Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 1. Page 46-57
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1904
P-ISSN : 2722-4929,E-ISSN : 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Poli Umum di Klinik Medical Specialist Centre Makassar Tahun 2024

*A. Rizki Amelia AP, Nur Nadya, Fatmah Afrianty Gobel, Muhammad Ikhtiar, A. Muh Multazam, Nurmiati Muchlis

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 27 November 2024
Revised: 10 December 2024
Accepted: 14 December 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Kepercayaan Pasien

Corresponding Author:
E-mail:
andirezki.amelia@umi.ac.id
Address : Jalan. Urip Sumeharjo, No.5, 90231, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

Abstrak
Latar belakang: Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas.
Tujuan: Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar 2024.
Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 820 pasien dan sampel sebanyak 90 pasien yang dipilih dengan cara *proportionate stratified random sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji regresi logistic berganda.
Hasil: Hasil penelitian bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 (55,6%), responden yang berusia 30-39 sebanyak 36 (40%), pendidikan SMA sebanyak 43 (47,8%) dan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 43 (47,8%). Hasil analisis *uji chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel *tangible* (p=0,000), *reliability* (p=0,000), *responsiveness* (p=0,000), *assurance* (p=0,000), *emphty* (p=0,000) terhadap kepuasan pasien dan terdapat hubungan kepuasan pasien (p=0,006) terhadap kepercayaan pasien. Hasil analisis *logistic berganda* variabel yang memiliki pengaruh adalah *tangibles* (p=0,008) dan *responseveness* (p=0,019). Sedangkan variabel yang tidak memiliki pengaruh yaitu *reabiality* (p=0,942*), assurance* (p=0,976) dan *empthy* (p=0,258).
Kesimpulan: Kesimpulan bahwa faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah *resnponseveness* dengan nilai (p=0,019) dan nilai Exp(B) sebesar 18.954. Direkomendasikan Klinik dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan memberikan penyediaan layanan serta tenaga medis yang berkompeten dibidangnya masing-masing.

Abstract
Background: The higher level of public education causes people to become more aware of the importance of quality.
Objective: to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction and trust at the I Medical Specialist Center Makassar Clinic 2024.
Method: This type of research is a quantitative research design *cross-sectional*. The population of this study was 820 patients and a sample of 90 patients was selected using this method *proportionate stratified random sampling*. The collected data was analyzed using multiple logistic regression tests.
Results: The research results showed that the majority of respondents were female, 50 (55.6%), 36 (40%) aged 30-39, 43 (47.8%), high school education and 43 (47.8%) private employees. 8%). Analysis results *uji chi square* shows that there is a variable relationship *tangible* (p=0,000), *reliability* (p=0,000), *responsiveness* (p=0,000), *assurance* (p=0,000), *emphty* (p=0.000) on patient satisfaction and the relationship between patient satisfaction (p=0.006) and patient trust. Analysis results *multiple logistics* variables that have an influence are *tangible* (p=0.008) and *responseveness* (p=0.019). Meanwhile, variables that have no influence are: *reabiality* (p=0,942*), assurance* (p=0.976) and *empthy* (p=0,258).
Conclusion: The conclusion is that the most dominant factor influencing patient satisfaction is *resnponseveness* with a value of (p=0.019) and an Exp(B) value) amounting to 18,954. It is recommended that clinics be able to maintain service quality by providing services and medical personnel who are competent in their respective fields.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1904
P-ISSN : 2722-4929,E-ISSN : 2722-4945

PENDAHULUAN

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu hak mendasar masyarakat sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) dan ayat (3) : "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan "Setiap orang berhak atas Jaminan Sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermanfaat" (Hasrillah, Cikusin, and Hayat 2021).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat atau pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Aspek penting guna peningkatan pelayanan kesehatan dengan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pengguna jasa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Aswand 2020).

Upaya perbaikan kualitas kesehatan diselenggarakan dengan memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat luas untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, mutu pelayanan kepada individu tidak boleh diabaikan dalam hal ini. Masyarakat senantiasa mengharapkan pelayanan kesehatan berkualitas tidak hanya terkait dengan kesembuhan dari masalah kesehatan namun juga terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada petugas dalam memberikan perlakuan kepada pasien, adanya sarana dan prasarana yang mendukung serta bisa memberikan ketenangan dan kenyamanan (Tarumaselej 2020).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh klinik pratama adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang sangat perlu diperhatikan karena merupakan awal pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sebelum mereka memanfaatkan pelayanan kesehatan lainnya seperti, radiologi, laboratorium, farmasi, rawat inap dll. Kesan pertama yang didapatkan oleh pasien ketika memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan adalah pada pelayanan rawat jalan. Dalam hal ini, pelayanan rawat jalan yang baik dapat meningkatkan citra klinik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan salah satu profit center klinik maka manajemen rawat jalan harus mendapatkan perhatian khusus. Pelayanan rawat jalan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, baik dari sumber daya, alur pelayanan, dan kemudahan informasi.

Masing-masing klinik mengatur strategi pemasaran yang tepat dan juga efektif untuk memberikan daya tarik pada konsumen dan menarik pelanggan sebanyak mungkin. Apabila klinik sudah bisa mendapatkan konsumen, langkah yang harus ditempuh selanjutnya adalah bagaimana cara agar bisa menjadikan pelanggan biasa menjadi pelanggan tetap yang memiliki loyalitas untuk terus menggunakan jasa dari klinik tersebut (Rachmawati 2021).

Pelayanan Kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian sebelumnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto)" menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh seluruh variabel dari kualitas pelayanan (Ameliah, Razak, and Rusydi 2023). Keadaan suatu produk, layanan, orang, prosedur, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan disebut sebagai kualitas pelayanan. Lembaga penyedia layanan untuk terus beroperasi bergantung pada kemampuannya menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi (Luthfiana 2024).

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya" mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepercayaan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan berpengaruh langsung signifikan dan positif terhadap loyalitas (Purba, Herman Halim, and Widayatsari 2021). Penelitian lain juga mengatakan bahwa kualitas layanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan di unit rawat inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang tahun 2023 dengan nilai signifikansi (<p=0,000), Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan di unit rawat inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang tahun 2023 dengan nilai signifikansi (<p=0,000) (Bahri and Patimah 2023).

Kepercayaan konsumen menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendirong adanya kepuasan. Kepercayaan diartikann pengetahuan yang dimiliki oleh suatu objek secara menyeluruh. Kepercayaan

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

mendorong adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Perusahaan yang mampeu membuat konsumennya percaya pada produk yang disediakan akan memberikan keuntungan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing (Dewi and Kusyana 2023). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan sangat berpengaruh pada kepuasan. Kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan memberikan informasi terkait dengan produk kepada konsumen (Ni Kadek Oni Sukarsih and Suputra 2021).Pelayanan akan sangat menentukan kepauasan konsumen saat akan menggunakan produk (ni putu juliani 2022).

Klinik I Medical Specialist Centre merupakan Klinik Pratama dan Mandiri yang didirikan pada tahun 2014 yang terletak di Jln, Racing Centre no 17/ 39 Makassar. Klinik I Medical Specialist Centre memiliki tujuan yaitu pelayanan dan pengabdian mulia bagi seluruh masyarakat baik dalam wilayah kota Makassar atau diluar kota Makassar dengan menggunakan tenanga medis yang professional di bidangnya. Selain Klinik I Medical Specialist Centre di jln racing juga terdapat beberapa klinik pelayanan umum yaitu klinik Lacasino, Klinik Fajar Makassar.

Klinik I Medical Specialist Centre juga di lengkapi dengan sarana dan prasarana yang nyaman serta fasilitas penunjang klinik yang memadai, dimana ruang lingkup pelayanan klinik meliputi, Poli Umum, Poli Gigi, Poli Fisoterapi, Poli dr Specialist Telinga Hidung Tenggorokan, Poli dr Specialist Anak, Poli dr Specialist Kulit. Untuk fasilitas penunjang klinik yaitu terdapat pelayanan foto radiologi dan laboratorium yang lengkap. Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari Klinik I Medical Makassar didapatkan hasil kunjungan di Poli Umum Klinik I Medical Specialist Centre 3 tiga tahun terakhir terus mengalami penurunan dimulai dari tahun 2021 didapatkan kunjungan 1070 kunjungan, tahun 2022 didapatkan 825 kunjungan, tahun 2023 565 kunjungan.

Berdasarkan wawancara terhadap 10 pasien poli umum yang datang berkunjung di Klinik I Medical Specialist Center, 6 dari 10 pasien tersebut mengatakan kurang puas ini diakibatkan oleh parkiran yang full, petugas kesehatan lama dalam melakukan pelayanan, obat yang dibutuhkan tidak tersedia. Dan 4 sisanya mengatakan puas dalam pelayanan yang diberikan serta mengatakan ingin melakukan kunjungan ulang di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar. Berdasarkan data singkat diatas maka peneliti berniat untuk meneliti 'Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Poli Umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar 2024'.

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di klnik medica centre dengan sampel berjumlah pasien yang dipilih dengan cara *proportionate stratified random sampling*. dengan menggunakan beberapa kriteria inklusi dan ekslusi. Kriteria Inklusi; responden adalah pasien klinik centre medica; responden berada di klinik medica selama penelitian berlangsung, menyatakan tidak keberatan untuk diikut sertakan dalam penelitian ini. Kriteria eksklusi; responden bukan bagian dari pegawai klinik medical; tidak bersedia menjadi responden.

Variabel Penelitian

Tangible Yaitu kemampuan poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa. positif = jika responden mendapat skor nilai ≥62,5% dari total skor. Negatif = jika responden mendapat skor nilai ≤62,5% dari total skor.

Reabiality Yaitu kemampuan petugas kesehatan yaitu dokter dan perawat Klinik I Medical Specialist Centre untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan kepada Pasien Poli Umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar 2024. positif = jika responden mendapat skor nilai ≥62,5% dari total skor. Negatif = jika responden mendapat skor nilai ≤62,5% dari total skor.

Resvonseveness Yaitu keinginan dan kesigapan dari para petugas kesehatan dokter dan perawat untuk membantu dalam memberikn pelayanan dengan sebaik- baiknya pada pasien poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar tahun 2024. positif = jika responden mendapat skor nilai ≥62,5% dari total skor. Negatif = jika responden mendapat skor nilai ≤62,5% dari total skor

Assurance Yaitu kemampun para petugas Kesehatan dokter dan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar tahun 2024. positif = jika

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

responden mendapat skor nilai ≥62,5% dari total skor. Negatif = jika responden mendapat skor nilai ≤62,5% dari total skor

Empathy yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar tahun 2024. positif = jika responden mendapat skor nilai ≥62,5% dari total skor. Negatif = jika responden mendapat skor nilai ≤62,5% dari total skor

Kepuasan kerja yaitu suatu respon atau tanggapan terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi di Klinik I Medical Specialist Centre sesuai dengan harapan. positif = jika responden mendapat skor nilai ≥62,5% dari total skor. Negatif = jika responden mendapat skor nilai ≤62,5% dari total skor

Analisis Data

Analisis univariat, bivariat dan multivariat di lakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel		*n*	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	40	44.4
	Perempuan	50	55.6
Umur	20-29	15	16.7
	30-39	36	40
	40-50	23	25.6
	51-60	10	11.1
	>61	6	6.7
pendidikan	SMP	3	3.3
	SMA	43	47.8
	S1	42	46.7
	S2	2	2.2
Tangibles	Positif	80	88.9
	Negative	10	11.1
Reliability	Positif	82	91.1
	Negative	8	8.9
Resvonseveness	Positif	84	93.3
	Negative	6	6.7
Assurance	Positif	83	92.2
	Negative	7	7.8
Empathy	Positif	81	90
	Negative	9	10
Kepuasan Pasien	Positif	83	92.2
	Negative	7	7.8
Kepercayaan Pasien	Positif	85	94.4
	Negative	5	5.6

Berdasarkan karakteristik responden bahwa jumlah laki-laki sebanyak 40 (44.4%) dan perempuan sebanyak 50 (55.6%). Umur 30-39 sebanyak 36 (40%) dan pedidikan SMA sebanyak 43 (47,8%). *Tangibles* terdapat 80 responden (88.9 **%**) memberikan respon positif sedangkan 10 responden (11.1 **%**) memberikan respon negative. Reliability terdapat 82 responden (90%) memberikan respon positif sedangkan 8 responden (10%) memberikan respon negative. *Resvonseveness* terdapat 84 responden (93.3%) memberikan respon positif sedangkan 6 responden (6.7%) memberikan respon negative. *Assurance* terdapat 83 responden (92.7%) memberikan respon positif sedangkan 7 responden (7.8%) memberikan respon negative. *Empathy* terdapat 81 responden (90%) memberikan respon positif sedangkan 9 responden (10%) memberikan respon negative. Kepuasan pasien terdapat 83 responden (92.2%) memberikan respon positif sedangkan 7 responden (7.8%) memberikan respon negative. Kepercayaan pasien terdapat 85 responden (94.4%) memberikan respon positif sedangkan 5 responden (5.6%) memberikan respon negative.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Variabel		Kepuasan Pasien				Total		P-Value
		negatif		positif				
		n	%	n	%	n	%	
Tangibles	Negative	5	5.6	5	5.6	10	11.1	0.000
	Positif	2	2.2	78	86.7	80	88.9	
	Total	7	7.8	83	92.2	90	100	
Reliability	Negative	4	4.4	4	4.4	8	8.9	0.000
	Positif	3	3.3	79	87.8	82	91.1	
	Total	7	7.8	83	92.2	90	100	
Responseveness	Negative	4	4.4	2	2.2	6	6.7	0.000
	Positif	3	3.3	81	90	84	93.3	
	Total	7	7.8	83	92.2	90	100	
Assurance	Negative	4	4.4	3	3.3	7	7.8	0.000
	Positif	3	3.3	80	88.9	83	92.2	
	Total	7	7.8	83	92.2	90	100	
Empathy	Negative	5	5.6	4	4.4	9	10	0.000
	Positif	2	2.2	79	87.8	81	90	
	Total	7	7.8	83	92.2	90	100	
Kepuasan pasien	Negative	2	2.2	5	5.6	7	7.8	0.006
	Positif	3	3.3	80	88.9	83	92.2	
	Total	5	5.6	85	94.4	90	100	

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan variabel *tangible* dengan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien memiliki kepuasan negatif sebanyak 5 (5.6%) dan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 5 (5.6%). Sedangkan tanggapan positif variabel tangible terhadap kepuasan pasien tanggapan negatif sebanyak 2 (2.2%) dan tanggapan positif tangible terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 78 (86.7%).Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tangible terhadap kepuasan pasien di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel *reliability* dengan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien memiliki kepuasan negatif sebanyak 4 (4.4%) dan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 4 (4.4%). Sedangkan tanggapan positif variabel reliability terhadap kepuasan pasien tanggapan negatif sebanyak 3 (3.3%) dan tanggapan positif reabiality terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 79 (87.8%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan reliability terhadap kepuasan pasien di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel *responsiveness* dengan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien memiliki kepuasan negatif sebanyak 4 (4.4%) dan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 2 (2.2%). Sedangkan tanggapan positif variabel responsiveness terhadap kepuasan pasien tanggapan negatif sebanyak 3 (3.3%) dan tanggapan positif responseveness terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 81 (90%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan responsiveness terhadap kepuasan pasien di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar.

Berdasarkan hasl analisis menunjukkan variabel *assurance* dengan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien memiliki kepuasan negatif sebanyak 4 (4.4%) dan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 3 (3.3%). Sedangkan tanggapan positif variabel assurance terhadap kepuasan pasien tanggapan negatif sebanyak 3 (3.3%) dan tanggapan positif assurance terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 80 (88.9%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

disimpulkan bahwa ada hubungan assurance terhadap kepuasan pasien di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel *empathy* dengan tanggapan negative terhadap kepuasan pasien memiliki kepuasan negatif sebanyak 5 (5.6%) dan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 4 (4.4%). Sedangkan tanggapan positif variabel empahy terhadap kepuasan pasien tanggapan negatif sebanyak 2 (2.2%) dan tanggapan positif empathy terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 79 (87.8%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan terhadap empathy pasien di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel kepuasan pasien dengan tanggapan negatif terhadap kepercayaan pasien memiliki kepercayaan negative sebanyak 2 (2.2%) dan tanggapan negatif terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 5 (5.6%). Sedangkan tanggapan positif variabel kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien tanggapan negatif sebanyak 3 (3.3%) dan tanggapan positif empathy terhadap kepuasan pasien menanggapi positif sebanyak 85 (94.4 %). Hasil *uji Chi* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,006. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan kepercayaan di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar.

Tabel 3. Analisis Multivariat Uji Logistik Berganda

Variabel	B	S.E	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Tangible	2.885	1.086	7.061	1	.008	17.904
Responsiveness	2.942	1.254	5.508	1	.019	18.954

Berdasarkan hasil uji analisis menunjukkan bahwa setelah dilakukan analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik berganda diperoleh bahwa variabel dengan nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) terbesar adalah variabel responseveness dengan nilai Exp (B) atau Odds Ratio sebesar 18.954, sehingga variabel tersebut yang ditetapkan sebagai faktor yang paling berhubungan terhadap Kepuasan Pasien

PEMBAHASAN

Hubungan Tangibles terhadap Kepuasan pasien poli umum Klinik I Medical Makassar

Pada penelitian ini menganalisis tentang Tangible (Bukti fisik), yang dimana merupakan salah satu indikator dari variable independent (x) dari Kualitas Pelayanan yang dikemukakan dalam teori Zeithaml. Tangible (Bukti fisik) merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik dari klinik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir.

Secara keseluruhan 90 responden mengatakan sangat puas terhadap kondisi bangunan atau Gedung klinik *I Medical Specialis Centre*, hal ini ditandai dengan 57 (63.3 %) dimana warna serta kondisi gedung klinik mencolok sehingga gampang dijangkau oleh pengunjung, serta tulisan penanda di gedung klinik yang cukup besar sangat memudahkan responden untuk menemukan lokasi klinik. Kebersihan dan kerapian didalam pelayanan poli umum 34 (44.1 %) dari 90 responden mengatakan sangat puas, dan 3 (3.3 %) mengatakan tidak puas, hal ini diasumsikan pada saat kunjungan kondisi seprei tempat tidur pasien yang kotor dan terdapat noda, serta tempat sampah yang full sehingga menyebabkan ketidakrapian dari tempat pelayanan poli umum.

Mengenai fasilitas penunjang seperti foto radiologi, laboratorium, responden mengatakan sangat puas 41 (45.6%), hal ini dikarenakan pada saat responden disarankan oleh dokter untuk melakukan pemeriksaan penunjang guna menegakkan diagnosis responden, laboratorium serta foto radiologi tersedia, sehingga responden tidak perlu melakukan pemeriksaan diluar klinik dan bisa langsung mendapatkan hasil yang akurat sehingga bisa dikonsultasikan ke dokter pada saat itu juga.Dilihat dari kerapian penampilan petugas klinik, 53 (58.9 %) sangat puas dan 6 (6.7%) sangat tidak puas, hal ini dikarenakan pada saat kunjungan responden menilai beberapa petugas klinik tidak menggunakan pakaian yang bisa menandakan bahwa mereka adalah petugas klinik, sehingga responden kebingung hendak bertanya kesiapa akibat tidak adanya tanda pengenal dari petugas klinik. Pernyataan mengenai lahan parkir dari 90 responden 53 (58.9%) sangat puas dan 6 (6.7%) mengatakan sangat tidak puas dikarenakan responden sulit untuk memarkir kenderaannya karna parkiran yang

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

full, dimana kenderaan yang mendominasi adalah kenderaan pengunjung lain yang hendak ke atm yang berada didepan klinik ataupun pengunjung yang ingin ke toko serbaguna yang berada di samping klinik.

Hasil uji hipotesis didapatkan tangible berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung atau pasien puas dengan fasilitas diberikan oleh Klinik I Medical Specialist Centre Makassar. Oleh sebab itu klinik I Medical Specialist Makassar diharapkan dapat memberikan fasilitas yang baik terhadap pengunjung yaitu dari segi gedung klinik yang baik, alat penunjang yang lengkap, kebersihan seluruh ruangan klinik khusunya poli umum dan kerapian penampilan dari petugas klinik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Olvin et al. 2023) mengenai " Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone". Didapatkan nilai p value 0.000 sehingga disimpulkan bahwa tangible memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hermana 2024) mengenai " Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Elang Medika Corpora Cikarang. Dimana didapatkan nilai p value 0.796 sehingga disimpulkan *Tangible* (bukti fisik) tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Reliability terhadap kepuasan pasien poli umum klinik I Medical Makassar

Pada penelitian ini menganalisis tentang Realibility (Kehandalan), yang dimana merupakan salah satu indikator dari variable independent (x) dari Kualitas Pelayanan yang dikemukakan dalam teori Zeithaml. Realibility yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan seacara akurat dan terpercaya.

Dari 90 responden didapatkan secara keseluruhan 60 (66.7%) sangat puas terhadap kehandalan dokter dalam mendiagnosa masalah kesehatan responden secara akurat dan memberikan penanganan yang tepat serta pemberian obat yang sesuai. Hal ini ditandai dengan pasien memahami secara jelas tentang penyakit yang diderita serta mengikuti edukasi yang diberikan oleh dokter. Dari keramahan yang diberikan oleh petugas klinik seperti senyum, sapa, salam, sopan, santun, terdapat 44 (48.9%) mengatakan sangat puas dan 7 (7.8%) sangat tidak puas. Hal ini dikarenakan pada saat kunjungan responden merasa petugas klinik tidak menunjukan sifat yang ramah, dan terkesan jutek saat responden meminta dibuatkan rujukan ke rumah sakit dan tanpa indikasi dari dokter.

Petugas klinik tidak membeda-bedakan pemberian pelayanan terhadap pasien yaitu baik pasien bpjs, umum, maupun asuransi, ini dilihat dari 60 (66.7 %) mengatakan puas atas pelayanan secara keseluruhan tanpa melihat latar belakang jaminan kesehatan yang dimiliki. Tanggapan mengenai petugas klinik (apoteker) memberikan obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien, 58 (64.4%) mengatakan sangat puas, hal ini dikarenakan setelah dokter melakukan pemeriksaan dan memberikan resep, apoteker akan menanyakan ulang mengenaik penyakit yang diderita, serta menjelaskan cara minum obat yang tepat. Petugas klinik juga memperhatikan kebutuhan pasien selama pelayanan, semisal pasien kurang paham atas masalah kesehatan yang dialami maka petugas klinik akan memberikan penjelasan secara sungguh-sungguh sampai pasien memahami masalah kesehatan yang dialami, hal ini ditandai dengan 38 (42.2 %) mengatakan sangat puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas klinik.

Hasil uji hipotesis didapatkan reliability berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung atau pasien puas dengan perhatian dan kehandalan yang diberikan oleh petugas klinik I Medical Specialist Centra, yang dilihat dari kemampuan menjelaskan mengenai keseluruhan mengenai masalah kesehatan responden dari diagnosis, penggunaan obat serta tanpa adanya perbedaan pelayanan yang dinilai dari jaminan kesehatan yang dimiliki.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Herudiansyah, Fitantina, and Suandini 2023) mengenai " Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Reliability diperoleh nilai thitung sebesar 2,914 dengan nilai signifikasi sebesar 0,004 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Reliability (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hayati 2022) menegenai " Analisis faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. Berdasarkan hasil

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

penelitian didapatkan nilai p value 0,876. Hasil ini menunjukkan *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Responsiveness terhadap kepuasan pasien poli umum klinik I Medical Makassar

Pada penelitian ini menganalisis tentang Responsiveness (tanggapan), yang dimana merupakan salah satu indikator dari variable independent (x) dari Kualitas Pelayanan yang dikemukakan dalam teori Zeithaml. Responsiveness yaitu keinginan dan kesigapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien.

Dilihat dari jawaban 90 responden, secara keseluruhan 67 (74.4%) petugas klinik membantu pasien secara sukarela. Hal ini dikarenakan pada saat kunjungan responden meminta bantuan mengenai tidak memiliki aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional, maka petugas klinik dengan sigap membantu untuk mendownloadkan serta membantu mendaftarkan pasien ke aplikasi mobile jaminan kesehatan dan untuk mengefisiensikan waktu sembari menunggu pendownloadan aplikasi, pasien langsung boleh diperiksa oleh dokter. Selain itu petugas klinik juga akan membantu jika ada pasien bpjs yang datang berobat tetapi faskesnya bukan di Klinik I Medical Makassar, dan akan didaftarkan agar bisa mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sebanyak 56 (62.2%) responden mengatakan sangat puas dan 3 (3.3%) mengatakan sangat tidak puas terhadap waktu yang lama dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan pada saat pelayanan berlangsung dokternya tidak ada ditempat, sehingga pasien lama menunggu Dari segi petugas klinik mendengarkan keluhan pasien mengenai masalah kesehatan yang dimiliki 57 (63.3%) mengatakan sangat puas, karena pada saat pelayanan pasien akan diberikan keleluasan untuk menceritakan seluruh masalah kesehatan yang dialami tanpa harus dikejar oleh waktu sehingga pasien merasakan kenyamanan dalam menyampaikan keluhan yang diderita. 60 (66.7%) pasien mengatakan sangat puas dengan semua informasi yang diberikan oleh dokter dan perawat mengenai masalah kesehatan, sehingga pasien tidak melakukan kunjungan ulang pada hari yang sama dimana hanya untuk menayakan penejelasan mengenai diagnose, maupun pengobatan yang didapat.

Hasil uji hipotesis didapatkan responsiveness berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan yang cepat dan tepat terhadap semuakebutuhan pasien baik dalam memberikan informasi yang akurat mengenai diagnose dan pengobatan yang didapatkan oleh pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Christania 2023) menegenai " Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai p value 0,000 dimana aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Hasrianty, Sudirman, and Rosnawati 2020) mengenai " Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai p value 0.561 dimana secara parsial dimensi ketanggapan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien poli umum klinik I Medical Makassar

Pada penelitian ini menganalisis tentang Assurance (jaminan), yang dimana merupakan salah satu indikator dari variable independent (x) dari Kualitas Pelayanan yang dikemukakan dalam teori Zeithaml. Assurance yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, seperti pengetahuan yang luas serta keramahan yang harus dimiliki petugas kesehatan.

Dari 90 responden, 52 (57.8%) mengatakan sangat puas terhadap pelayanan professional yang diberikan petugas klinik, ini dilihat dari ketika pasien datang petugas klinik akan sigap memberikan senyuman serta langsung melayani pasien dengan cepat dan tepat. Petugas klinik juga memberikan jaminan bahwa petugas klinik mampu mengoperasikan alat penunjang yang digunakan dalam klinik seperti foto radiologi dan juga laboratorium dapat dilihat dari 40 (44.4%) responden mengatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan pada saat pasien yang diindikasikan untuk melakukan pemeriksaan penunjang pasien akan dijelaskan secara singkat penggunaan serta bahaya dari alat penunjang yang digunakan seperti contoh penggunaan alat foto radiologi.

Terdapat 44 (48.9%) mengatakan sangat puas dengan jaminan pelayanan kesehatan serta kepercayaan yang diberikan ke pasien, sehingga pasien mau menyerahkan masalah kesehatannya ditangani di klinik I Medical Klinik Specialist Centre, yaitu ditandai kunjungan ulang yang dilakukan pasien pada bulan yang sama dengan penyakit yang berbeda.Klinik juga mampu mempertahankan reputasi yang dimiliki, dan dilihat bahwa

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

51 (56.7%) mengatakan sangat puas, hal ini dikarenakan tidak adanya berita atau kabar buruk yang berhubungan dengan pelayanan pasien yang didengar atau dilihat di klinik I Medical Specialist Centre. Sebanyak 45 (50%) dan 4 (4.4%) mengatakan sangat tidak puas terhadap Tindakan atau pemeriksaan yang dilakukan. Hal ini karena pada saat dilakukan pemeriksaan darah, perawat akan melakukan Tindakan penyuntikan dan bebrapa pasien sulit didapatkan darahnya dan harus dilakukan penyuntikan berulang kali untuk mendapatkan darah pasien guna membantu menegakkan diagnosis pasien.

Hasil uji hipotesis didapatkan assurance berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan kepada pasien seperti pengobatan yang akurat, citra klinik, serta petugas klinik yang kompeten dibidangnya masing- masing merupakan hal yang harus diperhatikan dan ditingkatkan karena dapat mebantu kepuasan dalam pelayanan kesehatan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febrianti 2020) mengenai ‘ Analisis Pengaruh Kualitias Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Puskesmas Kabupaten Situbundo. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa assurance memberikan pengaruh yang siknifikan terhadapa kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitan yang dilakukan oleh (Namakule 2023) mengenai “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi. Hasil penelitian didapatkan nilai p value 0.649 sehingga variable *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan empati (empaty) terhadap kepuasan pasien poli umum klinik I Medical Makassar

Pada penelitian ini menganalisis tentang Empathy (empathy), yang dimana merupakan salah satu indikator dari variable independent (x) dari Kualitas Pelayanan yang dikemukakan dalam teori Zeithaml. Empathy yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien.

Dari 90 jawaban responden, didapatkan 64 (71.1%) sangat puas terhadap cara petugas klinik membantu kebutuhan pasien yang berhubungan dengan masalah kesehatan pasien, ini dilihat dari pada saat pasien datang dengan keadaan sulit berjalanan maka petugas klinik akan sigap mencarikan kursi roda, jika ada pasien anak yang datang dengan kondisi sakit dan menangis petugas klinik akan membantu menenangkan anak tersebut agar mudah diperiksa oleh dokter, dan tentunya ibunya sangat dibantu oleh petugas klinik. Terdapat 56 (62.2%) sangat puas karena petugas klinik selalu berusaha ramah terhadap pasien, ini dilihat dari walaupun pasien menanyakan banyak hal mengenai masalah kesehatan ataupun diluar masalah kesehatan, petugas klinik akan tetap memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan senyuman serta jawaban yang dapat dipahami oleh pasien.

Petugas klinik juga selalu mengutamakan kepentingan dan keinginan pasien dapat dilihat dari 59 (65.5%) responden mengatakan sangat puas, dikarenakan apabila pasien ingin mendapatkan rujukan tetapi tidak mendapatkan rujukan balik dari rumah sakit yang dituju, petugas klinik akan membantu menghubungi petugas rumah sakit yang dituju agar bisa dibuatkan rujukan balik, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama dan segera mendapatkan pelayanan. Sebanyak 55(61.1%) mengatakan sangat puas dan 9 (10%) responden mengatakan sangat tidak puas terhadap pemberian perhatian secara personal kepada pasien, ini dilihat dari dokter yang memperlihatkan ekspresi yang tidak empati dan terkesan acuh terhadap keluhan pasien dan menggangap keluhan pasien adalah mengada-ada atau dibuat-buat. Dan sebanyak 58(64.4%) responden mengatakan sangat puas terhadap petugas klinik yang lebih mengutamakan kepentingan pasien dibanding kepentingan sendiri di saat jam kerja, ini dilihat dari pasien yang tetap dilayani dengan maksimal walaupun terkadang dokter ataupun perawat mengalami kondisi tubuh yang tidak sehat.

Hasil uji hipotesis didapatkan empathy berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai petugas pelayan kesehatan wajib menunjukan rasa empati kepada pasien, seperti mendengarkan semua keluhan menyangkut masalah kesehatan yang dialami, memberikan edukasi tanpa menjatuhkan pasien, dan tetap menunjukan sikap yang ramah dalam kondisi apapun, sehingga pasien akan merasa puas karena merasa keluhan yang dikeluhkan didengar dan dipahami.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwitasari, Suryawati, and Purnami 2023) mengenai “ Hubungan *tangibles. reliability, responsiveness, assurance, empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X dI Kabupaten Semarang. Hasil penelitian didapatkan p value 0.000,sehingga disimpulkan terdapat hubungan positif terhadap kepuasan pasien

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar

Pada penelitian ini menganalisis tentang variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistic berganda. Adapun variable yang didapatkan paling berpengaruh yaitu variable Responsiveness. Dimana Responsiveness yaitu keinginan dan kesigapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien.

Berdasarkan analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik berganda diperoleh bahwa variabel dengan nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) terbesar adalah variabel responseveness dengan nilai Exp (B) atau Odds Ratio sebesar 18.954, sehingga variabel tersebut yang ditetapkan sebagai faktor yang paling berhubungan terhadap Kepuasan Pasien.

Responsiveness atau tanggapan menjadi variable yang paling berpengaruh karena pasien merasa semua kebutuhan dibidang pelayanan dan fasilitas dipenuhi oleh petugas Kesehatan di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka (responsiveness) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fachri 2024) " Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. Dimana pada analisis multivariat penelitian ini mendapatkan Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Kepuasan terhadap Kepercayaan pasien poli umum Klinik I Medical Specialist Centre Makassar

Dari 90 jawaban responden sebanyak 74 (82.2%) mengatakan sangat puas dengan seluruh pelayanan yang dilakukan di klinik I Medical Specialist Centre, ini dinilai dari fasilitas yang diberikan sepetrti gedung klinik yang bagus, alat penunjang yang lengkap yaitu pemeriksaan laboratorium dan foto radiologi , petugas klinik yang kompeten dibidangnya masing-masing, pengurusan administrasi yang cepat sehingga membuat responden puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 76(84.4%) memberikan respon sangat percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan sesuai dengan standar operasional yang ada.

Hasil uji hipotesis didapatkan kepuasan berhubungan dengan kepercayaan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan dapat didapatkan dari pelayanan yang diberikan secara lengkap yaitu dari segi fasilitas yang disediakan, kehandalan dalam memberikan informasi terhadap semua masalah kesehatan yang dialami pasien, memberikan tanggapan yang cepat, serta memberikan jaminan bahwa pengobatan yang dilakukan sudah sesuai dan tidak kalah penting yaitu menunjukan rasa empati dari masalah kesehatan yang dialami pasien sehingga pasien merasa dipahami. Dari kesemua hal tersebut menjadi penyebab meningkatnya kepuasan pasien, sehingga ketika pasien puas maka pasien akan percaya untuk melakukan atau menyerahkan masalah kesehatan di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar tuk masalah Kesehatan yang di alami.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Yulfikasari et al. 2021) " Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap DI Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare. Didapatkan hasil statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Sumantri Parepare. Dengan demikian adanya pelayanan yang bagus, dari pelayanan kesehatan yang didapatkan bisa mendapatkan kepuasan yang baik serta kepercayaan yang maksimal membuat pasien hendak melakukan aktivitas pelayanan kesehatan di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut : Analisi Hubungan Tangible menunjukkan nilai signifikasi atau p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05). Hal ini disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibles terhadap kepuasan pasien poli umum di Klinik I Medical Makassar, Analisis Hubungan Reability menunjukkan nilai signifikasi atau p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05). Hal ini disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antar Realibility terhadap kepuasan pasien poli umum di Klinik I Medical Makassar, Analisis Hubungan Responsiveness menunjukkan nilai signifikasi atau p-

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05). Hal ini disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antar Responsiveness (tanggapan) terhadap kepuasan pasien poli umum di Klinik I Medical Makassar, Analisis Hubungan Empathy menunjukkan nilai signifikasi atau p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05). Hal ini disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antar Empathy terhadap kepuasan pasien poli umum di Klinik I Medical Makassar, Analisis Hubungan Assurance menunjukkan nilai signifikasi atau p-value sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05). Hal ini disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antar Assurance terhadap kepuasan pasien poli umum di Klinik I Medical Makassar, Analisi hubungan kepuasan terhadap kepercayaan menunjukan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,006. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05). Hal ini disimpulkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan kepercayaan di Klinik I Medical Specialist Centre Makassar dan Variabel yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Klinik I Medical Specialist Centre yaitu variabel responseveness dengan nilai Exp (B) atau Odds Ratio sebesar 18.954.

SARAN

Klinik bisa menyiapkan lahan parkir alternatif ketika lahan parkir klinik penuh, guna meningkatan pelayanan serta kepuasan pasien, Klinik dapat menyiapkan sarana untuk pasien memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan guna mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal,nKlinik dapat mempertahankan dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dibanding klinik lainya di kota Makassar, Klinik dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan memberikan penyediaan layanan serta tenaga medis yang berkomperten dibidangnya masing-masing dan Klinik dapat melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pasien guna kemajuan kualitas pelayanan Klinik I Medical

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ameliah, Waode Rezki, Amran Razak, And Arni Risqiani Rusydi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanankesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022." *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* 4(4): 226–37.

Aswand, Hasoloan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Vending Machine Pada PT Railink Cabang Medan." *Jurnal Bisnis Corporate* 5(1): 16–25. Https://Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id/Index.Php/Jubisco/Article/View/649%0Ahttps://Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id/Index.Php/Jubisco/Article/Download/649/604.

Bahri, Muhammad, And Sitti Patimah. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang." *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* 4(4): 180–91.

Christania, S V. 2023. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado." *Medical Scope Journal* 4(2): 150–60.

Dewi, Gusti Ayu Candra, And Dewa Nyoman Benni Kusyana. 2023. "'Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan.'" *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 3(4): 643–53.

Fachri, Muhammad. 2024. "Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023." *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan* 20(1): 87–98. Https://Jurnal.Umj.Ac.Id/Index.Php/JKK.

Febrianti, Silfi Valenti. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo." *Jurnal STIE Mitra Indonesia*: 69–83.

Hasrianty, Sudirman, And Rosnawati. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi." *Jurnal Kalaboratif Sains* 3(1): 1–10.

Hasrillah, Yaqub Cikusin, And Hayat. 2021. "IMPLEMENTASI PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI BPJS KESEHATAN(Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang)." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(12): 2869–82.

Hayati, Elvira. 2022. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan." *Global Health Science* 7(2): 2622–1055. Http://Jurnal.Csdforum.Com/Index.Php/Ghs.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

Hermana, Sanjani Dan Cecep. 2024. "PASIEN PADA RUMAH SAKIT ELANG MEDIKA CORPORA (EMC) CIKARANG JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)." 8(2): 2022–31.

Herudiansyah, Gumar, Fitantina Fitantina, And Monica Suandini. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah." *Motivasi* 8(1): 9.

Luthfiana, Farida Sitti. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Kepuasan Pasien . Berada Dalam Posisi Dipercaya Berarti Merasa Baik Atau Bersemangat Untuk." 3(2).

Namakule, Muhammad Rum. 2023. "Analisis Kualitias Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Masohi." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII(I): 1–19.

Ni Kadek Oni Sukarsih, And Gusti Alit Suputra. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Habitat Ubud." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata* 1(3): 861–72.

Ni Putu Juliani. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket Dapurku." 2(1): 129–38.

Olvin Et Al. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Tenriawaru Bone." *Journal Of Muslim Community Health (JMCH) 2023* 4(3): 52–69.

Purba, Lestari, Edyanus Herman Halim, And Any Widayatsari. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Saraf RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangkaraya." *Jurnal Ekonomi KIAT* 32(2): 1–16.

Purwitasari, Susi, Chriswardani Suryawati, And Cahya Tri Purnami. 2023. "Hubungan Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Kemoterapi Di Rumah Sakit X Di Kabupaten Semarang." *Holistik Jurnal Kesehatan* 17(4): 277–84.

Rachmawati, Ike Kusdyah. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Marketing Relationship Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 9(2): 239–45.

Tarumaselej, Lita Astrid. 2020. "Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Jurnal)* 10(4): 417–22. Http://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/3167/3/K012182033_Tesis 1-2.

Yulfikasari, Nurmiati Muchlis, Arman, And Samsualam. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumas Sakit DR Sumantri Pare-Pare." *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* Vol 2 No 3(3): 154–64. Http://Jurnal.Fkmumi.Ac.Id/Index.Php/Woh/Article/View/Woh1306%0apengaruh.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0