensi Jaminan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung". Dalam

penelitian tersebut diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,423 dengan nilai sig. $0,003 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, jaminan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan pasien terhadap proses penyembuhan. Hal ini juga sesuai dengan ajaran dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 58 yang menyatakan bahwa Allah memerintahkan kepada orang-orang yang dipercayakan untuk menjalankan amanahnya dengan benar. Dalam hal ini, tenaga kesehatan sebagai pihak yang dipercaya oleh pasien harus menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, memiliki kompetensi yang memadai, dan bersikap ramah serta empati agar pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diterima.

3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pena 98

Empati adalah dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada perhatian, pemahaman terhadap kebutuhan dan kondisi pasien, serta kemampuan tenaga kesehatan untuk berkomunikasi dengan cara yang hangat dan penuh rasa hormat (Santoso, 2018).

Berdasarkan tabel diatas, responden dengan kategori baik pada dimensi empati sebanyak 48 orang (51%) merasa puas dan 7 orang (7,4%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori tidak baik sebanyak 14 orang (14,9%) merasa puas dan 25 orang (26,6%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan rumah sakit pada dimensi empati. Hasil uji menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,001, sehingga nilai $p < 0,05$ yang mengindikasikan adanya korelasi signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien. Nilai OR yang diperoleh sebesar 12,2448 (95% CI: 4,38 – 34,27) yang bermakna responden dengan empati baik berpeluang 12,2448 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan yang berada pada kategori tidak baik. Beberapa hal yang membuat pasien puas antara lain tenaga kesehatan yang ramah saat berinteraksi, mendengarkan keluhan dengan saksama, serta memberikan dukungan emosional saat pasien merasa cemas. Sedangkan alasan tidak puas antara lain tenaga kesehatan yang terkesan terburu-buru saat memberikan pelayanan dan kurang memperhatikan kebutuhan khusus pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siti, 2020) berjudul "Pengaruh Dimensi Empati dalam Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Sukabumi". Dalam penelitian tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,512 dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa dimensi empati memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

Empati dalam pelayanan kesehatan menjadi bagian penting karena pasien tidak hanya membutuhkan penanganan medis, tetapi juga dukungan emosional. Hal ini sejalan dengan ajaran dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 177 yang menyatakan bahwa amal shaleh termasuk memberi bantuan kepada orang yang membutuhkan dan berbuat baik kepada sesama. Tenaga kesehatan yang memiliki empati akan mampu memberikan pelayanan yang lebih humanis, sehingga pasien merasa diterima dan dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pena 98, dengan nilai *p-value* masing-masing dimensi sebesar $0,001 < 0,05$. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas, yaitu sebanyak 68,1% (64 orang), sedangkan 31,9% (30 orang) belum puas. Temuan ini menjawab tujuan penelitian untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap. Secara aplikasi, hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar bagi Rumah Sakit Pena 98 untuk menyusun strategi perbaikan yang terfokus pada seluruh dimensi kualitas pelayanan secara menyeluruh, bukan hanya satu atau beberapa aspek saja. Implikasinya, peningkatan keseluruhan dimensi tersebut diharapkan dapat meningkatkan proporsi pasien yang puas hingga tingkat yang lebih tinggi, sekaligus mendukung reputasi dan keberlanjutan pelayanan rumah sakit. Secara spekulatif, peningkatan kepuasan pasien yang konsisten dapat berdampak positif pada tingkat kunjungan kembali dan rekomendasi kepada orang lain. Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk melakukan analisis lebih mendalam terkait kontribusi relatif masing-masing dimensi terhadap kepuasan pasien, serta menguji faktor pendukung lain seperti karakteristik pasien atau sistem manajemen rumah sakit yang mungkin memengaruhi hubungan kedua variabel tersebut. Selain itu,

penelitian dapat diperluas ke jenis pelayanan lain di rumah sakit atau dilakukan secara komparatif dengan rumah sakit lain di wilayah yang sama untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas..

Referensi

1. Amelia, Maya.(2018) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU". Skripsi. USU
2. Arifin, H. M. (2016). *Manajemen pelayanan publik dalam Islam*. Jakarta: Lembaga Penerbitan IAIN.
3. Harahap, Muhammad, (2020),"Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan," *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, Vol. 5, No. 2,
4. Hartini, Nining. (2014). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa". Skripsi. UIN Alauddin Makasar.
5. Hodiri Adi Putra. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra*. J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia).
6. Izzuddin, A. (2020). *Fikih pelayanan publik*. Semarang: Pustaka Rizki Putra.
7. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
8. Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon*. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 8(1).
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L., *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 1988, hlm. 12–40.
10. Profil Rumah Sakit Pena 98 Gunung Sindur Bogor
11. Radito, Th. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta*. Jurnal Ilmu Manajemen, 11(2)
12. Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
13. Wahyudiyono, W., Wahyuning, S., & Fadila, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Farmasi di RS TK III Dr. Soetarto Yogyakarta*. ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen, 15(1).
14. Wijayanti, Siti Nur, (2021), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Moewardi," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 8, No. 1,
15. Zeithaml, dkk (2013)., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 6th ed., McGraw-Hill.