



ANALISIS FAKTOR RESIKO YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN KLIEN RAWAT INAP

Nur Umi Aminatus Solikhah*, Ernawati, Ali Rosidi, Yunie Armiyati Satriya Pranata

Program Studi Magister Keperawatan, Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Semarang, Jl. Kedungmundu

No.18, Kedungmundu, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah 50273, Indonesia

*nurumiainatus76@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan merupakan cerminan dari sejauh mana harapan dan kebutuhan klien terpenuhi selama perawatan mereka di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit kelas tiga. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif observasi dengan pendekatan case-control di Rumah Sakit Bhakti Asih, Brebes, Jawa Tengah. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling, melibatkan 285 responden pada bulan Oktober-November 2023. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan dianalisis menggunakan uji Chi Square dan regresi linear berganda. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa terdapat enam variabel yang memiliki hubungan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien, yaitu ketidaksesuaian persyaratan pelayanan (aOR= 5.48; CI 95%= 2.27-13.22; $p < 0.001$), kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai (aOR= 2.46; CI 95%= 1.07-5.63; $p = 0.032$), kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai (aOR= 3.04; CI 95%= 1.26-7.32; $p = 0.013$), perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai (aOR= 2.52; CI 95%= 1.09-5.83; $p = 0.030$), waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai (aOR= 3.98; CI 95%= 1.73-9.16; $p = 0.001$), dan sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai (aOR= 2.70; CI 95%= 1.14-6.41; $p = 0.024$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan ketidaksesuaian persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai, kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai, waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai, dan sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai.

Kata kunci: faktor risiko; ketidakpuasan; rawat inap; rumah sakit

ANALYSIS OF RISK FACTORS THAT AFFECT INPATIENT CLIENT SATISFACTION

ABSTRACT

Patient satisfaction with health services is a reflection of the extent to which clients' hopes and needs are met during their treatment at the hospital. This study aims to identify factors that influence the satisfaction of inpatients at third-class hospitals. The research method used was quantitative observation with a case-control approach at Bhakti Asih Hospital, Brebes, Central Java. Sampling was carried out using the Accidental Sampling method, involving 285 respondents in October-November 2023. Data was collected through interviews and questionnaires, and analyzed using the Chi Square test and multiple linear regression. The results of multivariate analysis show that there are six variables that have a statistically significant relationship with patient satisfaction, namely inappropriate service requirements (aOR= 5.48; 95% CI= 2.27-13.22; $p < 0.001$), inappropriate speed of service time (aOR= 2.46 ; CI 95%= 1.07-5.63; $p = 0.032$), ability or competency of officers in providing inappropriate services (aOR= 3.04; CI 95%= 1.26-7.32; $p = 0.013$), behavior of officers in service related to politeness and friendliness inappropriate (aOR= 2.52; 95% CI= 1.09-5.83; $p = 0.030$), inappropriate patient contact time (aOR= 3.98; CI 95%= 1.73-9.16; $p = 0.001$), and service infrastructure inappropriate (aOR= 2.70; 95% CI= 1.14-6.41; $p = 0.024$). The conclusion of this research is that there is a relationship between inappropriate service requirements, inappropriate speed of service time, inappropriate ability or competence of officers in providing services, inappropriate behavior of officers

in service related to politeness and friendliness, inappropriate contact time with patients, and inappropriate service infrastructure.

Keywords: dissatisfaction; hospitalization; hospital; risk factors

PENDAHULUAN

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan merupakan cerminan dari sejauh mana harapan dan kebutuhan klien terpenuhi selama perawatan mereka di rumah sakit (Ullah et al., 2020). Tingkat kepuasan klien rawat inap dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas pelayanan, lingkungan fisik rumah sakit, interaksi dengan tenaga medis, komunikasi dan informasi yang diberikan, serta biaya dan aksesibilitas pelayanan (Nurhasma et al., 2021). Kepuasan pasien merupakan unsur faktor utama dalam ekspektasi pasien yang sangat penting dalam mengukur kualitas perawatan kesehatan karena memberikan wawasan tentang kemajuan pekerja terhadap keinginan pasien (Umoke et al., 2020). Menurut Al-Abri & Al-Balushi (2014), evaluasi klien terhadap pelayanan kesehatan sangat penting untuk memberikan kesempatan dalam rangka perbaikan seperti penyusunan rencana kesehatan yang strategis. Keuntungan dari survei kepuasan klien sangat bergantung pada penggunaan pendekatan pengumpulan data yang terstandardisasi dan teruji secara psikometrik (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Data Kemenkes RI tahun 2018 menunjukkan bahwa sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan (Soumokil et al., 2021). Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas ditunjukkan dengan Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang selanjutnya disebut Indikator Mutu adalah tolok ukur yang digunakan untuk menilai tingkat capaian target mutu pelayanan kesehatan di berbagai pusat pelayanan kesehatan, salah satunya di Rumah Sakit (Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, 2022). Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan selalu menjadi salah satu bidang perhatian terpenting di rumah sakit (Swain & Kar, 2017) sekaligus menjadi pusat perhatian dan fokus utama bagi pasien manapun di seluruh dunia (Upadhyai et al., 2019). Hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sangat erat, kuat dan positif (Ahmed et al., 2017). Penelitian oleh menjelaskan bahwa kepuasan klien sering kali digunakan untuk memahami kekhawatiran klien dan menentukan area yang perlu diperbaiki mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan kesehatan (Thornton et al., 2017).

Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes merupakan rumah sakit umum swasta pertama di Kabupaten Brebes yang merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, yang pada awalnya dikelola oleh “Yayasan Bhakti Asih” dan kemudian menjadi “PT. Bhakti Asih. Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes, sebagai penyedia layanan kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien, termasuk klien rawat inap. Tingkat kepuasan klien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes menjadi faktor yang sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan (Profil RS Bhakti Asih Brebes). Evaluasi kepuasan klien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Asih selama ini menggunakan sistem angket/ kuesioner dengan mempertimbangkan sembilan unsur yang dinilai mempengaruhi kepuasan klien. Kuesioner tersebut diadaptasi dari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, yang terdiri dari persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan masukan, serta sarana dan prasarana (PANRB, 2017). Sampai saat ini proses evaluasi kepuasan klien hanya terbatas dalam ukuran nilai statistik dasar berdasarkan panduan yang tercantum dalam

Permenpan nomor 14 tahun 2017, sehingga belum terdapat evaluasi yang menggambarkan analisis antara faktor-faktor penunjang kepuasan untuk mengetahui faktor mana yang paling berperan dalam mempengaruhi kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan di bangsal kelas tiga Rawat Inap Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes.

Pada konteks Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes, penting untuk melakukan analisis faktor risiko yang dapat mengidentifikasi faktor mana yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan klien rawat inap di bangsal kelas tiga. Menurut Pangerapan D, (2018) dengan memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan klien, rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan dan memenuhi harapan klien (Pangerapan D, 2018). Meskipun telah banyak penelitian yang dilakukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien rawat inap di berbagai rumah sakit, masih diperlukan penelitian yang khusus dilakukan di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes. Selain itu terdapat variabel baru yaitu waktu kontak klinik dan ketersediaan informasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien. Setiap rumah sakit memiliki karakteristik uniknya sendiri, termasuk sistem pelayanan, tenaga medis, dan kebijakan operasional yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan klien.

Analisis faktor risiko kepuasan klien untuk mengetahui besaran dalam nilai statistik faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan klien. Seperti dalam penelitian oleh Gavurova et al., (2021) yang menjelaskan bahwa kepuasan dengan staf medis adalah faktor paling signifikan yang memiliki efek positif pada kepuasan dengan rawat inap. Keahlian dokter (dengan kepercayaan dan kemampuan komunikasi yang baik) lebih penting bagi klien daripada kepuasan terhadap perawat atau staf lainnya (Gavurova et al., 2021). Tujuan penelitian ini adalah faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan klien rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasi dengan pendekatan metode penelitian case-control. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Bhakti Asih, Brebes Jawa Tengah pada bulan Oktober-November 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua klien yang menjalani perawatan rawat inap di Rumah Sakit Bhakti Asih Brebes. Sampel yang diperoleh sebanyak 285 responden yang diambil dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan populasi, menggunakan Non-probability Sampling dengan metode Accidental Sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara memberikan kuisisioner online yang dirancang berdasarkan secara terstruktur berdasarkan PERMENPAN No 14 tahun 2017. Uji validitas dan reabilitas dilakukan pada 30 responden diluar responden penelitian yang sebenarnya. Hasil uji validitas pada kuisisioner ketidakpuasan dan faktor risiko yang mempengaruhi ketidakpuasan didapatkan semua item pertanyaan memiliki $R_{tabel} > 0.361$. Uji reabilitas pada kuisisioner kepuasan dan faktor risiko yang mempengaruhi kepuasan menghasilkan nilai alpha cronbach pada setiap item pertanyaan > 0.60 .

Variabel bebas pada penelitian ini adalah ketidaksesuaian persyaratan pelayanan, ketidakmudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai, ketidakwajaran biaya/tarif dalam pelayanan, ketidaksesuaian produk pelayanan yang diberikan, kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai, penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak sesuai, sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai, waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai, dan ketersediaan informasi.

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan klien. Data penelitian yang telah didapat diolah dengan bantuan komputerisasi menggunakan uji statistik yaitu teknik univariat, analisis hubungan (bivariat) dengan analisis korelasi chi Square, dan analisis multivariat dengan analisis regresi linear berganda dengan kemaknaan $\leq 0,05$.

HASIL

Karakteristik Responden

Ciri-ciri responden penelitian disajikan dengan menerapkan analisis univariat yang diuraikan dalam bentuk angka total, rata-rata, dan persentase untuk setiap kategori dalam tabel 1. Kategori usia dipilih berdasarkan panduan Kemenkes yang terdiri dari tiga kategori yaitu Dewasa (20-44), Dewasa tua (45-65), dan Lansia (>65). Berdasarkan tabel 4.1 usia responden terbanyak adalah kategori dewasa 20-44 di kelompok kasus (98), mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki di kelompok kontrol (101), berstatus menikah di kelompok kasus (146), bekerja sebagai wiraswasta di kelompok kasus (67), dan bersekolah sampai jenjang SMA di kelompok kasus (89).

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Kategori	Kasus	Kontrol
	f (110)	f (175)
Usia (tahun)		
Dewasa (20-44)	80	78
Dewasa tua (45-65)	49	51
Lansia (>65)	11	16
Jenis Kelamin		
Perempuan	58	52
Laki-laki	81	94
Status Pernikahan		
Tidak Menikah	10	13
Menikah	109	126
Duda/ Janda	11	16
Status Pekerjaan		
Tidak bekerja	7	19
Ibu Rumah Tangga	56	63
Wiraswasta	43	47
Karyawan Swasta	23	25
PNS/ Polri/ TNI	1	1
Status Pendidikan		
Tidak sekolah	11	17
SD	27	21
SMP	21	34
SMA	65	79
Perguruan Tinggi	6	4

Pengaruh Faktor Risiko Terhadap Tingkat Ketidakpuasan Pasien RS Bhakti Asih Brebes
Peneliti melakukan pengujian analisis bivariat menggunakan uji chi square.

Analisis regresi logistik menjelaskan bahwa ketidaksesuaian persyaratan pelayanan memiliki risiko sebesar 19.33 kali untuk tidak puas (OR= 19.33; CI 95%= 10.49-35.60; $p < 0.001$). Analisis bivariat menjelaskan bahwa ketidakmudahan prosedur pelayanan dapat meningkatkan ketidakpuasan sebesar 8.79 kali (OR= 8.79; CI 95%= 5.05-15.31; $p < 0.001$). Hasil analisis regresi logistik menjelaskan bahwa kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai sebesar 4.04 kali tingkat ketidakpuasan pasien. Ketidakwaaran biaya/tarif dalam pelayanan memiliki kontribusi sebesar 2.48 lebih tinggi terhadap ketidakpuasa Ketidaksesuaian produk pelayanan yang diberikan memiliki kontribusi sebesar 8.71 terhadap ketidakpuasan pasien. Hasil ini signifikan secara statistik pasien. Hasil ini signifikan secara statistik. Kemampuan atau

kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai memiliki kontribusi sebesar 12.49 terhadap ketidakpuasan pasien. Hasil ini signifikan secara statistik. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai memiliki kontribusi yang secara signifikan lebih tinggi sebesar 9.09 terhadap tingkat ketidakpuasan pasien. Analisis regresi logistik menjelaskan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak sesuai cenderung memberikan tingkat ketidakpuasan sebesar 14 kali. Analisis regresi logistik menjelaskan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak sesuai cenderung memberikan tingkat ketidakpuasan sebesar 14 kali. Waktu kontak klinis dengan pasien yang tidak sesuai memiliki kontribusi yang secara signifikan sebesar 12.42 kali terhadap tingkat ketidakpuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji regresi logistik, ditemukan bahwa nilai p adalah sebesar 0.175 ($p\text{-value} > 0.05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara ketidakterediaan informasi yang tidak sesuai dan tingkat kepuasan klien. Selain bivariat, peneliti juga melakukan pengujian analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda.

Tabel 2.
Analisis Bivariat Faktor Risiko terhadap Ketidakpuasan Pasien

Variabel	Kasus		Kontrol		Odd Ratio (95% CI)	p-value
	f	%	f	%		
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan						
Sesuai	88	30,8	30	10,9	19.33 (10.49-35.60)	p< 0.001
Tidak Sesuai	22	7,7	145	50,6		
Ketidakmudahan Prosedur Pelayanan						
Sesuai	71	24,91	30	10,54	8.79 (5.05-15.31)	p< 0.001
Tidak Sesuai	39	13,68	145	50,87		
Kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai						
Sesuai	77	27,01	64	22,45	4.04 (2.42-6.74)	p< 0.001
Tidak Sesuai	33	11,57	111	38,97		
Ketidakwajaran biaya atau tarif dalam pelayanan						
Sesuai	60	21,05	57	20,01	2.48 (1.52-4.05)	p< 0.001
Tidak Sesuai	50	17,54	118	41,40		
Ketidaksesuaian produk pelayanan yang diberikan						
Sesuai	80	28,07	41	14,38	8.71 (5.04-15.05)	p< 0.001
Tidak Sesuai	30	10,52	134	47,03		
Kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai						
Sesuai	86	30,17	39	13,68	12.49 (7.02-22.22)	p< 0.001
Tidak Sesuai	24	8,42	136	47,73		
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai						
Sesuai	78	27,36	37	12,98	9.09 (5.25-15.73)	p< 0.001
Tidak Sesuai	32	11,22	138	48,44		
Penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak sesuai						
Sesuai	78	27,36	37	12,98	14.00 (7.77-25.20)	p< 0.001
Tidak Sesuai	32	11,22	138	48,44		
Sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai						
Sesuai	77	27,01	25	8,79	5.66 (3.12-10.27)	p< 0.001
Tidak Sesuai	33	11,57	150	52,63		
Waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai						
Sesuai	93	32,63	86	30,17	12.42 (6.81-22.67)	p< 0.001
Tidak Sesuai	17	5,96	89	31,24		
Ketersediaan informasi yang tidak sesuai						
Sesuai	14	4,91	33	11,57	0.628 (0.31-1.23)	0.175
Tidak Sesuai	96	33,68	142	49,84		

Tabel 3.
Analisis Multivariat

Variabel	β	Standar Error	Wald	df	Adjusted Odd Ratio	95% Confidence Interval	p-value
Ketidaksesuaian persyaratan pelayanan	1.702	0.449	14.369	1	5.485	2.27-13.22	0.000
Ketidakmudahan prosedur pelayanan	0.222	0.525	0.179	1	1.249	0.44-3.49	0.672
Kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai	0.902	0.422	4.578	1	2.465	1.07-5.63	0.032
Ketidakwajaran biaya/tarif dalam pelayanan	0.213	0.439	0.235	1	0.808	0.34-1.90	0.628
Ketidaksesuaian produk pelayanan yang diberikan	0.351	0.443	0.625	1	1.420	0.59-3.38	0.429
Kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai	1.114	0.447	6.200	1	3.047	1.26-7.32	0.013
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai	0.928	0.426	4.737	1	2.529	1.09-5.83	0.030
Penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak sesuai	0.911	0.522	3.044	1	2.486	0.89-6.91	0.081
Sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai	0.995	0.441	5.101	1	2.705	1.14-6.41	0.024
Waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai	1.383	0.425	10.618	1	3.988	1.73-9.16	0.001

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa terdapat enam variabel yang memiliki hubungan signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien, yaitu ketidaksesuaian persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai, kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai, waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai, sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai.

PEMBAHASAN

Pengaruh Faktor Risiko Ketidaksesuai Persyaratan Pelayanan terhadap Ketidakpuasan Pasien

Berdasarkan uji analisis regresi logistik baik bivariat dan multivariat di antara variabel persyaratan dengan kepuasan pasien, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Faktor ketidaksesuaian persyaratan pelayanan pengaruh sebesar 5.46 kali terhadap ketidakpuasan pasien. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari prosedur administratif terhadap kepuasan pasien (Sodik & Sila, 2022). Dalam penelitian Gonzalez (2019), disebutkan bahwa kepuasan pasien menjadi negatif bahkan cenderung marah akibat prosedur administratif yang rumit, seperti fotokopi berkas berkali-kali setiap kali mereka ingin mendapatkan layanan di tengah sistem teknologi yang seharusnya berkembang (Gonzalez, 2019).

Pengaruh Faktor Risiko Ketidakmudahan Prosedur Pelayanan terhadap Ketidakpuasan Pasien

Berdasarkan uji analisis regresi logistik bivariat di antara variabel sistem, mekanisme, dan prosedur dengan kepuasan pasien, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Secara analisis multivariat faktor ketidakmudahan prosedur pelayanan memiliki pengaruh sebesar 1.32 kali terhadap ketidakpuasan pasien, walaupun secara statistik hasil tersebut tidak signifikan. Rendahnya kualitas pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk perencanaan yang buruk, budaya organisasi yang kurang baik, prosedur administratif yang terlalu rumit, jumlah pasien yang banyak, dan keterbatasan tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pasien (Storm-Versloot et al., 2014). Penelitian oleh Alfarizi dan Ngatindriatun (2022) menjelaskan bahwa manajemen logistik yang efektif dapat meningkatkan kualitas prosedur medis dan non-medis (Alfarizi & Ngatindriatun, 2022).

Pengaruh Faktor Risiko Kecepatan Waktu Pelayanan yang Tidak Sesuai terhadap Ketidakpuasan Pasien

Berdasarkan uji analisis regresi logistik baik bivariat dan multivariat di antara variabel waktu penyelesaian dengan kepuasan pasien, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai memiliki pengaruh sebesar 2.41 kali terhadap ketidakpuasan pasien. Zhang et al., (2023) menjelaskan bahwa kepuasan pasien terhadap waktu tunggu tidak dipengaruhi secara langsung oleh waktu tunggu aktual, tetapi oleh waktu tunggu yang dirasakan secara subjektif. Selain itu, waktu tunggu objektif memengaruhi kepuasan pasien melalui waktu tunggu yang dirasakan secara subjektif (Zhang et al., 2023). Bukan hanya mempengaruhi aspek kepuasan keseluruhan, namun waktu tunggu yang lebih lama atau peningkatan waktu tunggu juga memengaruhi persepsi terhadap informasi, petunjuk, dan perawatan secara keseluruhan yang diberikan oleh dokter dan perawat lainnya (Bleustein et al., 2014).

Pengaruh Faktor Risiko Ketidakwajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan dengan Ketidakpuasan Pasien

Berdasarkan uji analisis regresi logistik bivariat di antara variabel ketidakwajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan kepuasan pasien, ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Secara analisis multivariat ketidakwajaran biaya/tarif dalam pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0.83 terhadap ketidakpuasan pasien, hasil tersebut secara statistik tidak signifikan. Penelitian oleh Chino et al., (2014) menjelaskan bahwa dalam analisis yang disesuaikan, tingginya beban finansial yang secara negatif berhubungan dengan tingkat kepuasan secara umum (Chino et al., 2014). Terdapat peningkatan kepuasan yang tinggi disebabkan karena tidak adanya biaya dalam perawatan rumah sakit, walaupun hanya dalam aspek konsultasi (Albada et al., 2023).

Pengaruh Faktor Risiko Ketidaksesuaian Produk Pelayanan yang Diberikan terhadap Ketidakpuasan Pasien

Dari hasil uji analisis regresi logistik bivariat pada variabel ketidaksesuaian produk pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien, ditemukan bahwa ada korelasi yang signifikan antara keduanya. Namun, dalam analisis multivariat, ditemukan bahwa faktor risiko ketidaksesuaian produk pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh yang lebih ebesar 1.50 terhadap ketidakpuasan pasien, meskipun secara statistik, hasil tersebut signifikan. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kualitas proses dan hasil terkait positif dengan kepuasan pasien (Kraska et al., 2017). Studi oleh Doyle et al., (2013) menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara pengalaman pasien dan hasil kesehatan yang dinilai oleh pasien dan hasil yang diukur secara objektif; ketaatan terhadap praktik klinis dan penggunaan obat yang direkomendasikan;

perawatan pencegahan (seperti perilaku promosi kesehatan, penggunaan layanan pemeriksaan dan imunisasi); dan penggunaan sumber daya (seperti rawat inap, lama tinggal di rumah sakit, dan kunjungan ke dokter umum) (Doyle et al., 2013).

Pengaruh Faktor Risiko Kemampuan atau Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan yang Tidak Sesuai terhadap Ketidakpuasan Pasien

Dari hasil uji analisis regresi logistik, baik yang bersifat bivariat maupun multivariat, yang dilakukan pada variabel Kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai ditemukan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Faktor tersebut memiliki pengaruh yang sebesar 2.91 kali terhadap ketidakpuasan pasien. Penelitian oleh Al-Abri dan Al-Balushi (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas perawat atau staff medis yang bertugas (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Penelitian lain menyebutkan bahwa kemampuan dokter lebih penting bagi pasien daripada kepuasan terhadap perawat atau staf lainnya (Gavurova et al., 2021).

Pengaruh Faktor Risiko Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan yang Tidak Sesuai terhadap Ketidakpuasan Pasien

Dari hasil uji analisis regresi logistik, baik yang bersifat bivariat maupun multivariat, yang dilakukan pada variabel Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Faktor tersebut memiliki pengaruh sebesar 2.84 terhadap ketidakpuasan pasien. Penelitian oleh Adhikari et al., (2021) menjelaskan bahwa sikap interpersonal dan aspek komunikasi yang ramah berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien (Adhikari et al., 2021). Kepuasan pasien dalam domain perilaku pelaksana bergantung pada keterampilan komunikasi dokter, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian sebelumnya (Tanveer et al., 2018).

Pengaruh Faktor Risiko Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Terhadap Ketidakpuasan Pasien

Hasil uji analisis regresi logistik bivariat pada variabel Penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak sesuai terhadap kepuasan pasien, ditemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keduanya. Namun, dalam analisis multivariat, ditemukan bahwa faktor tersebut memiliki pengaruh sebesar 2.31 terhadap ketidakpuasan pasien, meskipun secara statistik, hasil tersebut tidak signifikan. Kepuasan pasien terhadap penanganan pengaduan dan umpan balik merupakan aspek penting dari layanan kesehatan. Pasien memiliki hak untuk mengajukan keluhan dan keberatan kepada rumah sakit ketika mereka merasa tidak puas dengan pengobatan yang diterima (Nandasoma, 2019). Keluhan dan pujian dari pasien adalah sumber informasi yang berpotensi penting tentang kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien (Mattarozzi et al., 2017).

Pengaruh Faktor Risiko Sarana Prasarana Pelayanan yang Tidak Sesuai terhadap Ketidakpuasan Pasien

Hasil uji analisis regresi logistik, baik yang bersifat bivariat maupun multivariat, yang dilakukan pada variabel sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai, ditemukan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Faktor tersebut memiliki pengaruh sebesar 2.46 kali dalam ketidakpuasan pasien. Hal ini didukung oleh Adhikari et al., (2021) yang menyatakan bahwa tidak tersedianya fasilitas atau sarana yang diinginkan telah mengurangi tingkat kepuasan secara umum (Adhikari et al., 2021). Penelitian oleh Poudel et al., (2020) juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan disebabkan oleh aksesibilitas dan ketersediaan layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (Poudel et al., 2020).

Pengaruh Faktor Risiko Waktu kontak dengan Pasien yang Tidak Sesuai terhadap Ketidakpuasan Pasien

Hasil analisis regresi logistik, baik yang dilakukan pada tingkat satu variabel maupun pada analisis gabungan variabel, pada Waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua faktor tersebut. Faktor tersebut memengaruhi ketidakpuasan pasien sebanyak 4.15 kali lipat. Hal ini serupa dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Adhikari et al., (2021) yang menyatakan bahwa proporsi kepuasan pasien dalam dimensi kepuasan pasien berkaitan dengan waktu kontak dengan pasien hanya sebesar 59%. Hal ini mungkin disebabkan oleh dokter yang menghabiskan waktu yang lebih sedikit dengan pasien dan kurangnya usaha dalam membangun hubungan antara dokter dan pasien di rumah sakit umum. Rumah sakit yang menjadi subjek penelitian kami mengalami kelebihan beban dengan hampir 30 kunjungan per hari per dokter (Adhikari et al., 2021). Sebuah penelitian yang dilakukan di rumah sakit swasta di India menunjukkan bahwa sekitar 91% pasien merasa puas karena waktu yang cukup dan berkualitas bersama dokter (Ardey & Ardey, 2015).

Pengaruh Faktor Ketidaktersediaan Informasi dengan Ketidakpuasan Pasien

Berdasarkan uji analisis regresi logistik di antara variabel ketidaktersediaan informasi dengan kepuasan pasien, ditemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Namun, perlu diingat bahwa ketidaksignifikan hasil analisis ini dapat disebabkan oleh variabilitas data yang tinggi yang menghasilkan hasil yang tidak konsisten secara statistik. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya disebutkan terdapat hubungan antara ketersediaan informasi dengan tingkat kepuasan pasien (Renzi et al., 2001; Sun et al., 2000; Westaway et al., 2003).

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan ketidaksesuaian persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan yang tidak sesuai, kemampuan atau kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang tidak sesuai, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang tidak sesuai, waktu kontak dengan pasien yang tidak sesuai, dan sarana prasarana pelayanan yang tidak sesuai sebagai faktor resiko dari ketidakpuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 135. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06155-3>
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Medical Journal*, 29(1), 3–7. <https://doi.org/10.5001/omj.2014.02>
- Albada, T., Berger, M. Y., Brunninkhuis, W., van Kalken, D., Vermeulen, K. M., Damstra, R. J., & Holtman, G. A. (2023). A care substitution service in the Netherlands: impact on referral, cost, and patient satisfaction. *BMC Primary Care*, 24(1), 171. <https://doi.org/10.1186/s12875-023-02137-y>

- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/ambr.vol2.iss2.art2>
- Ardey, R., & Ardey, R. (2015). Patient Perceptions and Expectations From Primary Health-care Providers in India. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 4(1), 53–63. <https://doi.org/10.4103/2249-4863.152254>
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valatis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2014). Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *The American Journal of Managed Care*, 20(5), 393–400.
- Chino, F., Peppercorn, J., Taylor, D. H. J., Lu, Y., Samsa, G., Abernethy, A. P., & Zafar, S. Y. (2014). Self-reported financial burden and satisfaction with care among patients with cancer. *The Oncologist*, 19(4), 414–420. <https://doi.org/10.1634/theoncologist.2013-0374>
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*, 3(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21). <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Gonzalez, M. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs. *Benchmarking: An International Journal*, 26. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0007>
- Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, (2022).
- Kraska, R. A., Weigand, M., & Geraedts, M. (2017). Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 20(4), 593–600. <https://doi.org/10.1111/hex.12485>
- Mattarozzi, K., Sfrisi, F., Caniglia, F., De Palma, A., & Martoni, M. (2017). What patients' complaints and praise tell the health practitioner: Implications for health care quality. A qualitative research study. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(1), 83–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw139>
- Nandasoma, U. (2019). Managing patient complaints. 1–11. <https://mdujournal.themdu.com/issue-archive/summer-2019/managing-patient-complaints>
- Nurhasma, N., Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Pangerapan D, P. O. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.

PANRB. (2017). Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Poudel, L., Baskota, S., Mali, P., Pradhananga, P., Malla, N., Rajbhandari, B., & Nepal, S. (2020). Patient Satisfaction in Out-patient Services at a Tertiary Care Center: A Descriptive Cross-sectional Study. *JNMA; Journal of the Nepal Medical Association*, 58(225), 301–305. <https://doi.org/10.31729/jnma.4917>

Profil RS Bhakti Asih Brebes. (n.d.). Profil RS Bhakti Asih Brebes. Retrieved June 13, 2023, from <https://rsbhaktiasihbrebes.com/profil-rs-bhakti-asih-brebes/>

Renzi, C., Abeni, D., Picardi, A., Agostini, E., Melchi, C. F., Pasquini, P., Puddu, P., & Braga, M. (2001). Factors associated with patient satisfaction with care among dermatological outpatients. *The British Journal of Dermatology*, 145(4), 617–623. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2133.2001.04445.x>

Sodik, M. A., & Sila, I. M. (2022). Patient Satisfaction Road Based On Administration Procedure And Behavior Of Health Officers. 7(2), 193–198.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Storm-Versloot, M. N., Vermeulen, H., van Lammeren, N., Luitse, J. S. K., & Goslings, J. C. (2014). Influence of the Manchester triage system on waiting time, treatment time, length of stay and patient satisfaction; a before and after study. *Emergency Medicine Journal : EMJ*, 31(1), 13–18. <https://doi.org/10.1136/emmermed-2012-201099>

Sun, B. C., Adams, J., Orav, E. J., Rucker, D. W., Brennan, T. A., & Burstin, H. R. (2000). Determinants of patient satisfaction and willingness to return with emergency care. *Annals of Emergency Medicine*, 35(5), 426–434.

Swain, S., & Kar, N. C. (2017). A Holistic Framework for Conceptualizing Hospital Service Quality. *Journal of Health Management*, 19(1), 84–96. <https://doi.org/10.1177/0972063416682563>

Tanveer, F., Shahid, S., & Hafeez, M. M. (2018). Impact of doctor's interpersonal communication skill on patient's satisfaction level. *Isra Med J*, 10(5), 306–309.

Thornton, R. D., Nurse, N., Snavely, L., Hackett-Zahler, S., Frank, K., & DiTomasso, R. A. (2017). Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years. *BMC Health Services Research*, 17(1), 361. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2307-z>

Ullah, M. F., Fleming, C. A., & Mealy, K. (2020). Patient satisfaction reporting-a cohort study comparing reporting of patient satisfaction pre- and post-discharge from hospital. *Irish Journal of Medical Science*, 189(1), 43–49. <https://doi.org/10.1007/s11845-019-02062-z>

Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 2050312120945129. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>

Upadhyai, R., Jain, A., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21, 102–127.

<https://doi.org/10.1177/0972063418822583>

Westaway, M. S., Rheeder, P., Van Zyl, D. G., & Seager, J. R. (2003). Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. *International Journal for Quality in Health Care : Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 15(4), 337–344. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzg042>

Zhang, H., Ma, W., Zhou, S., Zhu, J., Wang, L., & Gong, K. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine*, 102(40), e35184. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>