

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Klinik

Dian Eka Anggreny

STIK Bina Husada Palembang

Corresponding Author: Dian Eka Anggreny, E-Mail: dianeka_82@yahoo.co.id

Published: June, 2025

ABSTRAK

Kepuasan merupakan ukuran terhadap apa yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi salah satu indikator penting dari mutu pelayanan. Sikap karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan pelanggan. Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan Tingkat pertama yang harus memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Tujuan penelitian adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan metode cross sectional. Penelitian dilaksanakan Bulan Februari-Maret 2024 di klinik kota Palembang. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di klinik pada tahun Bulan November – Desember 2024 dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji statistik menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara bukti langsung/berwujud (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik (p value 0,000). Disarankan kepada petugas kesehatan klinik perlu meningkatkan rasa empati terhadap pasien maupun keluarganya dan klinik memberikan jaminan dalam pelayanan, baik itu jaminan biaya maupun tepat waktu dalam melayani pasien.

Kata Kunci: Interpretasi, Hadist Jihad, Era Digital, Kelompok Islami

ABSTRACT

Satisfaction is a measure of what customers feel and is an important indicator of service quality. Employee attitudes in interacting with customers have an impact on customer satisfaction levels. Clinics are one of the first level health service facilities that must provide good service to provide satisfaction to patients. The aim of the study was to analyze patient satisfaction with services at the clinic. The research method used is quantitative with a descriptive analytical design using the cross sectional method. The research was conducted in February-March 2024 at the Palembang City Clinic. The research population was outpatients who visited the clinic in November-December 2024 with a sample size of 91 respondents. The sampling technique in this study used the accidental sampling technique. Data analysis was carried out univariately and bivariately with statistical test using the chi-square test. The results of the study found that there was a relationship between direct/tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy with patient satisfaction with services at the clinic (p value 0,000). It is recommended that clinic health workers increase their empathy towards patient and their families and that clinics provide guarantees in services, both in terms of cost guarantees and timely service to patients.

Keywords: Interpretation, Hadith Jihad, Digital Age, Islamic Group

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hal yang mendasar bagi setiap individu. Tidak mungkin seseorang dapat memenuhi semua kebutuhan hidupnya jika kondisi kesehatan buruk. Oleh karena itu, kesehatan menjadi aset penting bagi setiap orang untuk menjalani kehidupan yang sepatutnya. Negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap warga mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan kebutuhan mereka (Permenkes, 2019).

Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan ukuran utama dari kualitas suatu layanan kesehatan dan menjadi salah satu indikator penting dari mutu pelayanan. Jika tingkat kepuasan pelanggan rendah, hal ini dapat mempengaruhi jumlah pengunjung yang pada gilirannya akan berdampak pada profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Selain itu, sikap karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, karena kebutuhan dan harapan dari pelanggan cenderung berkembang seiring waktu (Yuniarti S, 2023)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang signifikan terkait kepuasan pasien meliputi bukti fisik atau nyata, keandalan, kemampuan untuk merespon, jaminan, empati, fasilitas, serta kenyamanan. Semua variabel ini memiliki peranan yang sangat krusial dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan tingkat pertama yang harus memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh klinik antara lain pemeriksaan umum dan gawat darurat oleh dokter, kesehatan gigi dan mulut oleh dokter gigi, pelayanan KIA dan KB oleh bidan, pelayanan farmasi oleh apoteker dan pemeriksaan laboratorium oleh laboran. Beberapa sarana yang tersedia di klinik yaitu ruang pendaftaran, ruang tunggu, ruang pemeriksaan umum, ruang pemeriksaan gigi, ruang tindakan, ruang kebidanan, ruang laboratorium, arena bermain anak, ruang administrasi, dapur, ruang rapat, dan lain-lain.

Berdasarkan pengamatan dan data yang didapatkan terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di klinik pada Bulan Oktober – November 2024, yaitu pada Bulan Oktober sebanyak 2194 orang, Bulan November 1982 orang dan Bulan Desember sebanyak 1832 orang. Dari hasil survey pendahuluan kepada 20 responden masih terdapat keluhan mengenai pelayanan yang ada di klinik seperti waktu tanggap dalam melayani pasien, kurangnya akses jaringan wifi/internet, maupun kondisi ruangan yang panas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan metode *Cross Sectional*. Pengukuran variabel- variabel yang menjadi penyebab (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) serta pengukuran variabel akibat (kepuasan pasien) dilakukan secara bersamaan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari- Maret 2024 di klinik kota Palembang. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di klinik pada tahun Bulan November – Desember 2024 dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Analisa data dilakukan secara *univariat* dan *bivariat* dengan uji statistic menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1
Tabel Distribusi Frekuensi

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur			
1	Tua	75	82,4
2	Muda	16	17,6
	Jumlah	91	100
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	24	26,4
2	Perempuan	67	73,6
	Jumlah	91	100
Bukti Langsung (Tangible)			
1	Tidak Puas	15	16,5
2	Puas	76	83,5
	Jumlah	91	100
Kehandalan (Reliability)			
1	Tidak Puas	12	13,2
2	Puas	79	86,8
	Jumlah	91	100
Daya Tanggap (Responsiveness)			
1	Tidak Puas	15	16,5
2	Puas	76	83,5
	Jumlah	91	100
Jaminan (Assurance)			
1	Tidak Puas	12	13,2
2	Puas	79	86,8
	Jumlah	91	100
Empati (Emphaty)			
1	Tidak Puas	27	29,7
2	Puas	64	70,3

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
	Jumlah	91	100
	Kepuasan Pasien		
1	Tidak Puas	20	22,0
2	Puas	71	78,0
	Jumlah	91	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden pada kelompok umur tua sebanyak 75 orang (82,4%), pada kelompok umur muda sebanyak 16 orang (17,6%). sebagian besar responden pada kelompok jenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (73,6%), pada kelompok jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (26,4%). variabel bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang tidak puas berjumlah 15 responden (16,5%) lebih sedikit dibandingkan dengan bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang puas berjumlah 76 responden (83,5%). variabel kehandalan (*reliability*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden kehandalan (*reliability*) yang tidak puas berjumlah 12 responden (13,2%) lebih sedikit dibandingkan dengan kehandalan (*reliability*) yang puas berjumlah 79 responden (86,8%). variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden daya tanggap (*responsiveness*) yang tidak puas berjumlah 15 responden (16,5%) lebih sedikit dibandingkan dengan daya tanggap (*responsiveness*) yang puas berjumlah 76 responden (83,5%). variabel jaminan (*assurance*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden jaminan (*assurance*) yang tidak puas berjumlah 12 responden (13,2%) lebih sedikit dibandingkan dengan jaminan (*assurance*) yang puas berjumlah 79 responden (86,8%). variabel empati (*emphaty*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden empati (*emphaty*) yang tidak puas berjumlah 27 responden (29,7%) lebih sedikit dibandingkan dengan empati (*emphaty*) yang puas berjumlah 64 responden (70,3%). variabel kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa dari 91 responden yang tidak puas berjumlah 20 responden (22,0%) lebih sedikit dibandingkan dengan yang puas berjumlah 71 responden (78,0%).

Tabel 2
Hubungan Bukti Langsung (Tangible) dengan Kepuasan

No	Bukti Langsung (Tangible)	Kepuasan Pasien						<i>p Value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
1	Tidak Puas	12	80,0	3	20,0	15	100	0,000
2	Puas	8	10,5	68	89,5	76	100	
	Total	20	22,0	71	78,0	91	100	

Hasil analisis hubungan antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 12 orang (80,0%) bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 15 orang (20,0%) bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas. Selain itu, ada sebanyak 8 orang (10,5%) bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 68 orang (89,5%) bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang baik dengan kepuasan pasien yang puas. Hasil uji *Chi Square p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien.

Tabel 3
Hubungan Kehandalan (Reliability) dengan Kepuasan

No	Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien						<i>p Value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
1	Tidak Puas	12	80,0	0	0	12	100	0,000
2	Puas	8	10,5	71	90,0	79	100	
	Total	20	22,0	71	78,0	91	100	

Hasil analisis hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 12 orang (100%) kehandalan (*reliability*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan tidak ada (0%) kehandalan (*reliability*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas. Selain itu, ada sebanyak 8 orang (10,5%) kehandalan (*reliability*) yang puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 71 orang (90,0%) kehandalan (*reliability*) yang puas dengan kepuasan pasien yang puas. Hasil uji *Chi Square* didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien

Tabel 4
Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan

No	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien						<i>p Value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
1	Tidak Puas	12	80,0	3	20,0	15	100	0,000
2	Puas	8	10,5	68	89,5	76	100	
	Total	20	22,0	71	78,0	91	100	

Hasil analisis hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 12 orang (80,0%) daya tanggap (*responsiveness*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 3 orang (20,0%) daya tanggap (*responsiveness*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas. Selain itu, ada sebanyak 8 orang (10,5%) daya tanggap (*responsiveness*) yang puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 68 orang (89,5%) daya tanggap (*responsiveness*) yang puas dengan kepuasan pasien yang puas. Hasil uji *Chi Square* didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

Tabel 5
Hubungan Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan

No	Jaminan (Assurance)	Kepuasan Pasien						<i>p Value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
1	Tidak Puas	12	80,0	0	0	12	100	0,000
2	Puas	8	10,5	71	90,5	79	100	
	Total	20	22,0	71	78,0	91	100	

Hasil analisis hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 12 orang (100%) jaminan (*assurance*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan tidak ada (0%) jaminan (*assurance*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas. Selain itu, ada sebanyak 8 orang (10,5%) Jaminan (*Assurance*) yang puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 71 orang (90,0%) jaminan (*Assurance*) yang puas dengan kepuasan pasien yang puas. Hasil uji *Chi Square* didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien.

Tabel 6

Hubungan Empati (Emphaty) dengan Kepuasan

No	Empati (Emphaty)	Kepuasan Pasien						<i>p Value</i>
		Tidak Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
1	Tidak Puas	12	80,0	0	0	12	100	0,000
2	Puas	8	10,5	71	90,5	79	100	
	Total	20	22,0	71	78,0	91	100	

Hasil analisis hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 20 orang (74,1%) empati (*emphaty*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 7 orang (25,9%) empati (*emphaty*) yang tidak puas dengan kepuasan pasien yang puas. Selain itu tidak ada (0%) empati (*emphaty*) yang puas dengan kepuasan pasien yang tidak puas, sedangkan 64 (100,0%) empati (*emphaty*) yang puas dengan kepuasan pasien yang puas. Hasil uji *Chi Square* didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien

Pembahasan

Hubungan Bukti Langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suciati, dkk (2022), menggunakan *chi-square* dan regresi logistic dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna (*p value* $< 0,05$) untuk variabel *responsiveness* dan *tangible*. *Tangible* (bukti fisik) setiap orang dianjurkan untuk bersikap ramah tamah dan lemah lembut dan begitu juga yang diterapkan oleh setiap karyawan dalam melayani pasien dan selalu menerapkan budaya yang baik. Menurut Parasuraman et al. (Suciati, 2022) ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan salah satunya bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan dan penampilan karyawan yang ada.

Penelitian ini juga didukung dengan pendapat Kotler yang menjelaskan bahwa *tangible* adalah sebuah perusahaan yang mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Yang berupa penampilan Fisik, Peralatan, Karyawan, mekanik, serta memberikan sebuah pelayanan melalui media komunikasi dan teknologi mengingat aspek yang terlihat dari wujud pelayanan saja. Maka wujud pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, tidak membuat lelah, serta dapat mudah menciptakan citra positif dalam menangani sebuah masalah. Karena hal yang terpenting dari mutu pelayanan kesehatan adalah Wujud. Karena dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan (Wahyuningsih, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa penampilan petugas sudah rapi dan bersih, beberapa pasien mengeluhkan kenyamanan tempat melakukan pelayanan, namun cukup mudah dalam proses pelayanan, petugas sudah disiplin dalam melakukan pelayanan.

Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah klinik. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam Hardiansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas kepuasan pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi servqual salah satunya kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan kehandalan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman menyediakan pelayanan yang terpercaya. Hampir seluruhnya mengatakan bahwa dari segi *reliability* seperti kemampuan sesuai dengan standar, kemudahan memperoleh penjelasan, alur pengobatan sudah setuju. Hal ini disebabkan oleh responden merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter teliti dan bersungguh-sungguh. Dengan kata lain, kehandalan berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pasiennya yang memuaskan. Maka kehandalan dan mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan sebab akibat satu sama lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2023), disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi pada tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta di lapangan bahwa kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan yang jelas sudah sesuai.

Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Setiap pasien yang datang, mereka mengharapkan diberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen

sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat.

Hasil penelitian di atas didukung oleh penelitian Ratri (2016), daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan kesehatan merupakan salah satu pengertian sebagai kecepatan perawat dalam melaksanakan prosedur asuhan sehingga berdampak pada kecepatan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tindakan pelayanan kesehatan yang cepat dan tanggap sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam pencapaian kepuasan pasien yang maksimal pelaksanaan pelayanan kesehatan harus sesuai kode etik yang ada dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan di dalamnya.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta di lapangan bahwa beberapa pasien berpendapat petugas telah melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat serta dengan cermat, namun ada yang berpendapat bahwa keluhan pasien masih kurangnya direspon oleh petugas. Sikap tanggung jawab (*responsiveness*) petugas menyangkut dalam kejelasan informasi, akurasi, kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan pasien secara cepat. Daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan kesehatan merupakan salah satu pengertian sebagai kecepatan perawat dalam melaksanakan prosedur asuhan sehingga berdampak pada kecepatan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tindakan pelayanan kesehatan yang cepat dan tanggap sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Kusumawati E dkk, 2018).

Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Setiap orang harus menepati janji atas jaminan kualitas jasa yang diberikan oleh pemberi jasa. Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat pasien merasakan kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairullah Azhar (2024), dimana pengaruh variabel jaminan menunjukkan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta di lapangan bahwa pasien masih berpendapat petugas perlu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya, legalitas, dan kepastian biaya dalam pelayanan. Tingkat kepuasan seseorang akan muncul setelah perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan seseorang bermacam-macam bentuknya, yaitu cukup puas, sangat puas, puas, kurang puas, sangat tidak puas, dan tidak puas.

Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Setiap karyawan klinik harus peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhan terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati karyawan ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa kita harus beresikap empati atau peduli kepada sesama, yaitu dengan mencintai saudara kita seperti kita mencintai diri kita sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2023), didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

Dimana semakin baik empati yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Empati adalah salah satu faktor pendorong kemajuan pelayanan kesehatan. Karena empathy adalah sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di klinik tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis dan kemampuan tenaga medis.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien hal ini dikarenakan dilihat dari fakta dilapangan bahwa petugas mendahulukan kepentingan pasien, melayani dengan sikap sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan menghargai semua pasien.

KESIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan antara bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik (*p value* 0,000).

Disarankan kepada perlu meningkatkan rasa empati terhadap pasien maupun keluarganya dan klinik memberikan jaminan dalam pelayanan, baik itu jaminan biaya maupun tepat waktu dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Khairullah. 2024. Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kusumawati, E, dkk. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26.
- Permenkes No. 4 Tahun 2019. Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/unduhuan/fileunduhuan_1658478053_187189.pdf , tanggal 23 Januari 2024.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN&RB) RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratri, E., N & Hartutik, S. 2016. Faktor Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Perawatan Pada Pasien Bedah Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Stikes Aisyiyah Surakarta. Jurnal Gaster* 14, 1.
- Suciati, G, dkk. 2022. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.
- Wahyuningsih, S, dkk. 2021. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Kota Bima.
- Wulandari, Z dan Sundari. 2024. Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi.
- Yuniarti, S. 2023. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun