Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 4. Page 41-51
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1173
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Kepuasaan di RS Fatima Kota Pare-Pare Tahun 2022

Andi Saeful Mubarak[1], *Basir Palu[2], Haeruddin[2]

[1]*Rumah Sakit Fatima Kota Pare-Pare*
[2]*Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email corresponding author*: basir.palu@gmail.com

ABSTRACT

Background: Hospitals need to provide services as expected by patients, with appropriate services, the patient's expectations for the service of service can be fulfilled or even exceed their expectations, thereby causing satisfaction in the patient. The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality and satisfaction of inpatients at the Fatima Parepare Sakti Hospital.
Methods: This research is a type of quantitative research with a cross-Sectional Study design. The population in this study were patients in the inpatient installation in January - December 2022, totaling 4698 patients. The sample in this study was calculated using the calculation of the sample size according to Slovin in order to obtain a sample size of 98 respondents. The sampling technique used was the accidental sampling method. The data analysis technique used was univariate, bivariate, and multivariate analysis.
Results: The study showed that there was a relationship between responsiveness (p= 0.045), accountability (p= 0.002), transparency (p= 0.004), and fairness (p= 0.011) with inpatient satisfaction at Fatima Hospital Parepare.
Conclusion: There is a relationship between responsiveness, accountability, transparency, and fairness with inpatient satisfaction at Fatima Parepare Hospital.

Keywords: *Accountability; Transparency; Justice; Inpatients; Hospital*

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakti Fatima Parepare.
Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di instalasi ruang inap pada bulan Januari - Desember 2022 yang berjumlah 4698 pasien. Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan perhitungan besar sampel menurut slovin sehingga diperoleh besar sampel sebanyak 98 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling* teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat,bivariat dan multivariat
Hasil: Penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan antara responsiveness (p= 0.045), akuntablitas (p= 0.002), transparansi (p= 0.004), dan Keadilan (p= 0.011) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Parepare.
Kesimpiulan: Ada hubungan antara responsiveness, akuntablitas, transparansi, dan keadilan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Fatima Parepare.

Kata kunci*: Akuntabilitas; Tranparansi; Keadilan; Pasien rawat Inap; Rumah Sakit*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 4. Page 41-51
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1173
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

LATAR BELAKANG

Dunia kesehatan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang cukup bagus. Kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya (Supriyanto & Soesanto, 2012). Kepuasan pelayanan di Rumah sakit sangat bergantung pada pasien dalam hal ini adalah pelanggan, jika pelanggan sudah tidak percaya lagi pada Rumah sakit karena hasil yang buruk, maka rumah sakit akan kehilangan kepercayaan pelanggan karena tanggapan buruk yang dibentuk. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menurut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna (Warda, 2016). Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi harapan bagi semua pelanggan rumah sakit baik pelanggan internal seperti karyawan dan terlebih bagi pelanggan eksternal (pasien). maka pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Kartikasari2 014).

Penelitian yang dilakukan oleh Maulidah (2019) tentang kepuasan pasien menunjukkan hasil penelitian bahwa petugas dalam penyampaian informasi kepada pasien kurang jelas, pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari terlebih dahulu data melalui computer sehingga memperlama waktu tunggu. Kotak saran yang ada tidak dilihat hasilnya, sehingga petugas tidak dapat melakukan evaluasi pelayanan. Rumah Sakit Fatima merupakan satu satunya rumah sakit swasta yang ada di kota parepare dan rumah sakit kedua setelah RSUD Andi Makkasau. Sesuai amanat UU RI No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit berkewajiban melaksanakan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, maka Rumah Sakit Fatima melaksanakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum dengan memanfaatkan kapasitas lebih yang dimiliki Rumah Sakit. Berdasarkan survei awal peneliti di Rumah sakit tersebut masih banyak keluhan pasien yang disampaikan, yaitu pasien mengeluhkan tentang ketepatan waktu dalam pemeriksaan rutin, perawat sering mengacuhkan pasien yang datang, juga keluhan yang disampaikan adalah faktor fasilitas. Berdasarkan data rumah sakit Fatima jumlah pasien rawat inap tahun 2019 mencapai 8921 pasien sedangkan tahun 2020 sebesar 7276 orang dan di tahun 2021 sebesar 4698 orang (Data RS Fatima). Dari data tersebut diketahui kunjungan pasien Rawat Inap mengalami Fluktuasi jumlah kunjungan dari tahun ketahun karena adanya pandemi Covid 19.

Informasi awal tentang transparansi di rumah sakit Fatima menujukkan bahwa tidak semua informasi yang harus diketahui oleh pasien dapat diakses secara umum, ada beberapa informasi yang sulit didapatkan melalui pegawai karena ketidaktahuan beberapa pegawai mengenai informasi secara umum sehingga menyulitkan pengunjung untuk memperoleh informasi secara detail. Hal ini akan menimbulkan rasa tidak puas pada pasien akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan dalam hal akuntablititas kadangkala tidak sesuai dengan jadwal (waktu) yang telah ditetapkan, karena keterbatasan dokter yang memeriksa sedangkan dokter yang bertugas di Fatima juga bertugas di rumah sakit lainnya sehingga dokter kadang datang terlambat untuk memeriksa pasien. ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan dan meningkatkan kedisiplinan. Untuk mengetahui kepuasaan pasien dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Dalam hal keadilan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, prosedurnya dianggap berbelit-belit terkait dengan sistem pendaftaran untuk pemeriksaan poli, yang mana cara pendaftaran ada dua yaitu online via WhatsApp dan offline, namun terkadang pasien yang mendaftar secara online terlambat mendapat pelayanan karena petugas sibuk melayani pendaftar offline dan tidak sempat membuka handphonenya. Hal ini yang berpengaruh terhadap kepuasaan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan Identifikasi masalah diatas maka penulis melakukan penelitian bertujuan untuk hubungan kualitas pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Kota Parepare Tahun 2022.

METODE

Jenis, Waktu dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian yaitu *cross-sectional* study. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Fatima tahun 2022. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2022.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit Fatima kota parepare tahun 2022. Sampel total berjumlah 98 pasien. Adapun prosedur pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Variabel Penelitian

Transpatansi bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ; RS mampu memberikan kepercayaan dan jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat ke RS tersebut; Tenaga medis menyediakan peralatan medis yang lengkap dan mempunyai catatan medis pasien yang kerahasiaannya dijaga; Ketersediaan dokter selama 24 jam untuk melayani pasien dan dokter yang menangani pasien selalu *on call* (siap dipanggil). Scoring: jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor dan pertanyaan yang diskroring mempunyai 4 pilihan jawaban. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu 5 x 4 = 20 (100%).

Kuesioner ini menggunakan *Skala Likert* dimana skala ini akan memberikan 4 buah pilihan jawaban seperti, (Sangat Baik), “SB”, (Baik), “B”, (Kurang Baik), “KB”, dan (Sangat Tidak Baik), “STB”. Dalam kuesioner terdiri dari 4 pertanyaan dengan penentuan skor yaitu SB = 4, B = 3, KB = 2, STB = 1. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu 5 x 1 = 5 (25%), Range = 100 – 25 = 75 %, Interval 75% / 2 = 37.5 %, Skor standar = 100 – 37. 5% = 62.5%. Kriteria objektif: Cukup = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 62.5 %, Kurang = jika presentasi jawaban responden < 62.5.

Akuntabilitas adalah keterjangkauan pelayanan tidak dibatasi ekonomis, sosial, kultural (budaya), atau bahasa serta memberikan perawatan kesehatan yang tepat waktu di Rumah Sakit. Scoring : Jumlah pertanyaan seluruh adalah 5 nomor. Pertanyaan yang diskroring mempunyai 4 pilihan jawaban, Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu 5 x 4 = 20 (100%), Kuesioner ini menggunakan *Skala Likert* dimana skala ini akan memberikan 4 buah pilihan jawaban seperti, (Sangat baik), “SB”, (Baik), “B”, (Kurang Baik), “KB”, dan (Sangat Tidak Baik), “STB”. Dalam kuesioner terdiri dari 5 pertanyaan dengan penentuan skor yaitu SB = 4, B = 3, KB = 2, STB = 1. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu 5 x 1 = 5 (25%). Range = 100 – 25 = 75 %. Interval 75% / 2 = 37.5 %. Skor standar = 100 – 37. 5% = 62.5%. Kriteria objektif : Cukup = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 62.5 % ; Kurang = jika presentasi jawaban responden < 62.5.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Keadilan adalah memberikan pelayanan kesehatan harus adil dan memberikan perlakuan yang sama terhadap pasien selama berada di Rumah sakit. Scoring: Jumlah pertanyaan seluruh adalah 4 nomor ; Pertanyaan yang diskroring mempunyai 4 pilihan jawaban. Skor tertinggi dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban tertinggi, yaitu 4 x 4 = 16 (100%). Kuesioner ini menggunakan Skala Likert dimana skala ini akan memberikan 4 buah pilihan jawaban seperti, (Sangat Baik), "SB", (Baik), "B", (Kurang Baik), "KB", dan (Sangat Tidak Baik), "STB". Dalam kuesioner terdiri dari 4 pertanyaan dengan penentuan skor yaitu SB = 4, B = 3, KB = 2, STB =1. Skor terendah dari seluruh jawaban = jumlah pertanyaan x skor jawaban terendah yaitu 4 x 1 = 4 (25%), Range = 100 – 25 = 75 %, Interval 75% / 2 = 37.5 %, Skor standar = 100 – 37. 5% = 62.5%. Kriteria objektif : Cukup = jika presentasi nilai jawaban responden ≥ 62.5 % ; Kurang = jika presentasi jawaban responden < 62.5.

Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden agar dapat mengisi formulir dengan lengkap dan objektif. Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, maka dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan skala model *likert* dengan lima rentang penilaian yaitu; Sangat baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB), Tidak Baik (TB) semakin tinggin skor yang diperoleh maka semakin tinggi indeks kepuasan pelanggan, sebaliknya semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah pula indeks kepuasan pelanggan (Djaali, 2008). Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

Analisis Data

Analisis univariat, bivariat dan multivariat dilakukan dalam mengelola data penelitian ini.

HASIL

Analisis Univariat

Karakteristik responden yang diteliti meliputi,jenis kelamin Umur, Pendidikan, status Pekerjaan, lama rawat, jenis pembayaran,Responden dalam penelitian ini merupakan pasien rawat inap di RS Fatima yang berjumlah 98 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel		Sikap Pasien		Total	
		Kurang Puas	Cukup Puas		
		N (%)	N (%)	**N**	**%**
Jenis kelamin	Laki-Laki	7	19	26	26.5
	Perempuan	29	43	72	73.4
usia	18-25	3	9	12	12.2
	26-30	11	16	27	27.5
	31	22	37	59	60.2
Pendidikan	SD	1	3	4	4.08
	SMP	6	13	19	19.3

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

	SMA	13	21	34	34.7
	D3	4	8	12	19.3
	SARJANA	12	17	29	29.6
Pekerjaan	Tidak Bekerja	2	3	5	5.1
	IRT	10	17	27	27.5
	Mahasiswa	2	6	8	8.1
	Wiraswata	18	24	42	42.8
	PNS	4	12	16	16.3
Jenis Asuransi	BPJS	27	34	61	62.0
	Umum	9	29	37	38.0
Lama	≤ 2 hari	7	18	25	25.5
Rawat	≥ 3 hari	29	44	73	75.5

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa di RS Fatima umur 18-25 tahun yaitu sebanyak 12 orang responden (12.2%), Kelompok umur 26-30 tahun yaitu sebanyak 27 orang responden (27.5%) dan kelompok umur terbanyak berada pada umur >31 tahun yaitu sebanyak 59 orang responden (60.2%). Pasien terbanyak adalah merupakan pasien lanjut usia (lansia) yang memeriksakan kesehatan seperti mata namun ditemukan kompilikasi penyakit lain sehingga harus rawat inap beberapa hari untuk memulihkan kondisinya. Banyak pula pasien yang memiliki riwayat penyakit diabetes dan hipertensi mulai dari pasien berumur 30 tahun hingga lansia.

Untuk responden di RSU Fatima rata-rata memiliki pendidikan pendidikan Sarjana sebanyak 29 orang responden (29.6%), kemudian responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 12 orang (12.2%), Pendidikan SMA sebanyak 34 orang responden (34.7%), kemudian responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 19 orang (19.3%) dan responden yang berpendidikan SD sebanyak 4 orang (4.08%). Artinya pasien rawat inap pada RS Fatima yang menjadi responden penelitian, sebagian besar memiliki pendidikan sekolah menengah atas.

Rumah sakit Fatimah Identitas responden penelitian berdasarkan pada status pekerjaan adalah PNS sebanyak 16 orang (16.3%) kemudian responden dengan status pekerjaan Wiraswasta sebanyak 42 orang (42,8%), responden dengan status pekerjaan IRT sebanyak 27 orang (27.5%), responden dengan status pekerjaan Mahasiswa sebanyak 8 orang (8,1%), responden dengan status belum bekerja sebanyak 5 orang (5,1%). Pasien terbanyak adalah dari kalangan pekerja swasta, lalau IRT dan PNS hal ini karena kebanyakan PNS memilih berobat di Rumah sakit umum milik pemerintah dan Pekerja swasta banyak di rumah sakit Fatima karena merupakan rumah sakit rujukan dari jaminan kesehatannya.

Identitas responden penelitian di RS Fatima berdasarakan pada jenis kelamin menunjukan bahwa lebih banyak responden berjenis kelamin perempuan dibandingkan yang berjenis kelamin laki-laki, responden laki-laki sebanyak 26 orang (26.5%) dan responden perempuan sebanyak 72 orang (73.4%).

Identitas responden penelitian di RS Fatima berdasarakan pada jenis asuransi menunjukan bahwa lebih banyak responden yang mengunakan BPJS dibandingkan dengan pasien umum yang membayar sendiri, responden yang membayar sendiri sebanyak 37 orang (38.0%) dan responden yang membayar dengan menggunakan BPJS sebanyak 61 orang (62,0%). Walaupun merupakan rumah sakit swasta akan tetapi rumah sakit Fatima telah lama menerima pasien rujukan BPJS yang mana masyarakat lebih memilih menggunakan asuransi kesehatan milik pemerintah dibandingkan menggunakan jalur

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

umum dengan membayar sendiri biaya pengobatannya. Identitas responden penelitian di di RS Fatima berdasarakan pada lama perawatan menunjukan bahwa lebih banyak responden yang dirawat lebih dari tiga hari yaitu sebanyak 73 orang (75.5%) dan responden yang dirawat kurang dari dua hari yaitu sebanyak 25 orang (25.5%). Lama perawatan pasien berbeda-beda tergantung dari diagnosa kesehatannya beberapa pasien yang dirawat di rumah sakit Fatima memerlukan perawatan intensif sehingga memerlukan waktu yang lama untuk pengobatannya.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan, Akuntabilitas, Transparansi dan Keadilan

Variabel		n =98	%
Kepuasan Pasien	Cukup Puas	62	63
	Kurang Puas	36	37
Akuntabilitas	Cukup Baik	65	66.3
	Kurang Baik	33	33.7
Transparansi	Cukup Baik	61	62.2
	Kurang Baik	37	37.8
Keadilan	Cukup Baik	68	69.4
	Kurang Baik	30	30.6

Tabel diatas menunjukan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien RS Fatima sebanyak 62 responden (63.0%) yang merasa cukup puas sedangkan yang merasa kurang puas sebanyak 36 responden (37.0%). Untuk distribusi responden berdasarkan akuntabilitas sebanyak 65 responden (66.3%) yang cukup baik sedangkan yang kurang baik sebanyak 33 responden (33.7%) di RS Fatima. Distribusi responden di RS Fatima berdasarkan transparansi sebanyak 61 orang responden (62,2 %) yang merasa cukup baik sedangkan yang kurang baik sebanyak 37 orang responden (37,8%). Serta, distribusi responden berdasarkan keadilan sebanyak 68 orang responden (69.4%) yang merasa baik sedangkan yang cukup baik sebanyak 30 orang responden (30.6%).

Analisis Bivariate

Tabel 3. Hubungan Akuntabilitas, Transparansi, Keadilan dengan Kepuasan Pasien

Kepuasan								
Variabel		**Puas**		**Tidak Puas**		**Total**		**P-value**
		n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Akuntabilitas	Cukup	41	69.5	24	61,5	65	66.3	0,002
	Kurang	18	30.5	15	38.5	33	33.7	
	Total	59	100.0	39	100.0	98	100	
Transparansi	Cukup	43	62.0	18	62	61	62.0	0,004
	Kurang	26	38.0	11	38	37	38.0	
	Total	69	100.0	29	100	98	100	
Keadilan	Cukup	51	68.0	17	74.0	68	69.0	0,011
	Kurang	24	32.0	6	26.0	30	31.0	
	Total	75	100	23	100	98	100	

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1173
E-ISSN 2774-4590

Dari hasil analisis antara Akuntabilitas dengan kepuasaan pasien di RS Fatima bahwa responden yang menyatakan bahwa Akuntabilitas cukup baik dan berada pada kategori puas sebanyak 41 orang responden (69.5%) dan kategori tidak puas sebanyak 24 orang responden (61.5%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa Akuntabilitas kurang baik dan berada pada kategori puas sebanyak 18 orang responden (30.5%) dan kategori tidak puas sebanyak 15 orang responden (38.5%). Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan p-*Value* sebesar 0,002<0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara Akuntabilitas dengan kepuasaan pasien.

Dari hasil analisis antara Transparansi dengan kepuasaan pasien di RS Fatima didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan bahwa Transparansi cukup baik dan berada pada kategori puas sebanyak 43 orang responden (62.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 18 orang responden (38.0%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa Transparansi kurang baik dan berada pada kategori puas sebanyak 26 orang responden (38.0%) dan 11 orang responden (38.0%) yang menyatakan tidak puas. Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan p-*Value* sebesar 0,004<0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara transparansi dengan kepuasaan pasien.

Dari hasil analisis antara keadilan dengan kepuasaan pasien di RS Fatimah didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan bahwa keadilan cukup baik dan berada pada kategori puas sebanyak 51 orang responden (68.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 17 orang responden (74.0%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa keadilan kurang baik dan berada pada kategori puas sebanyak 24 orang responden (32.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 6 orang responden (26.0%). Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan p-*Value* sebesar 0,011<0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara keadilan dengan kepuasaan pasien.

Analisis Multivariat

Analisis ini digunakan untuk menganalisis hubungan beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Pada analisis multivariat ini, uji statistik yang digunakan adalah uji statistik regresi logistik berganda. Berdasarkan Tabel-tabel sebelumnya dapat diketahui bahwa melalui uji signifikansi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, persepsi, jarak, pendapatan dan sikap, masing-masing memiliki nilai P*value* kurang dari $\alpha = 0.05$ sehingga keputusannya adalah H0 ditolak. Oleh karena itu, seluruh variabel independen yang signifikan akan dilanjutkan dengan pengujian signifikansi secara multivariat untuk memperoleh model logistik terbaik. Pengujian dilanjutkan dengan uji signifikansi variabel prediktor secara multivariabel melalui pemilihan metode *backward* untuk mengevaluasi semua variabel dengan kriteria *removal*. Nilai exp (β) dari masing-masing variabel menunjukkan kondisi masih dalam rentang nilai CI. Nilai *lower* dan *upper* menunjukkan batas atas dan batas bawah dari exp (β).

Tabel 4. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Pasien

Step	Variabel	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)	95% CI for Exp (B)	
							Lower	Upper
	Akuntabilitas	1.121	0.004	1	0.012	0.930	0.103	8.372
	Transparansi	0.774	0.015	1	0.041	1.100	0.241	5.019
	Keadlian	1.090	13.063	1	0.000	51.312	6.065	434.149

Pada tabel ini setelah dilakukan analisis multivariat dengan menggunakan regresi logisitik diperoleh bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepusasan pasien menunjukkan adanya

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

hubungan yang cukup kuat antara *Keadilan* dengan kepuasan pasien driuang rawat inap RS Fatima tahun 2022.

DISKUSI

Kepuasaan pasien rawat inap berdasarkan Akuntabilitas

Dari hasil analisis antara Akuntabilitas dengan kepuasaan pasien di RS Fatima bahwa responden yang menyatakan bahwa Akuntabilitas cukup baik dan berada pada kategori puas sebanyak 41 orang responden (69.5%) dan kategori tidak puas sebanyak 24 orang responden (61.5%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa Akuntabilitas kurang baik dan berada pada kategori puas sebanyak 18 orang responden (30.5%) dan kategori tidak puas sebanyak 15 orang responden (38.5%). Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan p-*Value* sebesar 0,002<0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara Akuntabilitas dengan kepuasaan pasien.

Pada dimensi Akuntabilitas sudah baik dari segi kesopanan dan penyampaian petugas kesehatan tidak berbelit belit namun ada pasien yang tidak puas sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa pasien ketika diberi pertanyaan bagaiaman pelayanan di RS Fatima pasien mengatakan: jadwal dokter yang seharusnya sesuai dengan jadwal namun dokter tidak tepat waktu kadang kadang kami menunggu 1 sampai 2 jam dari waktu yang telah ditentukan , kemudian ketika kami ingin mendapatkan informasi tentang kesehatan petugas kesehatan susah untuk ditemui dan sulit memberikan penjelasan yang detail mengenai informasi yang diperlukan.

Kepuasaan pasien rawat inap berdasarkan Transparansi

Dari hasil analisis antara Transparansi dengan kepuasaan pasien di RS Fatima didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan bahwa Transparansi cukup baik dan berada pada kategori puas sebanyak 43 orang responden (62.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 18 orang responden (38.0%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa Transparansi kurang baik dan berada pada kategori puas sebanyak 26 orang responden (38.0%) dan 11 orang responden (38.0%) yang menyatakan tidak puas. Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan p-Value sebesar 0,004<0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara transparansi dengan kepuasaan pasien.

Dimensi Transparansi sudah baik dari segi alat yang digunakan sudah lengkap sehinga siap untuk melalukan tindakan operasi dengan persyaratan bekerja sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) namun dari hasil wawancara pasien terkadang petugas kurang terbuka dalam melayani pasien sehingga keluhan yang ingin disampaikan oleh pasien tidak didengar dengan baik.

Kepuasaan pasien rawat inap berdasarkan Keadilan

Dari hasil analisis antara keadilan dengan kepuasaan pasien di RS Fatimah didapatkan informasi bahwa responden yang menyatakan bahwa keadilan cukup baik dan berada pada kategori puas sebanyak 51 orang responden (68.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 17 orang responden (74.0%), sedangkan responden yang menyatakan bahwa keadilan kurang baik dan berada pada kategori puas sebanyak 24 orang responden (32.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 6 orang responden (26.0%). Berdasarkan uji *Chi-Square* didapatkan p-*Value* sebesar 0,011<0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara keadilan dengan kepuasaan pasien.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa pasien ketika diberi pertanyaan bagaiaman pelayanan di RS Fatima pasien mengatakan adanya perlakuan membeda bedakan pasien dari jenis pelayanan asuransi yang diterima kalau pasien umum biasanya lebih cepat untuk urusan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

pelayanan sedangkan pasien yang mengunakan BPJS terkadang lama dan lambat mendapatkan pelayanan serta pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan yang harusnya mendapatkan ruangan Kelas 1 dipindahkan keruangan kelas II dengan alasan ruangan kelas 1 penuh.

Kepuasaan Pasien terhadap pelayanan

Menunjukkan distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien RS Fatima sebanyak 62 responden (63.0%) yang merasa cukup puas sedangkan yang merasa kurang puas sebanyak 36 responden (37.0%). Jika fasilitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas karena kurang ramah,tidak cepat tanggap serta membeda-bedakan pasien akan membuat pasien kecewa berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Hasil penilaian ini cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan pasien.

Penilaian pasien terhadap rumah sakit bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien rumah sakit, dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit.

KESIMPULAN

Ada hubungan yang signifikan antara Akuntabilitas dengan kepuasaan pasien rawat inap di RS Fatima Kota Parepare. Dokter dan perawat memberikan pelayanan sopan sebelum melakukan tindakan pada pasien, namun dokter sering terlambat dalam melakukan pemeriksaan pasien dan perawat jarang ditemui ketika ingin menayakan tentang masalah kesehatan.

Ada hubungan yang signifikan antara Transparansi dengan kepuasaan pasien rawat inap di RS Fatima Kota Parepare. Pelayanan rawat inap di RS Fatima Kota Parepare sudah cukup baik namun terkadang petugas kesehatan tidak memerhatikan keluhan pasien.

Ada hubungan yang signifikan antara Keadilan dengan kepuasaan pasien rawat inap di RS Fatima Kota Parepare. Keramahan yang diberikan petugas sudah baik namun dalam memberikan pelayanan kadang membedakan pasien.

SARAN

Bagi Manajemen RS Fatima; Meningkatkan lagi pelayanan dan sosialisasi yang diberikan oleh petugas yang bertugas dalam menangani keluhan yang disampaikan pasien; Meningkatkan kecepatan proses pelayanan dokter dan paramedis, tindak lanjut dan penanganan dengan baik atas keluhan-keluhan pasien, dan pemberian kemudahan-kemudahan dalam pelayanan kesehatan; Meningkatkan terus menerus sikap perhatian dokter dan paramedis atas masalah-masalah yang dikeluhkan pasien, serta komunikasi yang lebih baik lagi dalam menjelaskan masalah-masalah yang berhubungan dengan pasien.

Bagi Peneliti Selanjutnya**;** Perlu dilakukan kajian atau pengembangan pada variable selain akuntabilitas, transparansi dan keadilan terhadap kepuasaan pasien; Disarankan utnuk peneliti

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

selanjutnya agar dapat menganalisis faktor lain dan melakukan penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Deklarasi *Conflict of Interest*

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

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, 2011. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:

Amalia, A. R., Putri, R. A., Yusuf, R. A., & Haeruddin, H. (2022). Konsistensi Komunikasi Terhadap Pelaksanaan Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomika*, *6*(1), 40-47.

Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Skripsi.

Hafizurrachman.2013 Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Jakarta :

Ilyas, Y. 1999. Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian. Jakarta: FKM UI. IQ. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kemenkes. 2009. *Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009* tentang Kesehatan

Kusumapraja.2013. Quality Assurance Dalam Keperawatan.Jakarta:

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2005. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jakarta.

Pasolong 2008 *Kualitas Pelayanan Publik.*Jurnal

Mustofa, 2008. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien*, Jurnal keperawatan.

Nursalam, 2012. *Management Keperawatan* edisi 3, Jakarta : Salemba Medika.

Notoatmodjo,S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Oliver. (1997). Kepuasan Pelanggan, jilid 1. Edisi pertama. Jakarta barat: binaruapa aksara.

Pohan, I.S. (2015). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata. Jakarta: EGC.

Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua.Yogyakarta

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Siagian, Sondang P. 2003. Teori & praktek kepemimpinan. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryati 2017. *Mengukur Kepuasan*.Pustaka Sinar Harapan

Suprato 2009.*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* .Jakarta :EGC

Supranto 2019. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. *Jakarta*: Rineka Cipta

Suprapti, S. 2017. *Perilaku Konsumen.Denpasar*: Udayana University Press.

Wilton (2013). Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten: Indeks Kelompok Gramedia.

Ulber, Silalahi. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license