

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RADIOLOGI RSAU dr. ESNAWAN ANTARIKSA TAHUN 2023

Andre Galih Pratama Putra¹⁾, Nurul Huriyah Astuti²⁾, Sri Rahayu³⁾

^{1) 2) 3)} Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

SUBMISSION TRACK

Submitted : 27 September 2024
Accepted : 6 October 2024
Published : 7 October 2024

KEYWORDS

Kata Kunci: Karakteristik Pasien, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

CORRESPONDENCE

E-mail: vinsosa41@gmail.com

ABSTRACT

Mutu dan kepuasan pasien telah menjadi komponen keberhasilan penyelenggara rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. karakteristik atau ciri-ciri seseorang merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan data dari humas, unit Radiologi mendapatkan tingkat kepuasan terendah diantara unit penunjang medis yang lain artinya tingkat kepuasan pasien masih tergolong rendah dengan pelayanan yang ada di bagian Radiologi sebanyak 72,8% dari standar yang ditetapkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan cross sectional. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk mendapatkan data primer yang dibutuhkan. Hasil penelitian terdapat 7 variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa (jenis kelamin dengan nilai P value = 0,012 dan nilai PR 2,136, pekerjaan dengan nilai P value = 0,012 dan nilai PR 2,136, dimensi realibility dengan nilai P value = 0,001 dan nilai PR 2,770, dimensi tangible dengan nilai P value = 0,001 dan nilai PR 3,529, dimensi assurance dengan nilai P value = 0,007 dan nilai PR 2,289, dimensi empathy dengan nilai P value = 0,002 dan nilai PR 2,629, dan dimensi responsiveness dengan nilai P value = 0,004 dan nilai PR 2,431). Kemudian terdapat 3 variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa (umur dengan nilai P value = 0,476 dan nilai PR 1,284, pendidikan dengan nilai P value = 0,899 dan nilai PR 1,198 dan pembayaran dengan nilai P value = 0,743 dan nilai PR 1,119. Variabel dimensi tangible adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dengan PR 4,416, artinya variabel dimensi tangible akan mempengaruhi kepuasan pasien di unit radiologi 4,416 lebih besar dibandingkan ketidakpuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

2024 All right reserved

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) license

Pendahuluan

Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada pelayanan yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan kepada pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien yang dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi

harapan pasien, hal ini dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit (Ratna, 2020)

Menjaga kualitas mutu pelayanan penting dalam mencapai kepuasan pelayanan rumah sakit. Karena tingkat keberhasilan suatu pelayanan rumah sakit dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan rasa puas yang diperoleh setelah mendapatkan pelayanan Lely & Suryati (2018) Oleh sebab itu terkadang pasien mencerminkan ada perbedaan layanan yang diharapkan dan layanan yang didapatkan. Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah tingkat keadaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penampilan atau outcome atau pelayanan yang diterima dengan ekspektasi atau harapan seseorang. Pasien dapat merasakan puas ketika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapannya, dan dapat sangat puas ketika pelayanan yang diberikan melampaui apa yang diharapkan. Sebaliknya pasien dapat merasakan ketidakpuasan ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi dari harapan pasien tersebut.

Mutu dan kepuasan pasien telah menjadi komponen keberhasilan penyelenggara rumah sakit. Selain itu proses akreditasi dan penjaminan mutu di berbagai negara memerlukan pengukuran kepuasan pasien yang wajib secara berkala. Sehingga saat ini mengukur kepuasan pasien sudah menjadi strategi manajemen rumah sakit. Terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan kepuasannya oleh pengguna layanan sendiri yaitu konsumen atau pelanggan (customer). Kualitas pelayanan sendiri dirasakan sejak dari terpenuhinya kebutuhan saat adanya persepsi atau penilaian konsumen/pelanggan. Artinya bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas tidak dilihat dari persepsi penyedia jasa tetapi yang utama persepsi dari konsumen/pelanggan (Nur'aeni et al., 2020)

Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) (Kevin Ganardi, 2022).

Penelitian yang dilakukan Dian Utama et al (2017) menemukan bahwa dari kelima dimensi tentang kualitas jasa atau mutu pelayanan seperti tangibles (bukti langsung), realibility (keandalan), assurance (jaminan), responsiveness (daya tanggap) dan empathy (empati) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hal tersebut beriringan dengan penelitian yang dilakukan (Eka Pratiwi, 2023) menemukan bahwa terdapat hubungan kualitas mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Cinere dengan nilai tertinggi pada dimensi Responsiveness (daya tanggap) mencapai 92% yang menyatakan puas terhadap petugas melakukan pelayanan dan 8% pasien merasa kurang puas pada saat pasien mendapatkan pelayanan merasa petugas radiologi menjadikan beban atas keluhan atau tuntutan. Hasil penelitian dari Respati (2015) menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi reliability, dimensi assurance dimensi tangible, dimensi empathy, dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien.

Menurut Sitzia dan Wood (1997), karakteristik atau ciri-ciri seseorang merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status sosioekonomi seseorang. Notoadmodjo (2003) mengemukakan bahwa karakteristik individu digolongkan menjadi tiga, yaitu; ciri ciri demografi seperti umur dan jenis kelamin, struktur sosial seperti tingkat pendidikan dan pekerjaan, serta manfaat-manfaat kesehatan seperti keyakinan bahwa pelayanan kesehatan dapat membantu proses penyembuhan penyakit. Tucker (2002) mengemukakan bahwa usia

muda, tingkat pendidikan rendah, dan status sosioekonomi atau memiliki pekerjaan cenderung akan memiliki tingkat kepuasan yang rendah.

Menurut Budiman (2010), seseorang yang berumur tua akan lebih banyak memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya terhadap masalah kesehatan yang dihadapinya sedangkan yang berumur muda akan lebih banyak menuntut terhadap pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini diperkuat dengan penelitian Quintana (2006) yang menyatakan tingkat kepuasan lebih tinggi ditemukan pada responden yang lebih tua. Notoadmodjo (2010) mengemukakan bahwa laki-laki cenderung mempengaruhi perempuan dalam mengambil keputusan dalam bertindak, sehingga laki-laki lebih banyak menuntut dan berharap lebih terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Dengan demikian ekspektasi laki-laki cenderung akan tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan Butler (1996) menyatakan umur dan jenis kelamin secara signifikan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas pelayanan, tapi hanya pada satu dimensi yaitu fasilitas atau tangible. Dimana perempuan lebih mementingkan aspek ini dibanding laki-laki.

Menurut Notoadmodjo (2010), pendidikan adalah suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian baik dalam maupun luar sekolah yang dapat mempengaruhi proses belajar, sehingga makin tinggi pendidikan seseorang maka akan lebih mudah untuk menerima informasi. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, salah satunya adalah pengetahuan tentang kesehatan. Diharapkan seseorang dengan pendidikan yang tinggi akan mempunyai pengetahuan yang luas, namun tidak mutlak bahwa orang dengan pendidikan yang rendah mempunyai pengetahuan yang sempit. Pengetahuan yang didapat melalui pendidikan ini dapat bersifat formal dan informal. Tingkat pendidikan formal adalah landasan bagi seseorang dalam berbuat, lebih mengerti, memahami, serta menerima dan menolak sesuatu. Maka dari itu pendidikan yang diteliti pada penelitian ini adalah pendidikan yang bersifat formal. Dengan demikian individu dengan tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang rendah dibanding dengan seseorang dengan pendidikan rendah.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya yang dikeluarkan selama mendapat pelayanan. Biaya yang dikeluarkan oleh pasien bias dari biaya pribadi ataupun pasien yang terdaftar sebagai pengguna asuransi kesehatan seperti BPJS. Pasien yang sumber biaya pengobatannya melalui jaminan atau asuransi kesehatan dapat meningkatkan demand terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ataupun tidak perlu menunggu untuk mendapatkan pelayanan cenderung akan puas terhadap pelayanan tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari pada tahun 2017 tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD dr.Rasidin Padang, mendapatkan hasil bahwa karakteristik pasien berupa umur, jenis kelamin, dan pendidikan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan penelitian yang dilakukan Abdillah dan Ramdan tahun 2009 tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindangkerta Kecamatan Bandung Barat, mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara umur dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Begitupun dengan penelitian oleh Merkouris tahun 2004, yang menyatakan bahwa karakteristik pasien merupakan faktor yang dapat mempengaruhi dari tingkat kepuasan pasien.

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa merupakan referral system rumah sakit dan pelayanan bagi personil TNI, TNI Angkatan Udara dan keluarga serta masyarakat lainnya. Pelayanan kesehatan di RSAU dr. Esnawan Antariksa meliputi dilaksanakan agar pasien mendapatkan pelayanan prima menggunakan berbagai sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya. Pelayanan kesehatan yang ada di RSAU dr.

Esnawan Antariksa meliputi pelayanan unit gawat darurat selama 24 jam, Unit Rawat Jalan, Unit Rawat Inap, dan Layanan Pemeriksaan Penunjang Agar pasien mendapatkan pelayanan prima tersebut, didukung oleh dokter spesialis dan sub spesialis yang berkompeten dan berpengalaman di bidangnya dengan Tujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Profil RSAU dr. Esnawan Antariksa, 2022).

Rumah Sakit Angkatan Udara dr. Esnawan Antariksa menyediakan pelayanan Radiologi yang komprehensif dengan perawatan medis modern terkini. Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa memiliki layanan unggulan seperti MSCT Scan (Multi Slice Computed Tomography), MRI (Magnetic Resonance Imaging), Ultrasonografi (USG), Fluoroskopi, dan Radiografi Umum. Jumlah kunjungan pasien di bagian Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa pada bulan Oktober, November, dan Desember 2022 didapatkan jumlah kunjungan sebesar 3.316 dengan rata-rata sebesar 1.106 pasien yang berkunjung ke Instalasi Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa (Profil RSAU dr. Esnawan Antariksa, 2022).

Data yang diperoleh dari bagian Humas RSAU dr. Esnawan Antariksa pada tahun 2022 diperoleh rata-rata kepuasan pasien pada unit penunjang medis seperti Laboratorium (82,4%), Instalasi Farmasi (81,7%), Intensive Care Unit (83,3%), Rekam Medis (80,2%), Radiologi (72,8%), Hemodialisa (81,6%), Fisioterapi (78,2%), Kamar Bedah (82,6%) dan Gizi (79,6%). Berdasarkan data tersebut unit Radiologi mendapatkan tingkat kepuasan terendah diantara unit penunjang medis yang lain artinya tingkat kepuasan pasien masih tergolong rendah dengan pelayanan yang ada di bagian Radiologi sebanyak 72,8% dari standar yang ditetapkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 standar kepuasan di unit Radiologi adalah 80%.

Penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi karena, lamanya waktu tunggu dikarenakan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi serta fasilitas yang tidak mumpuni, penyebab lain dikarenakan jumlah personel di radiologi rumah sakit belum sesuai standar, misalnya kekurangan tenaga administrasi dan perawat radiologi, selain itu sarana dan prasarana yang belum cukup memadai juga menjadi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi. Karakteristik pasien juga berpengaruh terhadap kepuasan seperti penelitian yang dilakukan Findik (2010), jenis kelamin mempengaruhi persepsi kepuasan seseorang. Dimana pada pasien laki-laki ditemukan lebih mudah puas dibandingkan pada pasien perempuan. Pasien perempuan akan lebih sering melaporkan masalah yang ada pada layanan kesehatan dibanding laki-laki. Perempuan akan menganggap kesehatannya lebih penting dan akan cenderung mengevaluasi terhadap layanan kesehatan yang diterima, tidak hanya untuk dirinya, juga untuk anggota keluarganya. Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya serta pasien pada khususnya.

Dari hasil penelitian dan masalah yang dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Karakteristik Pasien dan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa “.Hasil penelitian ini akan menjadi evidence based untuk pengembangan intervensi.

Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan cross sectional (Potong lintang) yaitu subjek hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Studi cross sectional bertujuan untuk mengukur variabel dependen dan independen secara bersama pada suatu saat. Seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap di Unit

Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023 yang berjumlah 14.700 pasien. Waktu pengambilan data pada bulan Oktober-November 2023. Penentuan sampel di penelitian ini, peneliti mengambil sampel karena berhubungan dengan data primer atau yang menyangkut pasien maka perlu membuat surat persetujuan etik. Telah diterbitkan surat persetujuan etik dengan nomor 03/23.10/02900 pada tanggal 6 oktober 2023 kemudian sampel diambil menggunakan kriteria sampel baik inklusi maupun eksklusi yang bertujuan untuk membantu mengurangi bias hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pada bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu hubungan karakteristik pasien dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa. Penelitian ini dilakukan bulan Oktober-November 2023. Bab ini juga menampilkan hasil penelitian berupa analisis univariat, bivariat dan multivariat. Penelitian dilakukan pada RSAU dr. Esnawan Antariksa dengan menggunakan kuesioner sebanyak 180 responden. Adapun hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Analisis Univariat

Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. metode analisis deskriptif berfungsi untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2022, hal.147).

Analisis univariat dalam penelitian ini akan menjelaskan distribusi frekuensi masing-masing variabel, yang terdiri dari variabel dependen Kepuasan Pasien, variabel independen terdiri dari Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Pembayaran, Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsives.

Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Deskriptif responden berdasarkan karakteristik pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

No	Karakteristik	Responden	
		n- 180	%
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	87	48,3
	Perempuan	93	51,7
2	Umur:		
	20-30th	88	48,9
	31-40th	48	26,7
	41-50th	26	14,4
	51-60th	18	10
3	Pendidikan:		
	SMP	2	1,1
	SMA	89	49,4
	PT	89	49,4
4	Pekerjaan:		
	TNI/POLRI	76	42,2
	PNS	42	23,3

No	Karakteristik	Responden	
5	Swasta	62	34,4
	Pembayaran:		
	BPJS	106	58,9
	Umum	46	25,6
	Asuransi	28	15,6

Pada tabel 4.1 di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 87 orang (48,3%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 93 orang atau (51,7%). Dari hasil ini bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Berdasarkan umur responden dengan rentang umur 20-30 tahun sebanyak 88 (48,9%), rentang umur 31-40 tahun sebanyak 48 (26,7%), rentang umur 41-50 tahun sebanyak 26 (14,4%) dan rentang umur 51-60 tahun sebanyak 18 (10%).

Berdasarkan pendidikan responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 2 (1,1%), tingkat pendidikan SMA sebanyak 89 (49,4%) dan tingkat pendidikan pendidikan perguruan tinggi sebanyak 89 (49,4%).

Berdasarkan pekerjaan responden yang berprofesi TNI/POLRI sebanyak 76 (42,2%) orang, yang berprofesi PNS sebanyak 42 (23,3%) orang dan yang berprofesi swasta sebanyak 62 (34,4%) orang.

Berdasarkan pembayaran responden dengan pembayaran menggunakan BPJS sebanyak 106 (58,9%), pembayaran menggunakan umum sebanyak 46 (25,6%) dan pembayaran menggunakan asuransi sebanyak 28 (15,6%).

Gambaran Mutu Pelayanan

Gambaran mutu pelayanan ini meliputi 5 dimensi yaitu dimensi Reliability, dimensi Assurance, dimensi Tangible, dimensi Empathy, dan dimensi Responsiveness. Adapun gambaran dimensi mutu pelayanan di RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.2 Deskriptif responden berdasarkan reliability di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

No	Reliability	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.	102	56,7	69	38,3	3	1,7	6	3,3	180	100
2	Waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan	105	58,3	66	36,7	2	1,1	7	3,9	180	100
3	Kesiapan dokter melayani pasien	98	54,4	66	36,7	7	3,9	9	5	180	100
4	Dokter bertindak cepat	105	58,3	60	33,3	6	3,3	9	5	180	100
5	Kesiapan radiografer melayani pasien setiap saat	103	57,2	68	37,8	1	0,6	8	4,4	180	100
6	Radiografer melaporkan segala	100	55,6	70	38,9	4	2,2	6	3,3	180	100

	detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan Radiografer										
7	memperhatikan keluhan	99	55	63	35	11	6,1	7	3,9	180	100

Berdasarkan tabel 4.2 menjelaskan bahwa deskriptif responden dari dimensi reliability mutu pelayanan di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menjawab “sangat baik” yaitu pada item pernyataan “Waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan” dan “Dokter bertindak cepat” sebanyak 105 responden (58,3%) dan responden yang paling sedikit menjawab “sangat baik” yaitu pada pernyataan “Kesiapan dokter melayani pasien” sebanyak 98 responden (54,4%).

Tabel 4.3 Deskriptif responden berdasarkan tangible di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

No	Tangible	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	RS telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	101	56,1	69	38,3	2	1,1	8	4,4	180	100
2	RS telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	106	58,9	63	35	3	1,7	8	4,4	180	100
3	RS telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	100	55,6	72	40	1	0,6	7	3,9	180	100
4	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai	105	58,3	66	36,7	1	0,6	8	4,4	180	100
5	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	110	61,1	62	34,4	1	0,6	7	3,9	180	100

Berdasarkan tabel 4.3 menjelaskan bahwa deskriptif responden dari dimensi tangible mutu pelayanan di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menjawab “sangat baik” yaitu pada item pernyataan “Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya” sebanyak 110 responden (61,1%) dan responden yang paling sedikit menjawab “sangat baik” yaitu pada pernyataan “RS telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi” sebanyak 101 responden (56,1%).

Tabel 4.4 Deskriptif responden berdasarkan assurance di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2023

No	Assurance	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%

		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Pelayanan yang diberikan Dokter membuat pasien merasa nyaman	102	56,7	69	38,3	3	1,7	6	3,3	180	100
2	Petugas Kesehatan bersikap ramah	105	58,3	66	36,7	2	1,1	7	3,9	180	100
3	Cara Petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan dapat membuat pasien merasa terjamin	98	54,4	66	36,7	7	3,9	9	5	180	100
4	Pasien merasa aman ketika berkonsultasi dengan Dokter	105	58,3	60	33,3	6	3,3	9	5	180	100
5	Pasien merasa diagnose yang ditegakan Dokter sesuai dengan gejala yang dirasakan	103	57,2	68	37,8	1	0,6	8	4,4	180	100
6	Biaya perawatan terjangkau	100	55,6	70	38,9	4	2,2	6	3,3	180	100
7	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruangan	99	55	63	35	11	6,1	7	3,9	180	100

Berdasarkan tabel 4.4 menjelaskan bahwa deskriptif responden dari dimensi assurance mutu pelayanan di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menjawab “sangat baik” yaitu pada item pernyataan “Petugas Kesehatan bersikap ramah” dan “Pasien merasa aman ketika berkonsultasi dengan Dokter” sebanyak 105 responden (58,3%) dan responden yang paling sedikit menjawab “sangat baik” yaitu pada pernyataan “Cara Petugas Kesehatan dalam memberikan pelayanan dapat membuat pasien merasa terjamin” sebanyak 98 responden (54,4%).

Tabel 4.5 Deskriptif responden berdasarkan empathy di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2023

No	Empathy	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas Kesehatan memberikan solusi atas masalah kesehatan pasien	101	56,1	69	38,3	2	1,1	8	4,4	180	100
2	Petugas Kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial	106	58,9	63	35	3	1,7	8	4,4	180	100
3	Petugas Kesehatan memberikan perhatian kepada semua pasien	100	55,6	72	40	1	0,6	7	3,9	180	100

4	Petugas Kesehatan	105	58,3	66	36,7	1	0,6	8	4,4	180	100
	memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya										
5	Petugas Kesehatan	110	61,1	62	34,4	1	0,6	7	3,9	180	100
	memberikan pelayanan dengan sopan										

Berdasarkan tabel 4.5 menjelaskan bahwa deskriptif responden dari dimensi empathy mutu pelayanan di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menjawab “sangat baik” yaitu pada item pernyataan “Petugas Kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan” sebanyak 110 responden (61,1%) dan responden yang paling sedikit menjawab “sangat baik” yaitu pada pernyataan “Petugas Kesehatan memberikan perhatian kepada semua pasien” sebanyak 100 responden (55,6%).

Tabel 4.6 Deskriptif responden berdasarkan responsiveness di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2023

No	Responseveness (Daya Tanggap)	Sangat Tidak										Total	
		Baik		Baik		Baik		Baik		Baik			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas Kesehatan cepat dalam melayani pasien	100	55,6	70	38,9	2	1,1	8	4,4			180	100
2	Petugas Kesehatan tanggap terhadap saran yang diberikan oleh pasien	101	56,1	69	38,3	3	1,7	7	3,9			180	100
3	Petugas Kesehatan menanggapi keluhan yang disampaikan pasien	100	55,6	69	38,3	5	2,8	5	2,8			180	100
4	Petugas Kesehatan tidak membiarkan pasien menunggu lama	91	50,6	77	42,8	6	3,3	6	3,3			180	100
5	Petugas Kesehatan segera melayani pasien yang membutuhkan	95	52,8	74	41,1	3	1,7	8	4,4			180	100

Berdasarkan tabel 4.6 menjelaskan bahwa deskriptif responden dari dimensi responsiveness mutu pelayanan di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menjawab “sangat baik” yaitu pada item pernyataan “Petugas Kesehatan tanggap terhadap saran yang diberikan oleh pasien” sebanyak 101 responden (56,1%) dan responden yang paling sedikit menjawab “sangat baik” yaitu pada pernyataan “Petugas Kesehatan tidak membiarkan pasien menunggu lama” sebanyak 91 responden (50,6%).

Gambaran Kepuasan Pasien

Adapun gambaran deskriptif responden kepuasan pasien di unit Radiologi di RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.7 Deskriptif responden berdasarkan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa Tahun 2023

No	Kepuasan Pasien	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas Kesehatan melayani dengan sopan,santun dan ramah,	110	61,1	62	34	3	1,7	5	2,8	180	100
2	Petugas Kesehatan bersedia membantu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	107	59,4	66	37	5	2,8	2	1,1	180	100
3	Petugas kesehatan dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien.	106	58,9	67	37	4	2,2	3	1,7	180	100
4	Petugas Kesehatan tanggap dan peduli akan kebutuhan pasien	109	60,6	67	37	1	0,6	3	1,7	180	100
5	Petugas Kesehatan memberikan informasi yang akurat mengenai pelayanan yang diberikan.	112	62,2	64	36	0	0	4	2,2	180	100
6	Petugas kesehatan bersedia memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien	110	61,1	61	34	6	3,3	3	1,7	180	100
7	Petugas Kesehatan dapat menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami	114	63,3	64	36	0	0	2	1,1	180	100
8	Petugas kesehatan dapat dipercaya dalam menjaga kerahasiaan data	113	62,8	65	36	0	0	2	1,1	180	100

No	Kepuasan Pasien	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
	yang pasien berikan										
9	Petugas kesehatan jujur dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.	113	62,8	65	36	0	0	2	1,1	180	100
10	Petugas Kesehatan bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan.	108	60	62	34	7	3,9	3	1,7	180	100
11	Petugas kesehatan memiliki keterampilan menggunakan Sumber Daya Alat (SDA) yang tersedia	102	56,7	68	38	6	3,3	4	2,2	180	100
12	Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang baik mengenai pelayanan yang diberikan.	107	59,4	70	39	0	0	3	1,7	180	100
13	Petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan Kesehatan dengan cepat, tepat dan handal	111	61,7	66	37	0	0	3	1,7	180	100
14	Petugas kesehatan terampil dalam memberikan tindakan pelayanan	102	56,7	66	37	8	4,4	4	2,2	180	100
15	Kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan.	99	55	75	42	2	1,1	4	2,2	180	100
16	Biaya perawatan terjangkau	89	49,4	76	42	11	6,1	4	2,2	180	100

No	Kepuasan Pasien	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik		Total	
17	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit	99	55	70	39	9	5	2	1,1	180	100
18	Ketersediaan pembayaran menggunakan jaminan	97	53,9	75	41,7	5	2,8	3	1,7	180	100

Berdasarkan tabel 4.7 menjelaskan bahwa deskriptif responden dari kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menjawab “sangat baik” yaitu pada item pernyataan Petugas Kesehatan dapat menjelaskan mengenai kebutuhan dan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami sebanyak 114 responden (63,3%) dan responden yang paling sedikit menjawab “sangat baik” yaitu pada pernyataan Biaya perawatan terjangkau sebanyak 89 responden (49,4%).

Analisis Bivariat

Pada analisis bivariat ini untuk mengidentifikasi antar variabel yaitu hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dan pembayaran) dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi dengan menggunakan uji Chi-Square.

Adapun hasil analisis bivariat pada variabel tersebut adalah sebagai berikut:

Hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis Hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.8

Hubungan karakteristik pasien (jenis kelamin) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Jenis Kelamin	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Laki –laki	48	55,2	39	44,8	87	100	0,012	2,136 (1,175-3,881)
Perempuan	34	36.6	59	63.4	93	100		

Berdasarkan tabel 4.8 hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 39 (44,8%) responden dengan jenis kelamin laki-laki yang merasakan puas. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan ada 59 (63,4%) dan merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,012 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di unit radiologi. Hasil perhitungan prevelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 2,136, artinya responden dengan jenis kelamin perempuan mempunyai peluang 2.136 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden dengan jenis kelamin laki-laki. (95 % CI 3,881-1,175)

Hubungan karakteristik pasien (umur) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis Hubungan karakteristik pasien (umur) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.9

Hubungan karakteristik pasien (umur) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Umur	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Muda	64	35,6	72	40	136	100	0,476	1,284 (0,645-2,557)
Tua	18	10	26	14,4	44	100		

Berdasarkan tabel 4.9 hubungan antara umur dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 72 (40%) responden dengan usia muda yang merasakan puas. Sedangkan responden dengan usia tua ada 26 (14,4%) dan merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,476 maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dengan usia muda dan tua dengan demikian tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien di unit radiologi.

Hubungan karakteristik pasien (Pendidikan) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis Hubungan karakteristik pasien (umur) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.10

Hubungan karakteristik pasien (pendidikan) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Pendidikan	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Rendah	1	0,6	1	0,6	2	100	0,899	1,198 (0,74-19,448)
Tinggi	81	45	97	53,9	178	100		

Berdasarkan tabel 4.10 hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 1 (0,6%) responden dengan pekerjaan pendidikan rendah merasakan puas. Sedangkan responden dengan pendidikan tinggi ada 97 (53,9%) dan merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,899 maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dengan pendidikan rendah dan tinggi. Dengan demikian tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien di unit radiologi.

Hubungan karakteristik pasien (Pekerjaan) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis Hubungan karakteristik pasien (pekerjaan) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.11

Hubungan karakteristik pasien (pekerjaan) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Pekerjaan	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
ASN	62	34,4	56	31,1	118	100	0,009	2,325 (1,222-4,425)
SWASTA	20	11,1	42	23,3	62	100		

Berdasarkan tabel 4.11 hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 56 (31,1%) responden dengan pekerjaan ASN merasakan puas. Sedangkan responden dengan pekerjaan swasta ada 42 (23,3%) dan merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,009 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dengan pekerjaan ASN dan swasta. Dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di unit radiologi. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 2,325, artinya responden dengan pekerjaan ASN mempunyai peluang 2,325 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden dengan pekerjaan swasta. (95 % CI 1,222-4,425)

Hubungan karakteristik pasien (Pembayaran) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis Hubungan karakteristik pasien (pembayaran) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.12

Hubungan karakteristik pasien (pembayaran) terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Pembayaran	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Jaminan	62	34,4	72	40	134	100	0,743	1,119 (0,570-2,198)
Umum	20	11,1	26	14,4	46	100		

Berdasarkan tabel 4.12 hubungan antara pembayaran dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 72 (40%) responden dengan pembayaran menggunakan jaminan merasakan puas. Sedangkan responden dengan pembayaran menggunakan umum ada 26 (14,4%) dan merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,743 maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dengan pembayaran menggunakan jaminan dan umum. Dengan demikian tidak ada hubungan yang signifikan antara pembayaran dengan kepuasan pasien di unit radiologi.

Hubungan dimensi Reability terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis dimensi reability terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.13

Hubungan dimensi reability terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Realibility	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	66	65,3	35	34,7	101	100	0,001	2,770 (1,508-5,087)
Tidak Baik	32	40,5	47	59,5	79	100		

Berdasarkan tabel 4.13 hubungan antara dimensi reability dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 66 (65,3%) responden dimensi reability yang mengatakan baik dan merasakan puas. Sedangkan responden dari dimensi reability yang mengatakan tidak baik ada 32 (40,5%) tetapi masih merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,001 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dimensi reliability yang mengatakan tidak baik dan baik dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara dimensi reliability dengan kepuasan pasien di unit radiologi. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 2,770, artinya responden dimensi reliability yang mengatakan baik mempunyai peluang 2,770 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden reliability yang mengatakan tidak baik.

Hubungan dimensi tangible terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis dimensi Tangible terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.14

Hubungan dimensi tangible terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Tangible	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	70	67,3	34	32,7	104	100	0,001	3,529 (1,898-6,565)
Tidak Baik	28	36,8	48	63,2	76	100		

Berdasarkan tabel 4.14 hubungan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 70 (67,3%) responden dimensi tangible yang mengatakan baik dan merasakan puas. Sedangkan responden dari dimensi tangible yang mengatakan tidak baik ada 28 (36,8%) tetapi masih merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,001 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dimensi tangible yang mengatakan tidak baik dan baik. Dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien di unit radiologi. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 3,529, artinya responden dimensi tangible yang mengatakan baik mempunyai peluang 3,529 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden tangible yang mengatakan tidak baik. (95 % CI 1.898-6.565)

Hubungan dimensi assurance terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis dimensi assurance terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.15

Hubungan dimensi assurance terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Assurance	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	64	63,4	37	36,6	101	100	0.007	2,289 (1,254-4,179)
Tidak Baik	34	43	45	57	79	100		

Berdasarkan tabel 4.15 hubungan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 64 (63,4%) responden dimensi assurance yang mengatakan baik dan merasakan puas. Sedangkan responden dari dimensi assurance yang mengatakan tidak baik ada 34 (43%) tetapi masih merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,007 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dimensi assurance yang mengatakan tidak baik dan baik dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien di unit radiologi. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 2,289, artinya responden dimensi assurance yang mengatakan baik mempunyai peluang 2,289 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden assurance yang mengatakan tidak baik. (95 % CI 1.254-4.179)

Hubungan dimensi empathy terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis dimensi empathy terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.16

Hubungan dimensi empathy terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Empathy	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	67	64,4	37	35,6	104	100	0,002	2,629 (1,430-4,831)
Tidak Baik	31	40.2	45	59.2	76	100		

Berdasarkan tabel 4.16 hubungan antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 67 (64,4%) responden dimensi empathy yang mengatakan baik dan merasakan puas. Sedangkan responden dari dimensi empathy yang mengatakan tidak baik ada 31 (40,2%) tetapi masih merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,002 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dimensi empathy yang mengatakan tidak baik dan baik. Dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien di unit radiologi. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 2,629, artinya responden dimensi empathy yang mengatakan baik mempunyai peluang 2,629 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden empathy yang mengatakan tidak baik. (95 % CI 1.430-4.831)

Hubungan dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil analisis dimensi Responsiveness terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 4.17

hubungan dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Responsiveness	Kepuasan				Total		P value	PR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	62	64,6	34	35,4	96	100	0,004	2,431 (1,333-4,436)
Tidak Baik	36	42,9	48	57,1	84	100		

Berdasarkan tabel 4.17 hubungan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien di unit radiologi diperoleh bahwa ada sebanyak 62 (64,6%) responden dimensi responsiveness yang mengatakan baik dan merasakan puas. Sedangkan responden dari dimensi responsiveness yang mengatakan tidak baik ada 36 (42,9%) tetapi masih merasakan puas. Hasil Uji statistik diperoleh nilai P value = 0,004 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi kepuasan pasien di unit radiologi antara responden dimensi responsiveness yang mengatakan tidak baik dan baik.(ada hubungan yang signifikan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien di unit radiologi). Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) diperoleh nilai PR = 2,431 , artinya responden dimensi responsiveness yang mengatakan baik mempunyai peluang 2,431 kali untuk merasakan kepuasan pasien dibandingkan responden responsiveness yang mengatakan tidak baik. (95 % CI 1.333-4.436)

Analisis Multivariat

Analisis ini bertujuan untuk memperoleh variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa. Dengan menggunakan analisis regresi logistik berganda bertujuan untuk menganalisa hubungan salah satu atau beberapa variabel dependen kategorik yang bersifat dikotomi atau binary. Analisis multivariat dilakukan dengan menggunakan regresi logistik, tahap sebelum dilakukan regresi logistik adalah menentukan variabel bebas yang mempunyai P value <0,05 dalam uji hubungan variabel terikat (uji Chi-Square) pada uji bivariat.

Seleksi bivariat

Berdasarkan hasil analisis Chi-Square didapatkan hasil nilai p value dapat digunakan untuk melakukan screening untuk tahap analisis multivariat. Setiap variabel yang digunakan akan di screening berdasarkan nilai P value yang tidak boleh $P \geq 0,25$. Nilai $P \geq 0,25$ tidak bisa dimasukkan ke dalam pemodelan multivariat. Sehingga hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18

Kandidat variabel independen (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pembayaran, reliability, tangibles, assurance, empathy, responsiveness) dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

Variabel	P-Value	Kandidat
Jenis Kelamin	0.012	Kandidat
Umur	0.476	Bukan kandidat
Pendidikan	0.899	Bukan kandidat
Pekerjaan	0,009	Kandidat

Pembayaran	0,743	Bukan kandidat
Reliability	0,001	Kandidat
Tangibles	0,001	Kandidat
Assurance	0,007	Kandidat
Empathy	0,002	Kandidat
Responsiveness	0,004	Kandidat

Berdasarkan tabel 4.18 menunjukkan ada 7 variabel independen yang masuk dalam seleksi multivariat (P value <0.25) yaitu jenis kelamin, pekerjaan, reliability, tangible, assurance, empathy, dan responsiveness

Pemodelan Multivariat

Analisis awal multivariat dilakukan terhadap variabel yang masuk kandidat model pada seleksi bivariat. Menghasilkan model awal analisis multivariat kemudian di analisis multivariat dan dilihat jika variabel independen didapatkan nilai P value < 0,05 maka dimasukan ke dalam model multivariat tetapi jika P value > 0,05 dikeluarkan dari variabel yang mempunyai value terbesar dan dikontrol perubahan PRnya, perubahan PR $\geq 10\%$ pada saat variabel dikeluarkan maka variabel dimasukkan kembali ke dalam model, jika didapatkan perbedaan PR < 10% maka variabel dikeluarkan dari pemodelan.

Tabel 4.19

Model awal multivariat yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)
							Lower Upper
Jenis Kelamin	0,359	0,365	0,970	1	0,325	1,432	0,701 2,928
Pekerjaan	0,824	0,394	4,377	1	0,036	2,279	1,053 4,932
Reliability	1,047	0,366	8,196	1	0,004	2,849	1,391 5,833
Assurance	0,770	0,362	4,525	1	0,033	2,160	1,062 4,390
Tangible	1,474	0,375	15,425	1	0,000	4,368	2,093 9,118
Empathy	1,114	0,367	9,206	1	0,002	3,047	1,484 6,257
Responsiveness	1,164	0,374	9,705	1	0,002	3,204	1,540 6,664
Constant	-10,090	1,664	36,781	1	0,000	0,000	

Berdasarkan tabel di atas telah didapatkan model awal analisis multivariat kemudian di analisis multivariat dan dilihat jika variabel independen di dapatkan nilai P value < 0,05 maka dimasukan kedalam model multivariat tetapi jika P value > 0,05 dikeluarkan dari analisis multivariat. Dari hasil analisis, menunjukkan 1 variabel yang mempunyai P value > 0,05 yaitu Jenis Kelamin (P value 0,325)

Pemodelan selanjutnya dengan mengeluarkan variabel yang memiliki P value > 0,05 satu persatu dimulai dari pvalue yang terbesar. Jika setelah mengeluarkan variabel tersebut menghasilkan perubahan PR variabel lain >10% maka variabel tersebut dimasukkan kembali kedalam model, namun jika setelah pengeluaran variabel menghasilkan perubahan PR variabel lain <10% maka variabel tersebut akan dikeluarkan secara permanen. Analisis ini dimulai dari mengeluarkan variabel jenis kelamin karena memiliki P value terbesar 0,325 Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Model setelah dikeluarkan variabel jenis kelamin

Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% EXP(B)	C.I.for
							Lower	Upper
Pekerjaan	0,821	0,393	4,369	1	0,037	2,273	1,052	4,911
Reliability	1,104	0,361	9,333	1	0,002	3,016	1,485	6,122
Assurance	0,784	0,361	4,733	1	0,030	2,191	1,081	4,442
Tangible	1,517	0,373	16,579	1	0,001	4,558	2,196	9,460
Empathy	1,115	0,366	9,265	1	0,002	3,050	1,487	6,253
Responsiveness	1,226	0,368	11,091	1	0,001	3,408	1,656	7,013
Constant	-9,816	1,631	36,234	1	0,000	0,000		

Tabel 4.20 menunjukkan model pengeluaran memiliki P value > 0,05 pada model multivariat awal. Pada pengeluaran variabel jenis kelamin dari model, maka kita hitung perubahan nilai OR dari masing-masing variabel Hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.21.
Perubahan nilai OR setelah variabel jenis kelamin dikeluarkan

Variabel	OR kelamin ada	Jenis OR Jenis kelamin tidak ada	Perubahan OR
Jenis Kelamin	1,432	-	
pekerjaan	2,279	2,273	0%
Reliability	2,849	3,016	0,1%
Assurance	2,160	2,191	0%
Tangible	4,368	4,558	0%
Empathy	3,047	3,050	0%
Responsiveness	3,204	3,408	0,1%

*selisih hasil dibawah 10% maka variabel Jenis Kelamin dapat dikeluarkan secara permanen Berdasarkan Tabel 4.21 tidak ada variabel lain yang memiliki selisih PR lebih besar dari 10% sehingga variabel jenis kelamin di keluarkan secara permanen. Langkah selanjutnya mengeluarkan variabel yang P valuenya > 0,05, variabel pekerjaan dikeluarkan dari model, hasilnya sebagai berikut

Tabel 4.22.
Model akhir Multivariat yang berhubungan dengan kepuasan pasien
di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% EXP(B)	C.I.for
							Lower	Upper
Reliability	1,103	0,357	9,558	1	0,002	3,015	1,498	6,068
Assurance	0,867	0,355	5,966	1	0,015	2,379	1,187	4,768
Tangible	1,485	0,366	16,467	1	0,001	4,416	2,155	9,047
Empathy	1,113	0,361	9,530	1	0,002	3,044	1,501	6,171
responsiveness	1,228	0,363	11,429	1	0,001	3,416	1,676	6,962

Constant	-8,818	1,504	34,399	1	0,000	0,000
----------	--------	-------	--------	---	-------	-------

Tabel 4.22 menunjukkan bahwa pada model akhir multivariat terdapat 5 variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023 yaitu dimensi reliability, dimensi assurance, dimensi tangible, dimensi empathy, dan dimensi responsiveness (P value < 0,005). Variabel dimensi tangible adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dengan PR 4,416, artinya variabel dimensi tangible akan mempengaruhi kepuasan pasien di unit radiologi 4,416 lebih besar dibandingkan ketidakpuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

Tabel 4.23.

Hasil Analisis Multivariat Faktor-Faktor berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023

Variabel	Kepuasan pasien						p value	PR(95% CI)
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Reliability							0,002	3,015
-Baik	66	65,3	35	34,7	101	100		6,068-1,498
-Tidak Baik	32	40,5	47	59,5	79	100		
Assurance							0,015	2,379
-Baik	64	63,4	37	36,6	101	100		4,768-1,187
-Tidak Baik	34	43	45	57	79	100		
Tangible							0,001	4,416
-Baik	70	67,3	34	32,7	104	100		9,047-2,155
-Tidak Baik	28	36,8	48	63,2	76	100		
Empathy							0,002	3,044
-Baik	67	64,4	37	35,6	104	100		6,171-1,501
-Tidak Baik	31	40,2	45	59,2	76	100		
Responsiveness							0,001	3,416
-Baik	62	64,6	34	35,4	96	100		6,962-1,676
-Tidak Baik	36	42,9	48	57,1	84	100		

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa dalam analisis multivariat terdapat 5 variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023 yaitu reliability, tangible, assurance, empathy, dan responsiveness. Dari ke 5 variabel tersebut kemudian dilihat PR yang hasilnya paling besar yaitu dimensi tangible dengan P value 0,001 dengan PR 4,416. Dari analisis ini dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang paling besar berpengaruh signifikan terhadap dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2023 adalah dimensi tangible

Pembahasan

Analisis Bivariat

Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa

Hasil penelitian pada tabel 4.8 diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden memiliki persepsi puas terhadap kualitas pelayanan yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 93 responden (51,67%) . Hasil uji statistik didapat nilai P-value 0,012 (P < 0,05)

yang menunjukkan ada hubungan antara jenis kelamin responden dengan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukan bahwa responden perempuan lebih memiliki memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 2.136 kali. Dari pada pada responden laki-laki (95 % CI 3.881-1.175)

Berbanding terbalik dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudami (2009) di RSUD Waled Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan bermakna antara jenis kelamin responden dengan kepuasan.

Persepsi peneliti jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk perempuan mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan laki-laki yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

Hasil penelitian pada tabel 4.9 diketahui bahwa berdasarkan umur sebagian besar reponden memiliki persepsi puas terhadap kepuasan pelayanan yaitu pada responden dengan umur muda sebanyak 40%. Hasil Uji Chi-Square menunjukan tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa .Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukan bahwa responden dengan umur muda lebih memiliki memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 1.284 kali. Dari pada pada responden dengan umur yang lebih tua (95 % CI 0.645-2.557)

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan Muhammad D dkk (2020) yang menyatakan terdapat hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien karena responden berumur produktif cenderung menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya.

Pada umumnya kualitas hidup menurun dengan meningkatnya umur, usia muda akan mempunyai kualitas hidup yang lebih baik dibandingkan yang berusia tua. Usia juga erat kaitannya dengan prognose penyakit dan harapan hidup mereka, biasanya yang berusia diatas 55 tahun kecenderungan untuk terjadi berbagai komplikasi dibandingkan dengan yang berusia dibawah 40 tahun (Aguswina, 2011).

Pasien yang berumur tua juga lebih memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaannya, hasilnya, kebutuhan akan pengetahuan, dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur muda cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik. Seseorang yang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karena dimakan usia (Budiman, 2010).

Menurut asumsi peneliti tidak adanya hubungan faktor umur dengan tingkat kepuasan pasien dikarenakan faktor lainnya seperti kualitas pelayanan. Tidak adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda maupun yang tua menginginkan pelayanan yang baik, seperti setiap keluhan terhadap penyakit pasien ditanggapi oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan radiografer.

Hasil penelitian pada tabel 4.10 diketahui bahwa berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar memiliki persepsi puas terhadap kepuasan yaitu berpendidikan tinggi sebanyak 97 responden (53.9%). Hasil uji statistik didapat nilai P-value= 0,899 ($P > 0,05$) yang menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa .Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukan bahwa responden dengan pendidikan tinggi lebih memiliki memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 1.198 kali. Dari pada pada responden dengan pendidikan yang rendah (95 % CI 0.74-19.448)

Sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sudami (2009) di RSUD Waled Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan bermakna antara tingkat pendidikan responden dengan kualitas pelayanan.

Sependapat dengan penelitian Aly (2013) yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah, hal ini mungkin dikarenakan semakin berpendidikan pasien tersebut maka semakin tinggi pula pengetahuan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya manusianya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat pendidikannya, sehingga orang yang berpendidikan tinggi cenderung merasakan tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah (Budiman, 2010).

Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan responden yang berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih.

Hasil penelitian pada tabel 4.11 diketahui bahwa berdasarkan tingkat pekerjaan sebagian besar memiliki persepsi puas terhadap kepuasan yaitu berprofesi sebagai ASN yang didalamnya termasuk profesi TNI/POLRI sebanyak 56 responden (31,1%). Hasil uji statistik didapat nilai P-value 0,009 ($P < 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukan bahwa responden dengan pekerjaan ASN lebih memiliki memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 2.325 kali. Dari pada pada responden dengan pekerjaan swasta (95 % CI 1.222-4.425) Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Aulia (2014) Hasil analisis diperoleh bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien bekerja. Responden paling banyak jumlahnya adalah pada kategori tidak bekerja. Yang termasuk kategori tidak bekerja adalah pensiunan, ibu rumah tangga dan tidak bekerja.

Tetapi tidak sejalan dengan penelitian Muhammmad D dkk (2020) yang menyatakan terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Seseorang yang memiliki pekerjaan, lebih banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang didapatkannya dibandingkan dengan yang tidak memiliki pekerjaan.

Menurut Notoatmodjo (2010) bahwa penghasilan yang rendah akan berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan maupun pencegahan, seseorang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada mungkin karena tidak mempunyai cukup uang untuk membeli obat atau membayar transportasi.

Menurut asumsi peneliti menyatakan bahwa satu faktor tidak mutlak menjadi penyebab kepuasan, karena ada faktor – faktor lain yang mempengaruhi. Kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Dilihat dari segi pekerjaan karena sebagian berprofesi sebagai TNI menuntut untuk pelayanan yang cepat dan tidak menunggu lama karena agar dapat berdinis kembali ketempat satuan kerja.

Hasil penelitian pada tabel 4.12 diketahui bahwa berdasarkan cara pembayaran sebagian besar responden memiliki persepsi puas terhadap kepuasan yaitu pembayaran menggunakan jaminan sebanyak 72 responden (40%). Hasil uji statistik didapat nilai P-value= 0,428 ($P > 0,05$) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara pembayaran dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukan bahwa responden dengan pembayaran menggunakan jaminan lebih memiliki memiliki peluang terhadap

kepuasan pasien 1.119 kali. Dari pada pada responden dengan pembayaran menggunakan umum (95 % CI 0.570-2.198)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2014) yang menyatakan bahwa sesuai hasil uji hubungan, tipe pembiayaan dengan tingkat kepuasan pasien tidak mempunyai hubungan yang signifikan. hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada selisih yang jauh responden yang merasa puas pada pasien umum dan jaminan kesehatan.

Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratondo (2010) yang menyatakan bahwa sistem pembiayaan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan kepada pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Sragen, Jawa Tengah.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2008) menunjukkan terdapat pengaruh yang secara statistik signifikan sistem pembiayaan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Persepsi pasien terhadap jenis pembiayaan pengobatan merupakan faktor yang penting terhadap sistem layanan kesehatan yang baik (Peters & Kanjilal, 2011).

Menurut asumsi peneliti dari segi pembiayaan pasien dengan menggunakan BPJS, Umum, maupun asuransi mendapatkan perlakuan yang sama dalam pemberian pelayanan.

Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antarika

Hasil penelitian pada tabel 4.13 diketahui bahwa berdasarkan dimensi Reability sebagian besar memiliki persepsi baik sebanyak 101 responden (56,1%). Hasil uji statistik didapat nilai P-value= 0,001 ($P < 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara dimensi reability dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukan bahwa dimensi Realibility dengan kategori baik lebih memiliki memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 2.770 kali. Dari pada dimensi Realibility dengan kategori tidak baik (95 % CI 1.508-5.087)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suharmiati dan Budianto (2007) variabel (reliability) atau lama menunggu pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik rawat jalan maupun pasien rawat inap. Semakin cepat layanan yang diberikan maka pasien semakin merasa puas.

Sejalan dengan penelitian Defian & Mulyaningsih (2013) yang menyatakan Dimensi reliabilitas (reliability) diukur dari indikator: prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, dokter datang tepat waktu, kesiapan dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan pemeriksaan. Responden menyatakan Puskesmas melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit serta petugas kesehatan juga bertindak cepat ketika ada pasien datang. Menurut Lestari et al. (2008) faktor reliability merupakan faktor yang dianggap paling berpengaruh diantara faktor lainnya.

Persepsi peneliti dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian pada tabel 4.14 diketahui bahwa berdasarkan dimensi tangible sebagian besar memiliki persepsi baik sebanyak 104 responden (57,8%). Hasil uji statistik didapat nilai P-value= 0,001 ($P < 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan prevalensi ratio (PR) menunjukan bahwa

dimensi tangible dengan kategori baik lebih memiliki memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 3.529 kali. Dari pada dimensi Tangible dengan kategori tidak baik (95 % CI 1.898-6.565)

Sejalan dengan penelitian Lestari et al. (2008) bahwa kondisi ruang rawat inap yang nyaman, bersih dan rapi dan juga kelengkapan peralatan medis yang tidak mengharuskan mereka dirujuk kerumah sakit lain “sangat penting” dalam menentukan kepuasan. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai.

Didukung dengan penelitian Defian & Mulyaningsih (2013) yang menyatakan Variabel bukti fisik (tangible) di Puskesmas Kedunggalar sudah termasuk baik. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Solikah (2008) kualitas layanan yang meliputi kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan petugas membuat pasien dan keluarga puas serta meningkatkan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Persepsi peneliti pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Hasil penelitian pada tabel 4.15 diketahui bahwa berdasarkan dimensi assurance sebagian besar memiliki persepsi baik sebanyak 101 responden (56,1%). Hasil uji statistik didapat nilai P-value= 0,007 ($P < 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan prevalensi ratio (PR) menunjukan bahwa dimensi Assurance dengan kategori baik lebih memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 2.289 kali. Dari pada dimensi Assurance dengan kategori tidak baik (95 % CI 1.254-4.179)

Hasil ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000) yang dikutip dalam Nursalam (2011) yang menyatakan bahwa Jaminan (assurance) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan

Sejalan dengan penelitian Lestari et al. (2008) variabel jaminan (assurance) dianggap “Sangat Penting” dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan variabel jaminan (assurance) baik sebagian besar akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan sedangkan responden dengan yang menyatakan variabel jaminan (assurance) yang kurangbaik sebagian besar akan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan

Didukung dengan penelitian Defian & Mulyaningsih (2013) Variabel jaminan diukur berdasarkan indikator perilaku dokter menimbulkan rasa aman, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, biaya perawatan terjangkau, menjaga kerahasiaan pasien selama menjalani pemeriksaan, dan memberi jaminan akan kesembuhan pasien.

Persepsi peneliti bahwa Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga

kemantapan pribadi pasien akan bertambah dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah.

Hasil penelitian pada tabel 4.16 diketahui bahwa berdasarkan dimensi empathy sebagian besar memiliki persepsi sangat puas sebanyak 104 responden (57,8%). Hasil uji statistik didapat nilai $P\text{-value} = 0,002$ ($P < 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan prevalensi ratio (PR) menunjukkan bahwa dimensi empathy dengan kategori baik lebih memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 2.629 kali. Dari pada dimensi Empathy dengan kategori tidak baik (95 % CI 1.430-4.831)

Hasil ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Kotler (2000) yang dikutip dalam Nursalam (2011) menyatakan empati (empathy) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien

Menurut penelitian Lestari et al.(2008) pasien sebagian menyatakan bahwa faktor empathy adalah “Penting” dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan responden dengan yang menyatakan variabel empatibaik akan merasa puas terhadap layanan puskesmas. Sedangkan responden dengan yang menyatakan variabel empati kurang baik akan merasa tidak puas terhadap layanan puskesmas yang diberikan

Didukung penelitian Defian & Mulyaningsih (2013) Variabel empati (empathy) diukur model komunikasi dokter dan perawat dalam memberikan rasa tenang atau menghibur atau memberikan dorong untuk cepat sembuh.

Persepsi dari peneliti bahwa Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pelanggan/pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah perawat tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari rumah sakit pelanggan/pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut.

Hasil penelitian pada tabel 4.17 diketahui bahwa berdasarkan dimensi responsiveness sebagian besar memiliki persepsi sangat puas sebanyak 96 responden (53,3%). Hasil uji statistik didapat nilai $P\text{-value} = 0,004$ ($P < 0,05$) yang menunjukkan ada hubungan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien. Hasil perhitungan pravelensi ratio (PR) menunjukkan bahwa dimensi Responsiveness dengan kategori baik lebih memiliki peluang terhadap kepuasan pasien 2.431 kali. Dari pada dimensi Responsiveness dengan kategori tidak baik (95 % CI 1.333-4.436)

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Lestari et al. (2008) faktor responsiveness “Sangat Penting” dari faktor ini baik untuk responden rawat inap maupun rawat jalan memandang bahwa sikap dan perilaku dokter mereka pandang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka

Berdasarkan pendapat Kotler (2000) yang dikutip dalam Nursalam (2011) yang menyatakan bahwa daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat. Apabila informasi didapatkan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Persepsi peneliti, sangat penting akan adanya petugas terutama petugas kesehatan dalam hal ini radiographer yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Daya tanggap petugas dalam melayani pasien/klien berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Variabel dimensi tangible adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dengan PR 4,416, artinya variabel dimensi

tangible akan mempengaruhi kepuasan pasien di unit radiologi 4,416 lebih besar dibandingkan ketidakpuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hariyani (2020), menyatakan bahwa variabel perhatian (*emphaty*) merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sako Palembang Tahun 2020. Peneliti berasumsi bahwa di Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa variabel yang paling dominan adalah variabel tangible dikarenakan pasien melihat langsung wujud/bentuk nyata penampilan ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana serta kondisi yang ada di ruangan tersebut. Sehingga hal tersebut sebagai ingatan dan pengalaman serta mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang Unit Radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan karakteristik pasien dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa yang telah diperoleh dari 180 responden, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa (jenis kelamin dengan nilai $P\text{ value} = 0,012$ dan nilai PR 2,136 (95 % CI 3,881-1,175), pekerjaan dengan nilai $P\text{ value} = 0,012$ dan nilai PR 2,136 (95 % CI 3,881-1,175), dimensi *realibility* dengan nilai $P\text{ value} = 0,001$ dan nilai PR 2,770 (95 % CI 1,508-5,087), dimensi *tangible* dengan nilai $P\text{ value} = 0,001$ dan nilai PR 3,529 (95 % CI 1,898-6,565), dimensi *assurance* dengan nilai $P\text{ value} = 0,007$ dan nilai PR 2,289 (95 % CI 1,254-4,179), dimensi *empathy* dengan nilai $P\text{ value} = 0,002$ dan nilai PR 2,629 (95 % CI 1,430-4,831), dan dimensi *responsiveness* dengan nilai $P\text{ value} = 0,004$ dan nilai PR 2,431 (95 % CI 1,333-4,436)).
2. Variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa (umur dengan nilai $P\text{ value} = 0,476$ dan nilai PR 1,284 (95 % CI 0,645-2,557), pendidikan dengan nilai $P\text{ value} = 0,899$ dan nilai PR 1,198 (95 % CI 0,74-19,448) dan pembayaran dengan nilai $P\text{ value} = 0,743$ dan nilai PR 1,119 (95 % CI 0,570-2,198)
3. Variabel dimensi *tangible* adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa dengan PR 4,416, artinya variabel dimensi tangible akan mempengaruhi kepuasan pasien di unit radiologi 4,416 lebih besar dibandingkan ketidakpuasan pasien di unit radiologi RSAU dr. Esnawan Antariksa.

Saran

1. Bagi unit radiologi RSAU dr Esnawan Antariksa.
Dalam meningkatkan kepuasan pasien, hendaknya di unit radiologi RSAU dr Esnawan Antariksa lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan komitmen dalam tugas serta menerapkan budaya organisasi guna tercapainya kepuasan maksimal dari pasien yang datang ke unit radiologi RSAU dr Esnawan Antariksa. Selain itu perlu peningkatan pengetahuan bagi pegawai agar selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.
Penelitian-penelitian lebih lanjut, hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSAU dr Esnawan Antariksa, karena dengan menambah variabel maka akan didapat faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh baik bagi peningkatan kepuasan pasien di RSAU dr Esnawan Antariksa dan tentunya dengan

peningkatan kepuasan pasien maka tentunya akan berpengaruh baik bagi pelayanan di RSAU dr Esnawan Antariksa.

Daftar Pustaka

- Abdillah. (2011). Manajemen Pemasaran. Buku Beta.
- Abdilah AD, Muhamad Ramdan. 2009. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas sindangkerta kabupaten bandung barat. Bandung : STIKES A. Yani
- Alamri A, Rumayar A, Kolibu F. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT . 4 (4) : 241-251
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.not
- Aryati, K. E., & Hariyanto, T. (2020). Analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi rumah sakit x. *Health Care Media*, 55–58.
- Asnisza H. Anisza H. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten (Skripsi Tesis). Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2012.
- Budiman, Suhat. Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia. 2010.p7
- Boeree, C. George. 2009. Psikologi Sosial. Yogyakarta : Prismsophie
- Butler, D., Oswald, S. and Turner, D. *The effects of demographics on determinants of perceived health care service quality*. Journal of Management in Medicine. 1996. Vol. 10 No. 5, pp. 8-20.
- Dan, P. U. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Pasaman Barat Tahun 2010. Jurnal STIKES PHI
- Darmawan, AA K Ngurah.(2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Klungkung. Jurnal Dunia Kesehatan, Volume 5 nomor 1
- Dian Utama et al. (2017). Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Prolanis Di Puskesmas Kota Denpasar. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 6(1), nu
- Dinas Kesehatan Angkatan Udara. Profil RSAU dr. Esnawan Antariksa tahun 2022. Jakarta Timur
- Eka Pratiwi. 2023. Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022. <https://repository.upnvj.ac.id/23231/>
- Findik, U Yildiz , Serap Unsar, Necdet Sut.(2010). *Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics*. Nurs Health Sci. 2010 Jun;12(2):162-9. doi: 10.1111/j.1442-2018.2009.00511.x
- Fitriyanah E, I'ien , Taufiq. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Tentang mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 Rsud Dr. H Soewondo Kendal. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan Vol.10 No.1 1. <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/jikk/article/view/600/598>
- Gunarsa, S. (2008). Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di

- Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Hoetomo. 2005. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Mitra Pelajar
- Imelda, Nahrisah, & Ezzah. (2015). Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien Bpjs). *Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rsup Adam Malik Medan (Studi Perbandingan Antara Pasien Umum Dan Pasien BPJS)*, 3(3), 1–43. <http://ojs.amik-labuhanbatu.ac.id>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2). <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer: 1014 Tahun 2008 tentang standar pelayanan radiologi diagnostik di sarana pelayanan kesehatan
- Kevin Ganardi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Di Nusantara Mart Gendingan Tulungagung. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 34–48. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v1i3.432>
- Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: P. Prenhanlindo.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
- Kusumapradja R, Suandewi N, Germas A. (2013). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Forum Ilmiah*. 10 (1) : 64-74
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu.
- Made Ayu Lely Suratri*, Tati Suryati*, dan V. A. E. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Maharlouei N, Akbari M, Akbari M, Lankarani KB 2017. *Socioeconomic Status and Satisfaction with Public Healthcare System in Iran*. *IJCBNM* 5(1):22-29
- Melalui, M., Assurance, F., Inap, R., & Bima, R. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB. *Public Health Perspective Journal*. 2, 254–261.
- Merkouris A, Papathanassoglou EDE, Lemonidou C. *Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach?* *Int. J. Nurs. Stud.* 2004; 41: 355–367.
- Muliyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhamana, J. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17, 66–72.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (n.d.). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou*.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 121–126.
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (B. K.- EGC (ed.)).
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152.

<http://journal.fkm.ui.ac.id/arsi/article/view/2950>

- Naseer, M., Zahidie, A., Shaikh, B. T (2012). *Determinants of patient's satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review. Pakistan Journal of Public Health* 2 (2) : 52-61
- Natassa, J. (2020). Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015 Sumber : Data Sekunder di Instalasi Radiologi Sentral. *Jurnal Keperawatan Abdurrah*, 3(2), 68–76.
- Notoatmodjo, S. (2003). Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. Promosi kesehatan dan Ilmu perilaku. Rhinea Cipta: Jakarta. 2007; P. 43-64.
- Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta. 2010; P. 43-64.
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Nurmawati. (2013). *Mutu pelayanan kebidanan, Jakarta: CV, Trans Info Media.*
- Nurullita, Wellda. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau. <https://repository.stikesawalbrospekanbaru.ac.id/xmlui/handle/123456789/30>.
- Nursalam. (2011). Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.*
- Oroh M, Rompas s, Pondaag L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. <http://www.ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing* 4 (1).
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Priyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Priyoto. Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2014; p.243-52.
- Putra I. 2013. Pengertian Umur dan kategori menurut Depkes. <https://www.scribd.com/doc/162685921/usia-menurut-depkes>
- Puspitasari, A. D., Pertiwiwati, E., & Rizany, I. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pasien BPJS Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 8(1), 93. <https://doi.org/10.20527/dk.v8i1.5869>
- Quintana J, Gonzalez N, Bilbao A et al. *Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC Health. Serv. Res.* 2006; 6: 102.
- Ratna. (2020). *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018.* 7, 357–367.
- Republik Indonesia. Undang -undang Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional. Jakarta
- Respati, S. A. (2015). *Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014.*
- Ruditya AN, Chalidyanto D (2015). Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 3 (2) : 108 -117

- Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., & Mamujaja, P. P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 2(2), 1–6. <https://ejurnal-mapalus-unima.ac.id/index.php/epidemia/article/download/1125/576>
- Rahmaddian, T. Dkk. 2019. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3)
- Sangadji. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Sari RY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017. Undergraduate Thesis.2017.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organiasasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Salemba Medika.
- Satria, Ahmad E.(2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rsud Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura. JKPMI Vol4No.1.<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPkMI/article/view/3429>
- Sitzia J, Wood N. *Patient satisfaction: a review of issues and concepts*. Soc. Sci. Med. 1997; 45: 1829–1843.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2012). *Service Quality & Satisfaction* (ketiga). Penerbit Andi.
- Trisnantoro. (2010). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit* (G. M. U. Press (ed.)).
- Tucker, J. (2002), “*The moderators of patient satisfaction*”, *Journal of Management in Medicine*, Vol. 16 No. 1, pp. 48-66.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Widayanti, L. P., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel's Clinic. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26. <https://doi.org/10.29080/jhsp.v2i1.115>
- Yanuarti R, Oktavidiati E, Febriawati H, & Oktarianita O. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum*. 3, 1–8. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/2311>