

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Neurology di RS Abdul Moeloek

Patient Satisfaction Analysis of Inpatient Neurology at Abdul Moelok Hospital,

Deva Juniar^{1*}, Sugeng Eko Irianto¹, Dewi Rahayu¹, Kodrat Pramudho¹, Naza Tsasbita Hayuning Adila¹, Dita Novrisa¹

¹Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia, Lampung, Indonesia

Korespondensi Penulis: devajuniar76@gmail.com

ABSTRACT

According to Law No. 17 of 2023 concerning Health, health is a healthy state of a person, both physically, mentally, and socially and not merely free from disease to enable him/her to live productively. A Hospital is a Health Service Facility that provides comprehensive individual Health Services through promotive, preventive, curative, rehabilitative, and/or palliative Health Services by providing inpatient, outpatient, and Emergency services. Objective: This research aims to find out the factors that influence the satisfaction of hospitalized patients at Abdul Moeloeki Hospital in Bandar Lampung. This research uses a cross sectional design. The total sample of 66 people was taken using a purposive sampling technique. Data were collected using a questionnaire on factors that influence the satisfaction of inpatients at the hospital, then analyzed and presented in univariate, bivariate and multivariate analysis, using chi square and logistic regression. There is a relationship between environment, responsiveness, doctor communication, drug communication, nurse performance, return intensity and inpatient satisfaction. However, there is no relationship between net promoter score and inpatient satisfaction. The dominant factors related to the incidence of satisfaction of neurology inpatients at DR Regional Hospital. H Abdul Moeloek Bandar Lampung is responsiveness (OR 11.134). From this research, it can be concluded that in this data, responsiveness has the greatest influence on patient satisfaction with a value of 11.134.

Keywords: patient satisfaction, responsiveness, doctor communication

ABSTRAK

Menurut Undang- Undang No, 17 tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Jumlah sampel 66 orang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit, kemudian dianalisis, dan disajikan dalam analisis univariat, bivariat, dan multivariat, menggunakan *chi square* dan regresi logistic. Terdapat hubungan antara lingkungan, responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, kinerja perawat, intensitas Kembali terhadap kepuasan pasien rawat inap dan tidak terdapat hubungan antara *net promotor score* terhadap kepuasan pasien rawat inap. Faktor yang dominan berhubungan dengan kejadian kepuasan pasien rawat inap neurology di RSUD DR. H Abdul Moeloek Bandar Lampung adalah responsiveness (OR 11.134). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Dalam data ini berarti responsiveness yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dengan nilai 11.134.

Kata kunci: kepuasan pasien, Responsiveness, Komunikasi dokter

PENDAHULUAN

Menurut Undang- Undang No, 17 tahun 2023 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat.

Kepuasan pasien merupakan keluaran "outcome" layanan kesehatan tentang peningkatan layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Untuk menentukan kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan (Soumokil, Syafar and Yusuf, 2021).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain

cross sectionall yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap neurology di Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung pada dengan pengambilan data dilakukan pada bulan Mei 2024. Populasi kasus pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap neurologi di RSUD DR H. Abdul Moeloek Bandar Lampung yang memenuhi yang bersedia menjadi responden dan kriteria penelitian. teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Logistik. Variabel independen dalam penelitian ini adalah lingkungan responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, kinerja perawat, intensitas Kembali dan *Net promotor score* (NPS). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap neurology. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis bivariat menggunakan uji statistik *chi square* dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik. Penelitian ini telah memperhatikan semua kaidah dasar bioetika dan mendapatkan persetujuan etik dari Komite Etika Penelitian Kesehatan RSUD DR H. Abdul Moeloek dengan nomor 280/453/KEPK-RSUDAM/VI/ 2024.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan kriteria

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kepuasan Pasien		
- Puas	40	59.7
- Tidak Puas	26	38.8
Lingkungan		
- Baik	45	67.2
- Tidak baik	21	31.3
Responsiveness		
- Baik	28	56.7
- Tidak baik	38	41.8
Komunikasi Dokter		
- Baik	41	62.1
- Tidak baik	25	37.9
Komunikasi Obat		
- Baik	39	58.2
- Tidak baik	27	40.3
Kinerja Perawat		
- Baik	31	52.2
- Tidak baik	35	46.3

Intensitas Kembali		
- Baik	41	37.3
- Tidak baik	25	61.2
NPS (Net Promotor Skor)		
- Baik	41	61.2
- Tidak baik	25	37.3

Tabel 2. Analisi Bivariat

Lingkungan	Tingkat Kepuasan				Total	%	P Value	OR
	Puas	%	Tidak Puas	%				
Baik	35	77,8	10	22,2	45	100	0,000	11.200
Tidak Baik	5	23,8	16	76,2	21	100		
Responsiveness								
Baik	34	89,5	4	10,5	38	100	0,000	31.167
Tidak Baik	6	21,4	22	78,6	28	100		
Komunikasi Dokter								
Baik	36	87,8	5	12,2	41	100	0,000	37,800
Tidak Baik	4	16,0	21	84,0	25	100		
Komunikasi Obat								
Baik	33	84,6	6	15,4	39	100	0,000	15,714
Tidak Baik	7	25,9	20	74,1	27	100		
Kinerja Perawat								
Baik	29	93,5	2	6,5	31	100	0,000	31,636
Tidak Baik	11	68,6	24	31,4	27	100		
Intensitas Kembali								
Baik	33	80,5	8	19,5	41	100	0,000	10,607
Tidak Baik	7	28,0	18	72,0	25	100		
NPS								
Baik	22	53,7	19	46,3	41	100	0,139	0,450
Tidak Baik	18	72,0	7	28,0	25	100		

*Analisis menggunakan uji *chi square*

Tabel 10. Hasil Model Akhir Multivariat

Variabel OR	OR ftv ada	OR Kinerja perawat tak ada	Perubahan OR (%)
Lingkungan	0.9	-	-
Responsiveness	10.6	11.134	5,39
Komunikasi Dokter	3.9	3.969	2,93
Komunikasi Obat	10.1	9.827	2,64
Kinerja Perawat	1.2	-	-
Intensitas Kembali	1.5	1.522	0,13
NPS (Net Promotor Scor)	0.5	.544	0,18

*Analisis menggunakan uji regresi logistik

PEMBAHASAN
Hubungan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah

Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian dengan menunjukkan karakteristik

lingkungan yang merasa baik, yaitu sebesar 45 (68,2%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 21 (31,8%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,000 dimana $p < 0,05$ artinya karakteristik lingkungan ada hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian Nuraini Iva Agustin tahun 2018 yang menunjukkan hasil analisis uji statistik antara hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Perkebunan Jember menggunakan uji chi-square dengan nilai signifikan (P -value = 0,000) $< \alpha$ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang artinya ada hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RS Perkebunan Jember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas udara, suhu udara, tata letak ruangan, kebisingan dan lantai menunjukkan nilai $p < 0,05$ yang artinya bahwa terdapat hubungan variabel kualitas udara, suhu udara, tata letak ruangan, kebisingan dan lantai dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli (Rakhman Fakhryan et al, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan variabel lingkungan fisik dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. Hal ini dibuktikan dari hasil $F_{hitung} = 123,908 > F_{tabel} = 3,14$, dan tingkat probabilitas sig $0,05 > sig$ $0,000$, maka H_a diterima dan H_o ditolak (Muafa Irfan Wildzan, Apolaris Sapuk Awotkay, 2022).

Hubungan Responsivness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan karakteristik responsivness yang merasa baik, yaitu sebesar 38 (57,6%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 28 (42,4%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,000 dimana $p < 0,05$ artinya karakteristik responsivness ada hubungan terhadap

kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Podesta Ardiana, Asrizal, Hetty Pusfita tahun 2022 yang menunjukkan bahwa dari 27 orang responden responsivness kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 22 orang (81,5%), sedangkan kepuasan pasien yang puas sebanyak 5 orang (18,5%). Hasil uji statistik didapatkan $p = 0,001$ ($p \leq \alpha$ 0,05), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan responsivness dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS DKT Tingkat IV 02.07.01 Zainul Arifin.

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek empathy dengan kepuasan pasien dan variabel Responsivness menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek responsivness dengan kepuasan pasien (Rifai Muhammad et al, 2022).

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung variabel daya tanggap adalah sebesar 5,190 dan nilai t tabel 1,995 maka t hitung $> t$ tabel ($5,190 > 1,995$). sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari dari 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (responsivness) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Tinambung. (Albar Jerni, 2020).

Hasil analisis didapatkan untuk mengetahui hubungan dimensi responsivness dengan loyalitas pasien diperoleh nilai $r = 0,372$ dengan p value = $0,002 < 0,05$. Kesimpulan adalah terdapat korelasi yang signifikan antara persepsi dimensi responsivness dengan loyalitas pasien di RSUD Kota Tanjungpinang dengan kekuatan hubungan cukup kuat dan arah positif yang artinya semakin baik dimensi responsivness maka semakin baik sikap loyalitas pasien (Wati Liza, 2022).

Hubungan Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan karakteristik Komunikasi dokter yang merasa baik, yaitu sebesar 41 (62,1%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 25 (37,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,000 dimana $p < 0,05$ artinya karakteristik komunikasi dokter ada hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Sunaryo Aris, Maulana Amrulloh, Bambang Wibisono tahun 2021. Hasil uji statistik yang tertera pada Tabel 5 diperoleh nilai p value = 0.000 ($p < 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled karena nilai p value < 0.05 . Nilai korelasi spearman sebesar $r = 0.527$ menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang sedang antara komunikasi efektif dokter dan pasien dengan kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Waled.

Berdasarkan hasil tabulasi silang didapatkan bahwa kualitas komunikasi perawat dan dokter (sangat baik) dengan kepuasan pasien (sangat puas), yaitu sebanyak 73 orang (96,1%). Hasil uji statistic spearman's rank antara variabel kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan pada tabel 3 memperlihatkan nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar $P = 0,000 < \alpha 0,05$, maka secara statistik terdapat adanya hubungan kualitas komunikasi perawat dan dokter dengan kepuasan pasien (Paramita Dewi Setya et al, 2022).

Adapun dimensi informasi menunjukkan bahwa responden yang mengatakan kualitas komunikasi baik pada informasi yang merasa puas lebih besar yaitu 28 responden (93.3%) dibandingkan yang kurang puas hanya 2 responden (6.7%). Sedangkan yang mengatakan kualitas komunikasi kurang

baik pada informasi yang puas lebih kecil yakni 1 responden (1.7%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 59 responden (98.3%). Berdasarkan uji chi square diperoleh nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ berarti ada hubungan antara informasi dengan tingkat kepuasan pasien Hasna, Irwandy, Nur Arifah, 2022).

Hubungan Komunikasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan karakteristik Komunikasi obat yang merasa baik, yaitu sebesar 39 (59,1%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 27 (40,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar XX dimana $p < 0,05$ artinya karakteristik komunikasi obat ada hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Sulo Habel Roy tahun 2020 diperoleh hasil untuk pemberian informasi obat kurang cukup dan tidak puas tidak ada (0 %) dan pemberian informasi obat cukup dan tidak puas 11 orang atau sebesar 19,3%. Untuk pemberian informasi obat kurang cukup dan puas 23 orang atau sebesar 100% dan pemberian informasi obat cukup dan puas 46 orang atau sebesar 80,7%. Hal ini dapat dikatakan bahwa pemberian informasi obat kepada pasien rawat jalan terhadap resep obat jadi adalah puas. Berdasarkan data nilai p value yang telah dilakukan uji Chi Square ternyata diperoleh hasil uji correlation sig. (2-tailed) sebesar $0,023 \leq 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan patient safety dengan indikator keamanan obat sudah baik sebanyak 73 responden dan yang menyatakan puas sebanyak 69 responden (94,5%). Berdasarkan hasil uji chi square didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < \alpha = 0,05$). Hal ini berarti

terdapat hubungan yang signifikan antara keamanan obat dengan kepuasan pasien di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone (Azizah Andi Nurul, Andi Surahman Batara, Nurul Ulfa Mutthalib, 2023).

Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan karakteristik kinerja perawat yang merasa baik, yaitu sebesar 31 (47,0%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 35 (53,0%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,000 dimana $p < 0,05$ artinya karakteristik kinerja perawat ada hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Tarjono tahun 2022 dengan menunjukkan hasil pengujian hipotesis tersebut pada tabel Interactive Sobel Test diperoleh Test Statistic Sobel test 6,47938305 dengan nilai p-value = 0. Dengan membandingkan terhadap taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, ternyata nilai p-value $< \alpha$ atau $0,000 < 0,05$. Jadi berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas, bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak atau hipotesis satu (H_1) diterima. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan, bahwa "Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dalam memediasi pengaruh kinerja perawat yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi".

Berdasarkan hasil dari analisis diatas menggunakan uji statistik Spearman Rank menunjukkan p value sebesar 0.001 dengan nilai α sebesar 0.05 hal ini menunjukkan bahwa p value $\leq \alpha$ yang artinya ada hubungan kinerja perawat dalam pelaksanaan discharge planning dengan kepuasan pasien di RS Islam Banjarmasin (Ariadi Herman, Ahmad Juliadi, 2023).

Hasil penelitian berdasarkan uji statistik yang digunakan adalah uji Chi Squaredengan derajat kepercayaan 95% bila $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian nilai $P = 0,002$ yaitu lebih kecil

dari nilai $\alpha = 0,05$. Kesimpulan dari hasil penelitian terlihat bahwa sebagian besar perawat memiliki komunikasi terapeutik yang baik. Dari hasil penelitian terlihat bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan. Saran penelitian ini diharapkan Penelitian ini diharapkan dapat membantu kita lebih memahami tentang hubungan antara perawat pasien yang terapeutik (Mongi Thirsa O, 2020).

Hubungan Intensitas Kembali Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan karakteristik Intensitas kembali yang merasa baik, yaitu sebesar 41 (62,1%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 25 (37,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,000 dimana $p < 0,05$ artinya karakteristik intensitas kembali ada hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Penelitian ini di dukung oleh penelitian Aji Bagus Purbandaru Sakti, Reza Aril Ahri, Fatmah Afrianty Gobel tahun 2022 yang menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien $p = 0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kunjungan balik $p = 0,000 < 0,05$, kunjungan balik berpengaruh terhadap kepuasan pasien $p = 0,000 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi pemecahan masalah paling berpengaruh terhadap kunjungan balik melalui kepuasan pasien dibandingkan dimensi lainnya.

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan minat kunjungan ulang sebagai variabel dependen. Sebagian besar responden 95,7% menganggap tingkat layanan sangat baik, dan 86,3% mengatakan mereka sangat tertarik untuk kembali. Menurut data, ada korelasi $0,000 < 0,05$ antara kualitas layanan dan kunjungan kembali. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara

kualitas pelayanan dengan keinginan pelanggan untuk Kembali melakukan kunjungan di Rumah Sakit Islam Sakinah (Alretha Ashalia, Vinna Amalia Resi Damayanti, 2024).

Hubungan Net Promotor Score Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan karakteristik NPS (Net Promotor Score) yang merasa baik, yaitu sebesar 41 (62,1%), dibandingkan dengan responden yang merasa tidak baik, yaitu sebesar 25 (37,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p sebesar 0,139 dimana $p > 0,05$ artinya karakteristik NPS (Net Promotor Score) tidak ada hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Maharani Putu Ema tahun 2023 yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dilihat dari hasil analisis bahwa nilai beta sebesar 0,446 dengan nilai taraf signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$, hal ini berarti bahwa semakin baik penanganan keluhan akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSK Bedah BIMC, Kuta. Dengan penanganan keluhan yang dilakukan oleh Patient Experience Team, dimana semua keluhan ditangani sesuai dengan standar yang ditentukan menyebabkan pasien tetap loyal untuk melakukan pengobatan di RSK Bedah BIMC. NPS (Net Promoter Score) adalah ukuran rekomendasi yang digunakan dimana ada pemberian nilai 0-10 sebagai ukuran dimana nilai 0-6 adalah detractor (bukan pemberi rekomendasi), nilai 7-8 adalah passive (tidak merekomendasi atau merekomendasi) dan nilai 9-10 adalah promoter (pemberi rekomendasi).

Analisis Multivariat

Dari analisis multivariat variabel yang berhubungan bermakna dengan kejadian kepuasan pasien adalah variabel responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, intensitas Kembali dan net promotor score. Hasil analisis didapatkan Odds Ratio (OR) dari

variabel responsiveness adalah 11.134, artinya responsiveness yang baik akan 11.134 kali lipat akan membuat kepuasan pasien tinggi dibandingkan responsiveness yang tidak baik. Secara sama dapat diinterpretasikan untuk variabel yang lain.

Model regresi logistik hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bersifat Kohort. Sedangkan untuk penelitian yang bersifat cross sectional atau case control, interpretasi yang dapat dilakukan hanya menjelaskan nilai OR (Exp B) pada masing-masing variabel. Oleh karena analisisnya multivariat/ganda maka nilai OR-nya sudah terkontrol (adjusted) oleh variabel lain yang ada pada model.

Untuk melihat variabel mana yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen, dilihat dari exp (B) untuk variabel yang signifikan, semakin besar nilai exp (B) berarti semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen yang dianalisis. Dalam data ini berarti responsiveness yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Rafai Muhammad tahun et al 2022 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aspek tangible ($p = 0,008$), aspek reliability ($p = 0,000$), aspek assurance ($p = 0,000$), aspek empathy ($p = 0,000$), dan aspek responsiveness ($p = 0,000$) secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap RS Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. Dari semua aspek kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien, responsiveness merupakan aspek kualitas pelayanan yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap di RS. Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur Tahun 2021 dengan Odds Ratio = 20,061. Saran dari penelitian ini adalah agar RS Inco Sorowako, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek reliability, assurance, and empathy agar tercapai kualitas pelayanan yang lebih optimal dari capaian kualitas pelayanan pasien rawat inap yang lebih optimal.

Pada Penelitian ini variabel Daya Tanggap (Responsiveness) signifikan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien. Hal ini dapat

terlihat dari nilai signifikansi (nilai $p = 0,00$) lebih kecil dari $0,05$. Nilai koefisien dari daya tanggap (Responsiveness) sebesar $4,224$ mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan variable Daya Tanggap (Responsiveness) akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar $4,224$ kali (Halawa Yosia Nathaniel E, Chrismis Novalinda Ginting², Muhammad Aditya Kurnia, 2022).

SIMPULAN

Terdapat hubungan antara lingkungan, responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, kinerja perawat, intensitas Kembali terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Tidak terdapat hubungan antara intensi kembali terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Dari analisis multivariat variabel yang berhubungan bermakna dengan kejadian kepuasan pasien adalah variabel responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, intensitas Kembali dan net promotor score. Hasil analisis didapatkan Odds Ratio (OR) dari variabel responsiveness adalah 11.134 , artinya responsiveness yang baik akan 11.134 kali lipat akan membuat kepuasan pasien tinggi dibandingkan responsiveness yang tidak baik. Secara sama dapat diinterpretasikan untuk variabel yang lain.

SARAN

Diharapkan hasil penelitian menjadikan RSUD DR H Abdul Moeloek lebih memperhatikan faktor lingkungan, responsiveness, komunikasi dokter, komunikasi obat, kinerja perawat, intensitas kembali dan net promotore score untuk dapat mencapai kepuasan pasien yang lebih baik lagi. Dan menjadi salah satu indikator yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD DR H Abdul Moeloek Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

Aji, B. P. S., Ahri, R. A., & Gobel, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap

Kepuasan dan Kunjungan Balik Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 130-142.

Albar, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Wilayah Kerja Uptd Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Stie Nobel Indonesia*

Alretha A., Damayanti V.A.R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4(2), 333-341

Azizah A.N., Batara A.S., Mutthalib N.U. (2023). Hubungan Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tenriawaru

Halawa, Y. N. E., Ginting, C. N., & Kurnia, M. A. (2022). Hubungan Penerapan Good Corporate Governance dan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(3), 496-505.

Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263-269.

Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah Bimc, Kuta. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134-145.

Muafa, I. W., & Awotkay, A. s. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 13(2), 90-100.

Nuraini, I. A. (2018). Hubungan Lingkungan Kerja Dengan

- Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Perkebunan Jember. 3(2), 54-67.
- Rakhman, F., Devi Fitriani, A., & Jamaluddin, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Tgk Chik Di Tiro Sigli. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 13(1), 93-100.
- Rifai, M., Musfirah, M., Syafar, M., & Muliati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45.
- Soumokil, Y., Syafar, M. and Yusuf, A. (2021) 'Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), pp. 543-551. doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- Sunaryo A., Amrulloh, B. W. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Efektif Dokter Dengan Pasien Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Study: Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Waled. *Kedokteran & Kesehatan*, 2021;7(1)(2), 6-6.
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 252-269