

## FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR

Habibi

STIKES Gunung Sari Makassar

\*Alamat korespondensi : Email : [habibigrand@gmail.com](mailto:habibigrand@gmail.com)

(Received 10 Juni 2025; Accepted 10 Juli 2025)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Penelitian menggunakan desain cross sectional dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang dipilih dari total populasi 131 pasien rawat inap melalui kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, sedangkan variabel independen adalah bukti langsung (*tangibles*) dan ketanggapan (*responsiveness*). Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Fisher's Exact Test serta analisis multivariat dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien ( $p = 0,046$ ) dan ketanggapan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,001$ ). Analisis multivariat menunjukkan bahwa ketanggapan merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dengan nilai Odds Ratio (OR) 29,000, sementara bukti langsung memiliki nilai OR 5,929. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan lebih berperan dibandingkan aspek bukti langsung dalam meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien; Bukti langsung (*Tangibles*); Ketanggapan (*Responsiveness*); Rumah Sakit

### Pendahuluan

Pembangunan nasional memiliki tujuan yakni meningkatkan taraf hidup warga negara Indonesia dan menyejahterakannya. Peningkatan kesejahteraan mencakup seluruh aspek kehidupan dan salah satu bidangnya adalah aspek kesehatan. Aspek kesehatan yang meliputi setiap kondisi baik itu dalam kategori sehat demi optimalnya derajat kesehatan yang mendukung setiap aktifitas produktif maupun dalam kondisi sakit demi pemenuhan kebutuhan akan rasa sehat. Dengan kata lain, hal ini mencakup tindakan yang secara nyata berlaku secara holistik melalui upaya preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Pelayanan merupakan serangkaian alat atau suatu kegiatan yang tidak tampak atau dengan kata lain tidak dapat disentuh. Yang merupakan implikasi transaksi dari karyawan kepada konsumennya. Dan dapat juga disebut dengan pemecahan permasalahan konsumen oleh perusahaan pemberi layanan melalui produk yang disediakan (Gronroos, 1990).

Dalam pemberian pelayanan kesehatan rumah sakit sebagai garda terdepan setelah Puskesmas dituntut disetiap pelaksanaannya memberikan pelayanan kesehatan yang mumpuni. Adapun hal yang penting menjadi prioritasnya adalah kepuasan pasien. Kepuasan konsumen atau pasien menjadi suatu hal yang mendasar dan sangat perlu menjadi prioritas utama rumah sakit sebagai pemberi layanan agar dapat menunjukkan eksistensinya dalam bersaing maupun bertahan dalam gempuran pasar persaingan rumah sakit sebagaimana

kita ketahui bahwa institusi tersebut merupakan badan usaha yang menghasilkan pelayanan kesehatan dalam bentuk jasa.

Kepuasan pasien dirasakan apabila tercipta kesesuaian antara harapan pasien atau terpenuhinya kebutuhan pasien. Keadaan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dapat dinilai memuaskan apabila pelayanan yang didapatkan sesuai harapan pasien atau melebihi tingkat harapan pasien dalam hal pemenuhan kebutuhannya selama mendapatkan pelayanan. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen dasar dan sangat penting dalam menentukan baik atau buruknya tingkat pelayanan yang disediakan bahkan dapat berefek dalam keberlangsungan rumah sakit tersebut.

Menurut Thiedke (2011) dalam Sarah (2015), permasalahan mengenai kepuasan menjadi topik yang sangat menarik dalam artikel-artikel antara tahun 1980 hingga tahun 1996 yang dapat muncul sebagai akibat dari meningkatnya pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen atau sebagai akibat dari persaingan pemberi pelayanan dengan menjadikan kepuasan konsumen sebagai komoditas utama dalam menarik konsumen untuk memanfaatkan fasilitas yang dimilikinya.

Memahami pasien terutama mengenai keinginan dan kebutuhannya adalah hal yang erat kaitannya dengan kepuasan klien. Hal tersebut tentunya memiliki nilai yang sangat tinggi. Sebagaimana diketahui bahwa perasaan puas oleh pasien terhadap pelayanan mengiringnya tetap memanfaatkan fasilitas kesehatan secara konsisten dan akan digunakan sebagai pilihannya, sebaliknya jika pasien mengalami ketidakpuasan terhadap jasa yang diperolehnya, informasi mengenai pengalamannya terus dibagikan dua kali lebih buruk kepada orang yang mendengarkannya. Dalam memberikan pelayanan kesehatan fokus terhadap kepuasan pasien menjadi hal nomor satu, rumah sakit harus menunjukkan sebuah sistem yang memprioritaskan pola manajerial yang berpihak terhadap pasien demi meningkatkan jumlah pasien dalam hal mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Pohan (2006) mengatakan mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari kepuasan pasien. Peningkatan mutu layanan memiliki tujuan memuaskan pasien dimana hal tersebut merupakan keluaran/*outcome* layanan. Harapan yang tidak sesuai dengan kinerja layanan yang diterimanya memunculkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hak yang mendasar terutama dalam memilih pelayanan yang dapat memuaskannya sehingga pelayanan tersebut dianggap berkualitas

Pasien akan memilih untuk beralih ke fasilitas lainnya yang dianggapnya mampu memberikan kepuasan dan jika merasa kecewa terhadap fasilitas sebelumnya yang tidak sesuai dengan harapannya. Berdasarkan hasil penelitian Leebov (2004), ada beberapa alasan yang mengakibatkan pasien mengalami ketidakpuasan dan memutuskan beralih ke fasilitas yang lain yakni 54% sebagai akibat dari ketidaknyamanan, 23% sebagai akibat dari pelayanan yang membutuhkan waktu lama, dan 23% sebagai akibat dari pelayanan dengan kualitas buruk sehingga sebagai *health provider* dituntut untuk memahami pasien yang memanfaatkan pelayanan di tempatnya demi memenuhi kepuasan pasiennya. (Sarah, 2015)

Menurut Kolter (1988) dalam Rina dkk (2014) faktor *reability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (ketanggapan) merupakan beberapa faktor yang memiliki efek memuaskan klien.

Rumah Sakit Islam Faisal menjadi rumah sakit dengan perkembangan pesat dengan tipe B dan terletak di wilayah Makassar. Rumah sakit tersebut memiliki perkembangan yang signifikan secara fisik, fasilitas terutama dalam hal pelayanan kesehatan sehingga menjadi salah satu rumah sakit rujukan atau dengan kata lain Rumah Sakit Islam Makassar mendapatkan kepercayaan yang tinggi oleh masyarakat baik yang berada di kota Makassar maupun bagi yang berasal dari luar kota Makassar dan secara strategis berada di jantung kota Makassar. Berdasarkan data yang didapatkan jumlah penderita yang masuk tahun 2013 yaitu 5106 orang selanjutnya meningkat di tahun 2014 yaitu 6695 demikian halnya untuk tahun 2015 yakni sebanyak 7096 orang penderita. Sehingga dapat diuraikan bahwa kunjungan meningkat dari tahun ke tahun. (Profil Rumah Sakit Islam Faisal, 2016)

Berdasarkan uraian latar belakang, penulis terpacu dalam meneliti di rumah sakit tersebut dengan menganalisis faktor yang memiliki hubungan dengan Kepuasan Pasien.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah desain penelitian cross sectional, yakni suatu rancangan penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan observasi terhadap subjek hanya sekali dalam satu waktu sehingga pengukuran variabel independen maupun dependen dilakukan secara bersamaan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dengan jumlah total 131 orang, sedangkan sampel penelitian berjumlah 99 responden yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi tertentu, antara lain pasien atau keluarga pasien yang bersedia menjadi responden, sedang dirawat inap, memiliki kemampuan berbahasa Indonesia, serta mampu membaca dan menulis. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien, sedangkan variabel independennya adalah bukti langsung (tangibles) dan ketanggapan (responsiveness). Definisi operasional ditetapkan untuk setiap variabel sehingga dapat diukur secara objektif, misalnya pasien dinyatakan puas apabila skor jawaban lebih dari 50%, sedangkan tidak puas jika skor  $\leq 50\%$ . Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang meliputi karakteristik responden, aspek bukti langsung, ketanggapan, dan kepuasan pasien. Untuk menjaga etika penelitian, peneliti menggunakan informed consent, menjaga anonimitas responden, serta menjamin kerahasiaan data yang diperoleh. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak SPSS melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel, serta analisis inferensial berupa uji Fisher's Exact Test untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Selanjutnya dilakukan pula analisis multivariat untuk melihat variabel mana yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien.

## Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar pada tanggal 5 Mei sampai Juni 2025 dengan jumlah responden sebanyak 99 orang pasien atau keluarga pasien yang dirawat inap. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aspek bukti langsung (tangibles) berada pada kategori baik yaitu sebanyak 90 responden (90,9%), sedangkan kategori kurang hanya 9 responden (9,1%). Pada aspek ketanggapan (responsiveness), mayoritas responden juga menilai kategori baik sebanyak 93 responden (93,9%), sementara kategori kurang sebanyak 6 responden (6,1%). Dari segi kepuasan pasien, hasil penelitian menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit, yaitu sebanyak 89 responden (89,9%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 orang (10,1%).

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara variabel independen dengan kepuasan pasien. Hasil uji Fisher's Exact Test memperlihatkan bahwa terdapat hubungan antara bukti langsung (tangibles) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,046$ . Demikian pula, terdapat hubungan signifikan antara ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,001$ . Analisis lebih lanjut menggunakan uji multivariat menunjukkan bahwa kedua variabel independen berhubungan dengan kepuasan pasien, namun variabel ketanggapan (responsiveness) lebih dominan dengan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 29,000, yang berarti pasien yang menilai ketanggapan kurang memiliki risiko 29 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan yang menilai ketanggapan baik. Sementara itu, pada variabel bukti langsung (tangibles), nilai OR sebesar 5,929 menunjukkan bahwa pasien yang menilai bukti langsung kurang memiliki kecenderungan 5 kali lebih besar merasa tidak puas dibandingkan dengan pasien yang menilai bukti langsung baik.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa meskipun bukti langsung (tangibles) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, ketanggapan (responsiveness) merupakan faktor yang lebih

dominan dalam menentukan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara bukti langsung (tangibles) dengan kepuasan pasien ( $p= 0,046$ ) dan antara ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien ( $p= 0,001$ ). Analisis multivariat menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun ketanggapan (responsiveness) merupakan faktor yang paling dominan dengan nilai OR sebesar 29,000, dibandingkan bukti langsung (tangibles) yang hanya memiliki nilai OR sebesar 5,929. Hal ini berarti bahwa ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan faktor fisik atau bukti langsung dari rumah sakit. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan khususnya pada aspek ketanggapan menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Islam Faisal Makassar untuk lebih menekankan peningkatan mutu pelayanan terutama pada aspek ketanggapan (responsiveness) petugas, mengingat faktor ini terbukti paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelatihan dan pembinaan tenaga kesehatan mengenai kecepatan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Selain itu, rumah sakit juga tetap perlu menjaga serta meningkatkan kualitas bukti langsung (tangibles), seperti fasilitas fisik, kebersihan, kenyamanan ruangan, serta kelengkapan sarana pelayanan, agar harapan pasien dapat terpenuhi secara menyeluruh. Bagi masyarakat, diharapkan dapat lebih aktif memberikan masukan dan umpan balik mengenai pelayanan yang diterima sehingga pihak rumah sakit memiliki acuan dalam memperbaiki kualitas layanan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti empati, jaminan (assurance), dan kehandalan (reliability) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

### Referensi

- Perlindungan Konsumen. Karya Putra Darwati: Bandung.
- Ahsin, 2007. Fikih Kesehatan. AMZAH: Jakarta.
- Anisza, 2012. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di RSUP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta.
- Assauri, 2012. Strategic Marketing (Sustaining Lifetime Customer Value. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Gronroos, 1990. Service Management and Marketing Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books: Lexington.
- Hajinezhad, 2007. Nurse Caring in Iran And Its Relationship with Patient Satisfaction. Australian Journal of Advanced Nursing: Australia.

Haliman dan Wulandari. 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. CV. Andi Offset: Yogyakarta.

Julita, 2001. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas pelayanan, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara: Medan.

Kotler, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Kosasih Iskandarsyah: Jakarta

Lupiyoadi dkk, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat:, Jakarta.

Moeser A, 2019. *Antara Laki-Laki dan Perempuan Siapa yang Paling Kuat Sistem Kekebalan Tubuhnya*. Michigan State University: Michigan

Notoatmodjo, 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.

Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi Ketiga*. Jakarta Salemba Medika.

Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.

Rahmayanty, 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Rama, 2011. *A Study On The Satisfaction Of Patients With Reference To Hospital Service*. *International journal of business economic and management research*.

Rekam Medik, 2016. *Profil Rumah Sakit Islam Faisal, 2016*. Rumah Sakit Islam Faisal: Makassar.

Sarah, 2015. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015 Keperawatan Sehat Binjai*. Binjai

Simamora, 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Sugiyono, 2016. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. : Alfabeta: Bandung.

Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta.

Tjiptono Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur. Bayu Media: Malang.

Tulangow dkk, 2016. *Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Universitas Sam Ratulangi: Manado.

Yulianti, 2013. *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Tahun 2012*. UI: Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

---

Kemenkes RI, 2015. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2014. Kemenkes RI: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Kemenkes. 2014