



## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSIA SITI HAWA KOTA PADANG

### FACTORS RELATING TO PATIENT SATISFACTION AT RSIA SITI HAWA PADANG CITY

Silvi Zaimy\*<sup>1</sup>, Ika Yulia Darma<sup>2</sup>, Meldafia Idaman<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup> Stikes Syedza Saintika

Email : silvi\_zaimy@yahoo.com, (08126768033)

#### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Diruang Bersalin RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2022. Jenis penelitian *analitik* dengan desain *crosssectional*. Populasi adalah seluruh Ibu bersalin yang ada di Ruang Rawatan RSIA Siti Hawa Kota Padang yang berjumlah 1328 orang. sebanyak 86 orang ibu bersalin dijadikan sampel yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai Januari 2023. Analisa data secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian diperoleh di RSIA Siti Hawa Kota Padang: 15,3 % responden merasakan kepuasan yang kurang baik, 16,3% responden dengan persepsi yang kurang baik tentang wujud fisik, 10,5% responden dengan persepsi yang kurang baik tentang kehandalan, 24,4% responden dengan persepsi yang kurang baik tentang daya tanggap, 18,6% responden dengan persepsi yang kurang baik tentang empathy. Hasil uji statistik menunjukkan wujud fisik ( $p\ value = 0,000$ ), kehandalan ( $p\ value = 0,159$ ), daya tanggap ( $p\ value = 0,000$ ), empathy ( $p\ value = 0,000$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel wujud fisik, daya tanggap dan empathy berhubungan dengan kepuasan pasien di RSIA Siti Hawa Kota Padang ( $p\ value < 0,05$ ).

Kata kunci : Kepuasan pasien, wujud fisik, daya tanggap, kehandalan, empati

#### ABSTRACT

Good-quality health services are very important in health service organizations; increasing public awareness about health and health services encourages every health service organization to be aware of quality in providing services to service users of health service organizations. This research aims to determine the factors that influence patient satisfaction with midwifery services in the maternity ward at RSIA Siti Hawa, Padang City, in 2022. This type of research is analytical with a cross-sectional design. The population is all mothers giving birth in the RSIA Siti Hawa Treatment Room, Padang City, totaling 1328 people. A total of 86 mothers in labor were selected as samples using accidental sampling techniques. The research was conducted from October to January 2023. Univariate and bivariate data analyses used the Chi-square test. The research results were obtained at RSIA Siti Hawa, Padang City. 15.3% of respondents felt poor satisfaction, 16.3% of respondents had a poor perception of physical form, 10.5% of respondents had a poor perception of reliability, 24.4% of respondents had a poor perception of responsiveness, and 18.6% of respondents had a poor perception of empathy. The statistical test results show physical appearance ( $p\ value = 0.000$ ), reliability ( $p\ value = 0.159$ ), responsiveness ( $p\ value =$



0.000), and empathy ( $p$  value = 0.000). The results of the research show that the variables physical appearance, responsiveness, and empathy are related to patient satisfaction at RSIA Siti Hawa, Padang City ( $p$  value <0.05).

*Keywords:* patient satisfaction, physical appearance, responsiveness, reliability, empathy

## PENDAHULUAN

Pada saat ini kualitas pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh setiap ibu pada saat persalinan. Kualitas pelayanan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan kesehatan tidak semata-mata berada di tangan pemerintah, melainkan mengikut sertakan sebesar-besarnya peran serta aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi swasta di bidang kesehatan (Sutopo et al., 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien, dan hemat biaya (Kismanto & Suryo Murtopo, 2023)

Ada Lima dimensi utama mutu yang berorientasi pada pelanggan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yaitu: 1) Reliabilitas (reliability) dimana reliabilitas merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. 2) yaitu ketanggapan (responsiveness) dimana dalam memberikan pelayanan kesehatan seorang perawat dituntut untuk siap tanggap dalam memberikan pelayanan. Daya tangkap seperti keinginan para karyawan atau staff membantu semua pelanggan serta keinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. 3) jaminan (assurance) artinya karyawan/staf mampu memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. 4) Empati

(emphaty) artinya karyawan /staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. 5) yaitu bukti fisik (tangible) yang langsung dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Joshua, 2013) (Betty, 2017; Sitompul et al., 2020).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Purwaningrum, 2020).

Pada saat persalinan ibu membutuhkan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan ibu terhadap pelayanan yang diberikan ketika melahirkan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atas kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien merupakan salah satu unsur yang sangat penting bagi pasien dalam menggunakan suatu jasa pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan syarat yang harus di penuhi Rumah Sakit agar mampu sukses menciptakan dan mempertahankan pasien (Ndruru et al., 2019).

Berdasarkan data kepuasan pasien di Provinsi Sumatera Barat dalam penelitian Fitriani tahun 2021 menyatakan bahwa 45,71% pasien kurang puas dengan pelayanan rumah sakit.

Ketidakpuasan pelayanan sebagian besar disampaikan oleh pasien yang memiliki akses BPJS, mayoritas ketidakpuasan yang mereka dapatkan yaitu pelayanan yang diberikan lama serta mereka tidak puas terutama tidak ada informasi – informasi terkait upaya perawatan dirumah yang disampaikan oleh petugas kesehatan pelayanan kesehatan serta masih banyak pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh bidan junior.

Survey kepuasan pasien juga dilakukan di Rumah Sakit Siti Hawa dimana kepuasan pasien belum tercapai secara maksimal seperti yang diharapkan. Hasil survey kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa pada bulan Januari 2022 didapatkan 96% pasien yang sudah puas terhadap pelayanan Rumah sakit, namun pada survey kedua yang dilakukan pada bulan Juli tahun 2022 terjadi penurunan kepuasan pasien menjadi 70,2%. Hal ini banyak disampaikan oleh pasien BPJS yang sering mengeluh lama dalam waktu tunggu dan juga mendapatkan pengobatan yang sama setiap kali kunjungan. Sedangkan di ruang bersalin survey kepuasan pasien juga masih kurang karena di Rumah Sakit Siti Hawa pada saat melahirkan jumlah keluarga yang dapat mendampingi ibu

## HASIL

### 1. Analisa Univariat

Tabel 1

Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2022

No	Kepuasan Ibu	<i>f</i>	Persentase (%)
1	Baik	73	84,8
2	Kurang baik	13	15,2
<b>Jumlah</b>		<b>86</b>	<b>100</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang sebanyak 73 responden

juga dibatasi yaitu hanya boleh didampingi oleh suami. Selain itu survey kepuasan pasien banyak ditemukan pasien sering mengeluh dan komplain karena petugas kurang melakukan komunikasi terhadap pasien misalnya dalam melakukan pemindahan pasien dari ruang tindakan ke kamar rawatan petugas tidak mengkonfirmasi kepada keluarga pasien (Laporan RSIA Siti Hawa, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSIA Siti Hawa Kota Padang.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian *analitik* dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian seluruh Ibu bersalin di RSIA Siti Hawa. penelitian dilakukan dari bulan Oktober 2022 sampai Januari 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Besar sampel berjumlah 86 orang. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner dengan melakukan wawancara kepada responden.. Data dianalisa secara univariat dan bivariat. Uji *Chi-square* digunakan dalam penelitian ini.

(84,4) responden merasa baik dan sebanyak responden (15,2%) merasa kurang baik.

**Tabel 2**

**Distribusi Frekuensi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023 (n = 86)**

No	Faktor	f	Persentase (%)
1	Wujud Fisik ( <i>tangible</i> )		
	Kurang baik	72	83,7
	Baik	14	16,3
2	Kehandalan ( <i>reability</i> )		
	Kurang baik	77	89,5
	Baik	9	10,5
3	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )		
	Kurang baik	65	75,6
	Baik	21	24,4
4	Empati ( <i>emphaty</i> )		
	Kurang baik	70	81,4
	Baik	16	18,6

Tabel 2 menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang wujud fisik di RSIA Siti Hawa Kota Padang sebanyak 72 responden (83,7%) responden merasa baik dan sebanyak 14 responden (16,3%) merasa kurang baik. Persepsi pasien tentang kehandalan di RSIA Siti Hawa Kota Padang sebanyak 77 responden (89,5) responden merasa baik dan sebanyak 9 responden (10,5%) merasa

kurang baik. persepsi pasien tentang Daya tanggap di RSIA Siti Hawa Kota Padang sebanyak 65 responden (75,6) responden merasa baik dan sebanyak 21 responden (24,4%) merasa kurang baik. persepsi pasien tentang empathy di RSIA Siti Hawa Kota Padang sebanyak 70 responden (81,4) responden merasa baik dan sebanyak 16 responden (18,6%) merasa kurang baik.

## 2. Analisa Bivariat

### a. Wujud Fisik (*Tangible*)

**Tabel 3**

**Hubungan Wujud Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023**

NO.	Wujud Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kepuasan Pasien				Total		p- value
		Baik		Kurang Baik		f	%	
		f	%	F	%	f	%	
1	Baik	67	91,8	5	38,5	72	88,9	0,000
2	Kurang	6	8,2	8	61,5	14	11,1	
	<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	

Tabel 3 menunjukkan bahwa 67 responden (91,8%) menyatakan baik dan 6 responden (8,2%) menyatakan kurang

dengan tingkat kepuasan baik terhadap wujud fisik, dan 5 responden (38,5%) menyatakan baik dan ada 8 (61,5%)

responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan kurang terhadap wujud fisik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa

ada hubungan yang bermakna antara variabel wujud fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan.

## b. Kehandalan (*Reability*)

**Tabel 4**

### Hubungan Kehandalan (*Reability*) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023

No.	Kehandalan ( <i>Reability</i> )	Kepuasan Pasien				Total		<i>p- value</i>
		Baik		Kurang Baik		<i>f</i>	<i>%</i>	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>			
1	Baik	65	89	12	93	77	89,5	0,159
2	Tidak	8	11	1	7	9	10,5	
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	

Tabel 4 menunjukkan bahwa 65 responden (89%) menyatakan baik dan 8 responden (11%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap kehandalan, dan 12 responden (93%) menyatakan baik dan ada 1 (7%) responden menyatakan kurang dengan

tingkat kepuasan kurang terhadap kehandalan. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  0,159, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan.

## c. Daya Tanggap (*Responseves*)

**Tabel 5**

### Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023

NO.	Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> )	Kepuasan Pasien				Total		<i>p- value</i>
		Baik		Kurang Baik		<i>f</i>	<i>%</i>	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
1	Baik	60	82,2	5	38,5	65	75,6	0,000
2	Kurang	13	17,8	8	61,5	21	24,4	
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	

Tabel 5 menunjukkan bahwa 60 responden (82,2%) menyatakan baik dan 13 responden (17,8%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap daya tanggap, dan 5 responden (38,5%) menyatakan baik dan ada 8 (61,5%) responden menyatakan kurang dengan

tingkat kepuasan kurang terhadap daya tanggap. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel daya tanggap (*Responsive*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan.

## d. Empaty (*Emphaty*)

**Tabel 6**  
**Hubungan Empaty (*Emphaty*) Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023**

NO.	Empaty ( <i>Emphaty</i> )	Kepuasan Pasien				Total		<i>p- value</i>
		Baik		Kurang Baik		<i>f</i>	<i>%</i>	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
1	Baik	66	90,4	4	30,8	70	81,4	0,000
2	Kurang	7	9,6	9	69,2	16	18,6	
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	

Tabel 6 menunjukkan bahwa 66 responden (90,4%) menyatakan baik dan 7 responden (9,6%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap empati, dan 4 responden (30,8%) menyatakan baik dan ada 9 (69,2%) responden menyatakan kurang dengan

tingkat kepuasan kurang terhadap empati. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel empaty (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Wujud Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa 67 responden (91,8%) menyatakan baik dan 6 responden (8,2%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap wujud fisik, dan 5 responden (38,5%) menyatakan baik dan ada 8 (61,5%) responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan kurang terhadap wujud fisik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  0,000. Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel wujud fisik (*tangible*). Penelitian ini sejalan dengan (Rizal & Riza, 2014), dimana melihat hubungan

kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibp.gigi puskesmas Kelayan dalam kota Banjarmasin tahun 2014, dimana berdasarkan bukti fisik hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  value = 0,000 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dipuskesmas Kelayan dalam kota Banjarmasin. Indikator *tangible* (bukti fisik) antara lain : 1) Fasilitas gedung RS yang layak digunakan dan memiliki tampilan yang baik, 2) Ruang tunggu sudah memiliki fasilitas yang cukup dan baik, 3) RS telah memiliki tempat parkir kendaraan yang cukup dan nyaman, 4) Papan Informasi dan petunjuk arah ruangan yang sudah jelas, 5) Tenaga Kesehatan berpenampilan rapi, dan 6) Puas terhadap fasilitas fisik, ruang pemeriksaan yang bersih dan tenang, serta

penampilan tenaga kesehatan yang rapi. Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan variabel tangible (bukti fisik), responden menilai baik pada setiap pernyataan khususnya pada pernyataan ketersediaan tempat parkir dan papan informasi dan petunjuk arah namun perlu ditingkatkan pada fasilitas ruang tunggu.

## 2. Hubungan Kehandalan (*Reability*) Dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa 65 responden (89%) menyatakan baik dan 8 responden (11%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap kehandalan, dan 12 responden (93%) menyatakan baik dan ada 1 (7%) responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan kurang terhadap kehandalan. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,159$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Achmad Rizal, Yeni Riza. Dimana melihat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Kelayan dalam kota Banjarmasin. tahun 2014, dimana hasil bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,057$ . Indikator *reliability* (kehandalan) antara lain : 1) Antrian berobat di RS ini sudah dilakukan dengan tertib, 2) Tenaga kesehatan memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat, 3) Pasien dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, 4) Tenaga kesehatan selalu cepat dalam mengatasi keluhan pasien, 5) Petugas kesehatan datang tepat waktu. Pada hasil jawaban responden pada dimensi kehandalan RS

ini sudah berjalan dengan baik terlihat dari kemampuan petugas untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.

## 3. Hubungan Daya Tanggap (*Responseves*) Dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa 60 responden (82,2%) menyatakan baik dan 13 responden (17,8%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap daya tanggap, dan 5 responden (38,5%) menyatakan baik dan ada 8 (61,5%) responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan kurang terhadap daya tanggap. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p < 0,000$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel daya tanggap (*Responsive*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Utami et al., 2013) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, studi kasus pasien rawat jalan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek, dimana yang berdasarkan pada hasil uji statistik diperoleh nilai  $p \text{ value} = 0,007$  yang artinya ada hubungan yang bermakna antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien. Indikator *responsiveness* (daya tanggap) adalah respon cepat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas menerima saran dari pasien. Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan variabel *Responsiveness* (daya tanggap), semua responden menilai baik

pada setiap pernyataan hanya pada pernyataan waktu tunggu dan tenaga kesehatan menerima saran dari pasien perlu ditingkatkan. Jadi dapat dilihat bahwa bentuk interaksi antara petugas dan pasien sangat baik dan mempengaruhi kepuasan pasien

#### 4. Hubungan Empaty (*Emphaty*) Dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa 66 responden (90,4%) menyatakan baik dan 7 responden (9,6%) menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan baik terhadap empati, dan 4 responden (30,8%) menyatakan baik dan ada 9 (69,2%) responden menyatakan kurang dengan tingkat kepuasan kurang terhadap empati. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p < 0,000$ . Jadi  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel empaty (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan. Indikator empaty adalah bidan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, Bidan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, Bidan memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, Bidan mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi, Bidan dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan variabel empaty, responden menilai baik pada petugas kesehatan yang bersungguh-sungguh memberikan perhatian dan memahami keadaan pasien. Namun perlu ditingkatkan pada penjelasan pemberian obat kepada pasien. Jadi dapat dilihat bahwa empaty kepada pasien dinilai baik dan mempengaruhi kepuasan pasien

Terdapat hubungan yang bermakna antara Wujud Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responseves*), dan Empaty (*Emphaty*) Dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan di RSIA Siti Hawa Kota Padang Tahun 2023. Diharapkan tempat penelitian dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kebidanan yang bermutu kepada ibu bersalin di RSIA Siti Hawa Padang

#### DAFTAR PUSTAKA

- Betty, B. (2017). Hubungan discharge planning dengan kualitas hidup pasien pasca stroke di Poli Neurologi RSAM Bukittinggi tahun 2016. *Jurnal Kesehatan*, 8(1).
- Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KARANGANYAR. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Ndruru, D. L. P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERSALINAN DENGAN KEPUASAN IBU BERSALIN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) SRIRATU MEDAN TAHUN 2019. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 4(2), 99. <https://doi.org/10.17977/um044v4i2p99-109>
- Purwaningrum, R. (2020). ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1). <https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418>
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN

#### KESIMPULAN DAN SARAN



KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BP.GIGI PUSKESMAS KELAYAN DALAM KOTA BANJARMASIN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1).

- Sitompul, O. H., Faridah, I., & Afiyanti, Y. (2020). Literatur Review Pengaruh Discharge Planning dengan Kualitas Hidup Pasien Stroke. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (JIKSI)*, 1(2). <https://doi.org/10.57084/jiksi.v1i2.413>
- Sutopo, E., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). PENGARUH MANAJEMEN MUTU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN KARANGANYAR. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 3(01). <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.451>
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>