



Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu

The Influence of Perceptions of Service Quality on Inpatient Satisfaction at the Undata Palu Regional General Hospital

Titin Setiyawati, Herlina Yusuf², Indra Afrianto², Munir Salham², Muhammad Syukran²

¹Mahasiswa, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu Sulawesi Tengah, Indonesia.

²Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia

*Korespondensi: titinsetiyawati@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 2 May, 2025

Revised: 3 Jun, 2025

Accepted: 23 Jul, 2025

Kata Kunci:

Persepsi, Mutu Pelayanan,
Kepuasan Pasien

Keywords:

*Perception, Service Quality,
Patient Satisfaction*

DOI: 10.56338/jks.v8i7.8204

ABSTRAK

Pendahuluan: Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Tujuan penelitian adalah yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Undata Palu.

Metode: Pengukuran kepuasan pasien rawat inap merupakan proses yang kompleks dan memerlukan pendekatan yang terstruktur. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan cross sectional study melalui proses menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Undata Palu. Sampel penelitian adalah sejumlah 160 pasien rawat inap pada RSUD Undata Palu. Dengan Data hasil penelitian diuji dengan menggunakan uji regresi linear berganda

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian dari 5 aspek yang menjadi acuan mutu pelayanan tidak semuanya berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap opada RSUD Undata Palu. Provinsi Sulawesi Tengah. Aspek yang berpengaruh secara signifikan adalah pada aspek Jaminan dengan hasil uji regresi sebesar .963 lebih besar dari 0,05. Oleh kare itu, hipotesis penelitian ini ditolak secara keseluruhan dan diterima secara parsial.

Kesimpulan: Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu diperoleh berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh p value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ Aspek yang berpengaruh secara signifikan adalah pada aspek Jaminan dengan demikian menunjukkan bahwa Hipotesis diterima secara parsial yang berarti ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

ABSTRACT

Introduction: Patients' perceptions play a crucial role in evaluating the quality of healthcare services, as these perceptions influence how patients assess the quality of care they receive. The purpose of this study is to analyze and explain the influence of perceived healthcare service quality on inpatient satisfaction levels at RSUD Undata Palu.

Methods: Measuring inpatient satisfaction is a complex process that requires a structured approach. This quantitative research employed a cross-sectional design to explore, analyze, and explain the influence of perceived healthcare service quality on inpatient satisfaction at RSUD Undata Palu. The sample consisted of 160 inpatients. Data were analyzed using multiple linear regression tests.

Results: The study found that not all of the five aspects used as indicators of service quality had a significant effect on inpatient satisfaction at RSUD Undata Palu, Central Sulawesi Province. The only aspect with a statistically significant effect was the assurance dimension, with a regression test result of 0.963, which is greater than 0.05. Therefore, the research hypothesis was rejected in general but accepted partially.

Conclusion: The relationship between perceived service quality and inpatient satisfaction at RSUD Undata Palu was confirmed through statistical analysis using the Chi-square test, which yielded a p-value of $0,000 (< \alpha = 0,05)$. The assurance aspect showed a significant influence, indicating that the hypothesis is partially accepted. This implies that there is a relationship between perceived service quality and patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu, sebagai salah satu Rumah Sakit pemerintah di Kota Palu, Sulawesi Tengah, yang menjadi pusat layanan kesehatan utama di Sulawesi Tengah dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Kesehatan memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan kesehatan secara optimal kepada masyarakat. Beberapa Indikator yang menjadi acuan dalam mutu pelayanan di Rumah Sakit Undata palu adalah kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, Kepatuhan waktu kunjungan dokter, kepatuhan waktu masa perawatan, kepatuhan identifikasi pasien, kecepatan waktu tanggap complain,serta kepuasan pasien. Data Rekam Medik Rumah Sakit Umum daerah Undata Palu Tahun 2024 jumlah kunjungan pasien rawat inap di semua Instalasi Periode Bulan Agustus sebanyak 1256 pasien, jumlah kunjungan pasien rawat inap pada Bulan September sebanyak 1335 pasien dan jumlah kunjungan pasien rawat inap pada Bulan Oktober sebanyak 1212 pasien dan bulan November sebanyak 1254 pasien.

Namun demikian,beberapa keluhan yang sering dilaporkan oleh pasien rawat inap di RSUD Undata Palu meliputi waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur medis, dan fasilitas yang kurang memadai di beberapa unit perawatan. Keluhan-keluhan ini berkaitan erat dengan dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung dalam mutu pelayanan.

Penelitian tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien sangat relevan dan penting bagi semua pihak baik pasien maupun bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu. Kepuasan pasien adalah indikator penting dari kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bisa membantu rumah sakit meningkatkan mutu pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kesehatan masyarakat. Dan Rumah Sakit perlu memahami bagaimana persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Pasien yang puas dengan pelayanan kesehatan cenderung memiliki kualitas hidup yang lebih baik karena penting untuk kesembuhan dan kesejahteraan mereka dalam jangka panjang. Selain itu, Penelitian ini dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan rumah sakit, sehingga Direktur RSUD Undata Palu dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk memperbaikinya. Hal ini dapat menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan dan standar pelayanan di rumah sakit, serta memberikan rekomendasi untuk praktik terbaik.

Almeida et al. (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pasien rawat inap bersifat multidimensional, mencakup aspek-aspek seperti kualitas perawatan medis, komunikasi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan lingkungan, dan efisiensi administratif. Pemahaman yang komprehensif tentang berbagai dimensi ini penting untuk mengembangkan strategi peningkatan kepuasan pasien yang efektif.

Pengukuran kepuasan pasien rawat inap merupakan proses yang kompleks dan memerlukan pendekatan yang terstruktur. Tripathi (2020) dalam studinya di India menggunakan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif untuk mengukur kepuasan pasien, termasuk:

- a. Kuesioner terstruktur dengan skala Likert
- b. Wawancara mendalam dengan pasien dan keluarga
- c. Observasi langsung terhadap interaksi pasien-staf
- d. Analisis umpan balik dan keluhan pasien

Boquiren et al. (2020) menekankan pentingnya menggunakan instrumen pengukuran yang telah divalidasi dan disesuaikan dengan konteks budaya setempat untuk memastikan akurasi hasil pengukuran kepuasan pasien.

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap RSUD Undata palu, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu”.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan, tujuan penelitian, dan kerangka konsep, maka hipotesa penelitian Ada Pengaruh Bukti Fisik, Reliabel, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis Penelitian Kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional study* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Undata Palu.

Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan diolah dengan menggunakan fasilitas computer dengan Langkah-langkah sebagai berikut.

Editing (pemeriksaan data). Kegiatan ini dilakukan untuk meneliti setiap daftar pertanyaan yang telah diisi, berkaitan dengan kelengkapan pengisian, kejelasan dan konstitusi jawaban. Koreksi terhadap kesalahan pengisian segera dilakukan saat itu juga sebelum dimulai langkah coding data.

Coding Data (Kode). Coding merupakan kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka. Pemberian kode untuk mempermudah pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat entry data.

Entry Data (Memasukkan Data). Setelah dilakukan pengkodean data, data dimasukkan ke aplikasi program spss untuk di olah sesuai dengan definisi operasional pada penelitian.

Tabulasi data. Penyajian data dengan bentuk tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang di butuhkan.

Analisis Data

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum analisis, perlu dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa kuesioner mengukur dimensi yang sesuai, dan uji reliabilitas untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur dengan Cornbach's Alpha > 0,07.

Analisis Univariat

Mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel penelitian, seperti distribusi frekuensi dan persentase dari variabel persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menganalisis hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penyajian Data

Hasil pengolahan dan analisis data serta uji statistic dari penelitian akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, presentase dan narasi sehingga memudahkan untuk menganalisis data- data tersebut.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Kehandalan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

No.	Persepsi Mutu Pelayanan Indikator Kehandalan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	85	53
2.	Tidak Baik	75	47
Total		160	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui pasien yang menilai tidak baik terhadap persepsi mutu pelayanan berdasarkan indikator kehandalan sebanyak 34 responden (47%).

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Daya Tanggap Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Daya Tanggap Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

No.	Persepsi Mutu Pelayanan Indikator Daya Tanggap	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	85	53
2.	Tidak Baik	75	47
Total		160	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui pasien yang menilai tidak baik terhadap persepsi mutu pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap sebanyak 75 responden (53,1%).

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Jaminan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Jaminan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Jaminan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

No.	Persepsi Mutu Pelayanan Indikator Jaminan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	88	55
2.	Tidak Baik	72	45
Total		160	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui pasien yang menilai tidak baik terhadap persepsi mutu pelayanan berdasarkan indikator jaminan sebanyak 72 responden (45%).

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Empati Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Empati Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Empati Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

No.	Persepsi Mutu Pelayanan Indikator Empati	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	90	56
2.	Tidak Baik	70	43
Total		160	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui pasien yang menilai tidak baik terhadap persepsi mutu pelayanan berdasarkan indikator empati sebanyak 70 responden (43%).

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Bukti Langsung Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Bukti Langsung Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Indikator Bukti Langsung Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

No.	Persepsi Mutu Pelayanan Indikator Bukti Langsung	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Baik	86	54
2.	Tidak Baik	74	46
Total		160	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui pasien yang menilai tidak baik terhadap persepsi mutu pelayanan berdasarkan indikator bukti langsung sebanyak 74 responden (46%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu Tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Puas	89	55
2.	Tidak Puas	71	44
Total		160	100

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui pasien yang menilai tidak puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 71 responden (44%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini digunakan untuk melihat korelasi antara variabel dependen dengan variabel independen dengan menggunakan uji korelasi spearman.

Tabel 8. Korelasi Antara Variabel Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability) Terhadap

Kepuasan Pasien Di RSUD Undata Palu

Variabel Kehandalan	Kepuasan				Jumlah		r	P Value α=0,05
	Puas		Cukup puas					
	n	%	N	%	N	F		
Baik	79	49%	51	32%	130	81%	0,344	
Cukup	8	5%	22	14%	30	19%		0,000
Total	89	54%	71	46%	160	100%		

Berdasarkan Tabel 8 analisis korelasi antara mutu pelayanan pada dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai p value = $0.000 < (\alpha = 0,05)$ Ini mengindikasikan bahwa ada korelasi antara dimensi kehandalan dengan kepuasan. Dengan nilai r hitung = 0,344 menunjukkan bahwa korelasinya pada kategori sedang ($r = 0,26 - 0,50$).

Tabel 9. Korelasi Antara Variabel Mutu Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (Resvonsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Undata Palu

Variabel Daya Tanggap	Kepuasan				Jumlah		r	p Value $\alpha=0,05$
	Puas		Cukup puas					
	n	%	n	%	N	F		
Baik	69	43%	31	19%	100	69	0,425	
Cukup	20	13%	40	25%	60	20		0,000
Total	89	56%	71	44%	160	89		

Berdasarkan Tabel 9 hasil analisis bivariat korelasi antara mutu pelayanan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa responden dengan kategori daya tanggap baik sebanyak 70 (32,7%) merasa puas dan 40 (18,7%) cukup puas. Dan responden dengan kategori daya tanggap cukup sebanyak 28 (13,1%) merasa puas dan 76 (35,5%) cukup puas.

Dari hasil diatas diperoleh nilai p value = $0.000 < (\alpha = 0,05)$ yang menunjukkan bahwa korelasi antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan. Nilai korelasi Spearman sebesar $r = 0,425$ menunjukkan bahwa kekuatan korelasi sedang ($r = 0,26 - 0,50$).

Tabel 10. Korelasi Antara Variabel Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Undata Palu

Variabel Jaminan	Kepuasan				Jumlah		r	p Value $\alpha=0,05$
	Puas		Cukup puas					
	n	%	N	%	N	F		
Baik	89	34%	1	1%	90	34%	0,872	
Cukup	0	0%	70	66%	70	66%		0,000
Total	89	34%	71	67%	160	100%		

Berdasarkan Tabel 10 hasil analisis bivariat korelasi antara mutu pelayanan dimensi jaminan

dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa responden dengan kategori jaminan baik sebanyak 54 (34%) merasa puas dan 1 (1%) cukup puas. Dan responden dengan kategori jaminan cukup sebanyak 1 (5%) merasa puas dan 105 (66%) cukup puas.

Dari hasil diatas diperoleh nilai p value = $0.000 < (\alpha = 0,05)$ yang menunjukkan bahwa korelasi antara dimensi jaminan dengan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan. Nilai korelasi Spearman sebesar $r = 0,872$ menunjukkan bahwa kekuatan korelasi sangat kuat / sempurna ($r = 0,76 - 1.00$).

Tabel 11. Korelasi Antara Variabel Mutu Pelayanan Dimensi Kepedulian (Empaty) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Undata Palu

Variabel Kepedulian	Kepuasan				Jumlah		r	p Value $\alpha=0,05$
	Puas		Cukup puas					
	n	%	n	%	N	F		
Baik	54	34%	28	18%	82	51%	0,478	
Cukup	2	1%	76	48%	78	49%		0,000
Total	89	19%	71	81%	160	100%		

Berdasarkan Tabel 11 hasil analisis bivariat korelasi antara mutu pelayanan dimensi kepedulian dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa responden dengan kategori kepedulian baik sebanyak 54 (34%) merasa puas dan 28 (18%) cukup puas. Dan responden dengan kategori kepedulian cukup sebanyak 2 (1%) merasa puas dan 76 (48%) cukup puas.

Dari hasil diatas diperoleh nilai p value = $0.000 < (\alpha = 0,05)$ yang menunjukkan bahwa korelasi antara dimensi kehandalan dengan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan. Nilai korelasi Spearman sebesar $r = 0,478$ menunjukkan bahwa kekuatan korelasi sedang ($r = 0,26 - 0,50$).

Tabel 12. Korelasi Antara Variabel Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Fisik(Tangible) Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Undata Palu

Variabel Bukti fisik	Kepuasan				Jumlah		r	P Value $\alpha=0,05$
	Baik		Cukup					
	n	%	N	%	N	F		
Baik	66	41%	36	23%	102	64%	0,433	
Cukup	23	14%	35	22%	58	36%		0,000
Total	89	56%	71	44%	160	100%		

Berdasarkan Tabel 12 hasil analisis bivariat korelasi antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa responden dengan kategori bukti fisik baik sebanyak 66 (41%) merasa puas dan 36 (23%) cukup puas. Dan responden dengan kategori kepedulian cukup sebanyak 23 (14%) merasa puas dan 35(22%) cukup puas.

Dari hasil diatas diperoleh nilai p value = $0.000 < (\alpha = 0,05)$ yang menunjukkan bahwa korelasi antara dimensi kehandalan dengan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan. Nilai korelasi Spearman sebesar $r = 0,433$ menunjukkan bahwa kekuatan korelasi sedang ($r = 0,26 - 0,50$).

Analisis Multivariat

Analisis multivariat digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis yang digunakan dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025.

Ukuran yang penting dan sering digunakan dalam analisis regresi linier adalah koefisien determinasi atau disimbolkan R. Koefisien determinasi berguna untuk mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen atau kata lain R square menunjukkan seberapa jauh variabel independen dapat memprediksi variabel dependen. Semakin besar nilai R square semakin baik / semakin tepat variabel independen memprediksi variabel dependen. Dari Tabel 5.12 diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi yaitu 0,982. Artinya persamaan garis regresi yang diperoleh dapat menerangkan 98,2% variasi mutu pelayanan untuk menjelaskan kepuasan pasien.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized	t	Sig.
(Constant)	.032	.020	1.625	.106
1.Keandalan	-.035	.030	-.125	.062
2. daya tanggap	-.004	.031	-.115	.909
3. Jaminan	.963	.011	.982	.90305
5. kepedulian	-.026	.013	-.020	-1.914
5. bukti fisik	-.004	.031	-.004	-.124

Berdasarkan Tabel 13 hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa jaminan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Undata Palu tahun 2024 dengan nilai signifikansi 0.001 atau $p\text{-value} < 0.05$, dengan demikian jaminan berpengaruh terhadap kdimensi epuasan pasien Di RSUD Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2025.

KESIMPULAN

Sebagian pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu dari 160 responden yang memiliki persepsi mutu pelayanan dengan kategori tidak baik sebanyak 70 responden (47%). Sebagian pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu dapat diketahui dari 160 responden yang memiliki kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 70 responden (47%).

Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu diperoleh berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh $p\text{ value} \leq 0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa Hipotesis diterima yang berarti ada hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan.

SARAN

Peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit RSUD UNDATA Palu akan berdampak pada kepuasan pasien oleh karena itu perlu pengikatan pada aspek ini khususnya pada indikator jaminan atau assurance. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan peningkatan kualitas dokter dan tenaga kesehatan terutama pada aspek disiplin pada pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan

Memberikan ruang bagi inovasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya tidak hanya terbatas pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien saja melainkan juga terhadap faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Almeida, R. S., Bourliataux-Lajoie, S., & Martins, M. (2020). Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cadernos de Saude Publica*, 36, e00202519.
- Boquiren, V. M., Hack, T. F., Beaver, K., & Williamson, S. (2020). What do measures of patient satisfaction with the doctor tell us? *Patient Education and Counseling*, 98(12), 1465-1473.
- Data Internal RSUD Undata Palu. (2023). Laporan Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap Tahun 2023. RSUD Undata Palu, Sulawesi Tengah.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Akreditasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Pérez-Romero, S., Gascón-Cánovas, J. J., Salmerón-Martínez, D., Parra-Hidalgo, P., & Monteagudo-Piqueras, O. (2019). Relevance of the socioeconomic and health context in patient satisfaction. *Gaceta Sanitaria*, 33, 359-365.
- Purba, R. A., Tarigan, Z. J. H., & Sari, E. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(3), 185-193.
- Ramli, A. H. (2019). Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province. *Business and Entrepreneurial Review*, 19(1), 35-46.
- Riawati, & Wijaya, 2022, Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya, *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, Volume 12 No. 23 : Hal. 61–69.
- Rizany, I., Hariyati, R. T. S., & Handayani, H. (2019). Factors that affect the development of nurses' competencies: a systematic review. *Enfermeria Clinica*, 29, 154-157.
- Sari, N., Sari, M. T., & Sumitro, S. (2022). Pengembangan Instrumen Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(1), 1-10.
- Setyaningsih, W., Masyitoh, S., & Sabarguna, B. S. (2020). Analisis Permasalahan Pelaksanaan Program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(3), 168-175.
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2023). Service quality assessment of healthcare establishment and patient satisfaction: A case study of Pakistan. *International Journal of Health Planning and Management*, 32(4), 431-456.
- Shamsuzzoha, S. M., Lehaney, B., & Bhuiyan, N. (2021). The impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals: A study on hospitals in Bangladesh. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(1), 39-55.
- Sondakh, E. Y., Kandou, G. D., & Pangemanan, J. M. (2019). Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal KESMAS*, 8(6), 492-498.
- Suharmiati, S., Lestari, W., & Handayani, L. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 22(1), 54-63.
- Sukoco, B., & Soedirham, O. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 51-60.
- Supartiningsih, S. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Inap. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Tambuwun, Prisilia Zefanya. Ribka E. W Grace E. C. Korompis. 2020. "Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, volume 9, nomor 5, halaman 49-55.
- Tripathi, S. (2020). Patient satisfaction in rural and urban health care organizations: A comprehensive study in Indian context. *Journal of Health Management*, 22(3), 450-470.
- Utami, Y. T., Tamtomo, D., & Sulaeman, E. S. (2021). Patient Satisfaction and Loyalty: A Systematic

- Review in the Era of Hospital Competition in Indonesia. *Journal of Health Policy and Management*, 6(2), 128-139.
- Wati, D. C., Riza Yeni, & Rizalm Achmad. (2020). Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. *EPRints Uniska*, 1–5.
- Wijaya, D., Oktamianti, P., & Maryati, H. (2021). Tantangan Penerapan Manajemen Mutu di Rumah Sakit Pemerintah Indonesia. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(2), 89-101.
- World Health Organization. (2020). *Quality health services: a planning guide*. Geneva: World Health Organization.