

P-ISSN: [2985-7155](#), P-ISSN: [2985-7147](#)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jgia.v1i3>

Received: 09 Juli 2023, Revised: 29 Juli 2023, Published: 08 Agustus 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada RSUD Waled Kabupaten Cirebon)

Irman Permana¹, Suryaman², Feby Febrina³

¹Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, febunwim@gmail.com

²Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, apip.suryaman@yahoo.com

³Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, obelix9008@gmail.com

Corresponding Author: apip.suryaman@yahoo.com²

Abstract: *One of the health services that has a very important role in providing health services to the community is the hospital. The existence of a hospital as a health service institution is regulated in Law No. 44 of 2009. Hospitals play an important role in the health service system and are health service institutions that have organized medical professional staff, and inpatient facilities, by providing medical services, nursing and related services 24 hours per day, 7 days per week and provide complete health services to the community, both curative and preventive. In addition, the hospital also functions as a place for education of health workers and a place for research. Good health services provide effective, safe and high-quality services to those who need them, supported by adequate resources (WHO, 2014). From field observations and literature studies based on observations, there are several problems as follows: The poor tangibles aspect of service quality has an effect on inpatient satisfaction at WALED Hospital, Cirebon Regency. Aspects of poor reliability of service quality affect inpatient satisfaction at WALED Hospital, Cirebon Regency. Poor responsiveness aspects of service quality affect inpatient satisfaction at WALED Hospital, Cirebon Regency. Poor assurance aspects on service quality affect patient satisfaction at WALED Hospital Cirebon Regency Poor Empathy Aspects on service quality affect inpatient satisfaction at WALED Hospital Cirebon Regency.*

Keyword: *Aspects of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction.*

Abstrak: Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan

layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap pada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2014). Dari observasi lapangan dan studi pustaka berdasarkan pengamatan terdapat beberapa masalah sebagai berikut : Aspek tangibles yang buruk pada kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD WALED Kabupaten Cirebon. Aspek reliability yang buruk pada kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD WALED Kabupaten Cirebon Aspek responsiveness yang buruk pada kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD WALED Kabupaten Cirebon Aspek assurance yang buruk pada kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD WALED Kabupaten Cirebon Aspek Empathy yang buruk pada kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien rawat inap di RSUD WALED Kabupaten Cirebon.

Kata Kunci: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Definisi Kesehatan yang saat ini banyak dipakai adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Undang-Undang no 23 tahun 1992)

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap pada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2014).

Sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan, Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB., KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki.

Hal ini berdampak pada perhatian penyelenggara kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh dan maksimal secara baik pelayanannya terhadap pasien. Dalam undang-undang peraturan pemerintah no. 36 tahun 2012 mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat pasien, dan setiap rumah sakit mempunyai suatu kewajiban yaitu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu/miskin, melaksanakan fungsi sosial, melaksanakan etika rumah sakit dengan baik, melaksanakan program

pemerintah baik secara maupun nasional, menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit, mengupayakan keamanan dan kenyamanan pasien, pengunjung dan petugas di rumah sakit, memberikan informasi yang jelas mengenai tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat secara baik dan terbuka. (kemenkes RI, 2012).

Menurut Parasuraman et al. (1991) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kehandalan (Reliability), jaminan (Assurance), bukti langsung/berwujud (Tangible), Empati (Empathy), daya tanggap (Responsiveness) (Supriyanto dan Ernawati, 2010).

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik dapat memberikan kenyamanan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas yang diberikan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan.

Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali. Bahkan pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Supriyatno dan Ernawaty, 2019).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Dari data yang penulis dapatkan berdasarkan wawancara di lapangan, pasien banyak yang masih merasa belum puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap pasien peserta JKN di Rumah Sakit Umum Daerah kebanyakan termasuk di dalamnya di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.

METODE

Penelitian ini dibuat dengan pendekatan kuantitatif dengan metode survey untuk menguji hipotesis dengan cara melakukan pengumpulan data di lapangan atau penelitian verifikatif dengan menggunakan analisa deskriptif. yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi dari ciri-ciri variabel-variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian survei dilakukan terhadap sejumlah sampel yang diambil dari populasi yang lebih besar jumlahnya. Data yang dipelajari adalah data dari populasi tersebut. Agar penelitian ini valid, maka jumlah sampel yang diambil harus mewakili populasi obyek yang diteliti.

Mengingat sifat penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode descriptive survey dan metode explanatory survey. Tipe investigasi dalam penelitian ini adalah kausalitas. Penelitian ini termasuk pada kategori cross sectional, yaitu Informasi dari Populasi dikumpulkan langsung dari lokasi secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien berdasarkan Tangible. Aspek penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap.

Dari hasil penelitian terhadap responden di RSUD Waled Kabupaten Cirebon, sebanyak 46 % menyatakan bahwa, penampilan fisik di rumah sakit tersebut baik dan 54 % menyatakan tidak baik, hal ini berarti penampilan fisik di rumah sakit ini baik dari segi

kebersihan ruangan, tempat tidur yang disiapkan, kebersihan ruangan, fasilitas seperti AC dan kipas angin masih tampak baik dan berfungsi.

Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009) dan Atmawati dan Wahyudin (2007) menyebutkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba.

Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2005:104) yaitu bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada pengguna jasa (pasien).

Kepuasan Pasien berdasarkan Keandalan (Reliability). Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat Adalah berkaitan dengan keandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Pada dasarnya Seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan (reliability) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan (reliability) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Ratih Hardiyati (2010) menyebutkan bahwa variabel keandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa keandalan pasien sebanyak 53,2% menyatakan baik karena dirawat inap yang bertugas adalah perawat senior langsung menangani jika ada yang darurat, dan 46,8 % menyatakan tidak baik jika yang melayani adalah perawat magang atau masih baru.

Keandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh perawat mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan.

Ada beberapa hal yang harus dilakukan institusi untuk mewujudkan pelayanan yang reliable, di antaranya adalah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perawat secara berkesinambungan sehingga mereka menjadi perawat yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang reliable (zero defect/ free error) sekaligus memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pelayanan yang reliable. Selain itu, institusi juga perlu menyediakan infrastruktur yang menunjang program free error. Dalam setting pelayanan rumah sakit, pelayanan yang reliabel berarti pelayanan yang bebas dari kesalahan

pengkajian, diagnosa, maupun penanganan, tidak terjadi malpraktik, dan pelayanan yang diberikan memberikan jaminan perbaikan kondisi pasien yang berobat.

Kepuasan Pasien berdasarkan Responsiveness. Aspek Kemampuan Pelayanan yang akurat Adalah berkaitan dengan keandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Berdasarkan dari hasil analisis dengan responden pada penelitian ini ada yang mengatakan puas dengan variabel tanggap sebanyak 54% menyatakan baik dan 46% yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat/akurat dan keberadaan perawat saat dibutuhkan karena ada beberapa hal tertentu dalam pelayanan perawat yang mereka anggap tidak terlambat, baik tidak mengecewakan. Misalnya perawat selalu tersedia selama 24 jam, perawat juga selalu mengunjungi pasien tiga kali sehari dan berkomunikasi dengan pasien, dan melaporkan secara detail perubahan pasien terhadap dokter sewaktu melakukan kunjungan, pada saat dilayani diperlakukan dengan baik oleh perawat, misalnya diajak bercerita tentang kondisinya dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Pada dasarnya Seorang perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (reliability) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan (reliability) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) dan Ratih Hardiyati (2010) menyebutkan bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian Suparmi (2014) menyatakan bahwa dari aspek reliabilitas ini selain membuat pasien merasa puas, maka dampak psikologis yang akan terjadi adalah perilaku ketaatan pada pasien yang bisa mendukung kesembuhannya. Hal lain dalam Theory of Reasoned Acton (Leventhal, dkk, 1984) menyatakan bahwa sikap dan norma subyektif terhadap perilaku ketaatan akan meramalkan perilaku tersebut selanjutnya. Kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh perawat mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan. Rumah sakit/tempat pelayanan kesehatan akan menjadi tidak reliabel bila hasil tes laboratorium yang diterima pasien ternyata tertukar dengan pasien lain, ataupun kecerobohan-kecerobohan lainnya.

Kepuasan Pasien berdasarkan Assurance. Aspek jaminan adalah mencakup menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien di tangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

Hasil Penelitian terhadap responden dalam hal ini dengan pasien sebanyak 74, 4 % mengatakan bahwa mereka Jaminan assurance yang diberikan perawat kepada pasien yang tidak baik, dan 26,6 % menyatakan baik, dari keramahan perawat, kesopanan perawat, kepedulian perawat terhadap pasien baik sehingga rasa kepuasan itu dialami oleh pasien

sehingga banyak pasien yang mengeluh untuk menggunakan jasa di RSUD Waled Kabupaten Cirebon karena apa yang mereka dapatkan dari perawat dirasakan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Assurance merupakan pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai rumah sakit dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Perawat yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari pasien. Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan dan keterampilan karyawan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Fadlan, (2014), jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu- raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda (2001) di RSUD Pelembang dengan judul dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, mendapatkan hasil 53,8% pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana perawat kurang sopan dalam memberikan pelayanan (assurance).

Kepuasan Pasien berdasarkan Perhatian (Empathy). Aspek empati Adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya.

Pasien akan merasa diperhatikan oleh perawat jika apa yang dibutuhkan dan dikeluarkannya ditanggapi secara baik oleh pihak perawat, dan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perawat kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi perawat, kemampuan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi perawat terhadap kepedulian (empathy) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kepedulian (empathy) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Atmawati dan Wahyudin (2007) menyebutkan bahwa variabel kepedulian (empathy) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil Penelitian yang dilakukan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon, sebanyak 59,2 % menyatakan bahwa empathy yang di perhatikan perawat cukup baik dan 40,8 % menyatakan bahwa perawat dalam memberikan empathy pelayanannya tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa empathy atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang diharapkan untuk sembuh dan kembali.

Dari penelitian Wijaksono (2013) menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Ruang Perawatan (ServQual). Berdasarkan hasil penelitian menghasilkan bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan perawat karena pada saat memberikan pelayanan perawat tidak menunjukkan sikap yang simpatik atau peduli kepada pasien dan perawat kurang cepat dalam melayani pasien pada saat pasien menginginkan sesuatu, hubungan komunikasi antara perawat dan pasien juga jarang terjalin dengan baik. Padahal hubungan antar manusia yang baik akan mempunyai andil yang besar dalam konseling yang efektif dan Hubungan antarmanusia yang kurang baik, akan

mengurangi efektifitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan dan Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan dan sebagian perawat pada saat memberikan pelayanan petugas tidak menunjukkan sikap yang ramah dengan terlalu banyak datang ke pasien saat diperiksa akan tetapi pasien yang diperiksa satu persatu dengan perawat sekaligus banyak.

Sebanyak 38,3% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat yang ada di RSUD Waled Kabupaten Cirebon dan sebanyak 61,2 % yang menyatakan tidak puas dengan perawat yang ada dan memberikan pelayanan langsung yang dirasakan oleh pasien.

Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2012) bahwa Jika jasa layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhannya Sehingga Kebutuhan-kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan.

Kepuasan bagi pasien adalah jika perawat banyak senyum, ramah, terampil dan cepat dalam penanganan, sehingga pasien nyaman dan tenang, sehingga Pasien secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa, termasuk didalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan. Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini dipengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah tamahan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain (Wijono, 2015).

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu harus diketahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang pasien kita butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang kita berikan (Wijayanti, 2008).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat Hubungan antara Tangibles dengan kepuasan pada pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
2. Terdapat hubungan antara Reliability dengan kepuasan pada pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
3. Terdapat Hubungan antara Responsiveness dengan kepuasan pada pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
4. Terdapat Hubungan antara Assurance dengan kepuasan pada pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.
5. Terdapat Hubungan antara Empathy dengan kepuasan pada pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.

6. Faktor Reliability merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Waled Kabupaten Cirebon.

REFERENSI

- Adisaputro, Gunawan. (2014), Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran), Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Aiken, L. H., et al. (2017). "Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: and observational study." *BMJ open* 8 (1): e019189.
- Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, Universitas Diponegoro.
- Anni Mar'atush Sholihah, Susanto. (2014), Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Unit Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- Ashrafun, L. and M. J. Uddin (2011). "Factors determining inpatient satisfaction with hospital care in Bangladesh." *Asian social science* 7 (6): 15.
- Azwar, A (1996) Pengantar Administrasi Kesehatan. Ciputat. Tangerang 2010. Binarupa Aksara Publisher, Edisi ketiga.
- Cannon, Perreault dan McCarthy (2012), Manajemen Pemasaran, Jakarta: Salemba Empat
- Chairunnisa, C and M. Puspita (2017). "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015." *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan* 13 (1): 9-27.
- Desi Fitriani, Lukman Waris, dan Anni Yulianti. (2017), Penganggaran dan Penerimaan Dana Kapitasi Program JKN di Daerah Terpencil Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- Fatas, I. A. and M. F. Wajdi (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Hidayah Boyolali, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fayol, Henry. (2017), Manajemen Public Relations, Jakarta: PT Elex Media.
- Gaspersz, Vincent. (1997) Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- George R, Terry. (2011), Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hawkin dan Lonney. (2004) Indikator Kepuasan Konsumen, Jakarta: Binarupa Aksara
- Husein Umar (2005), Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis, Jakarta: Rajawali
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2014), Dasar-Dasar Pemasaran, Jakarta: Penerbit Prenhallindo
- Kotler, Phillip dan Keller (2012), Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C dan Wright, L.K. (2011), Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- Makarem, J., et al. (2016). "Patients' satisfaction with inpatient services provided in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences, Iran, during 2011-2013." *Journal of medical ethics and history of medicine* 9.
- Mamik. (2010). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Moenir, H. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Novi Henriyati Rahmi, Sampurno, Wahono Sumaryono. (2019), Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bojong Nangka Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs.
- Oliver, R. L. (2019). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, London: ME Sharp Incorporated.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahaan.

- Pohan, I. S. (2012). "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan." Jakarta, buku kedokteran EGC.
- Pouragha, B, & Zarei, E. (2016). The Effect of Outpatient Services Quality on Patient Satisfaction in Teaching Hospitals in Iran. *Journal of The Academy of Medical Sciences In Bosnia And Herzegovina* Shita Hayyuning Astiti, Yaslis Ilyas. (2021), Implementasi Bauran Komunikasi Pemasaran RS Hermina Karawang di Era Pandemi Covid19.
- Ridwan, dan Engkos Achmad Kuncoro. (2008), Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. (2011) Manajemen, Erlangga, Jakarta
- Shan, L. et al. (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. <http://journals.plos.org>.
- Shan, L., et al. (2016). "Patient Satisfaction with hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care." *Plos One* 11 (10): e0164366
- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1); 9-15
- Supriyanto & Ernawaty (2010). "Pemasaran Industri Jasa Kesehatan." Yogyakarta, Andi.
- Supriyanto, S. & Ernawati. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan Yogyakarta: CV Offset.
- Supriyanto, S. & R. D. Wulandari (2011). "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan." Surabaya, Health Advocacy": Pohon Cahaya.
- Supriyanto, S. & R. D. Wulandari (2011). "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan." Surabaya, Health Advocacy: Pohon Cahaya.
- Tjiptono, F. (2012). Service Manajemen Pelayanan prima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2017), Pemasaran Strategik, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET (Penerbit Andi)
- Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan.
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah sakit.
- Woldeyohanes, T. R., et al. (2015). "Perceived patient satisfaction with inpatient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. "BMC research notes 8 (1): 285.
- Xesfingi, S., et al. (2017). "Patient Satisfaction at Tertiary Level Healthcare Services in Greece: Inpatient vs Outpatient Healthcare Services Assessment. "International Journal of Health Economics and Policy 2 (3): 125.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, McGraw-Hill, Boston.