

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETERJANGKAUAN BIAYA, KEAMANAN PASIEN, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DR. M. HASSAN TOTO BOGOR TAHUN 2023

*Rika Nopayani¹, Hedy Hardiana¹, Harimat Hendarwan¹

Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Indonesia Maju

Abstrak : Rumah sakit perlu melakukan upaya terbaik untuk memasuki sektor kesehatan yang telah berkembang pesat dengan berbagai strategi. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, biaya perawatan, keamanan pasien, dan lingkungan fisik. Salah satunya adalah di RS. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pada RSAU dr. M.Hassan Toto sudah dilakukan berbagai macam, akan tetapi dari data kunjungan yang setiap tahun menurun. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keterjangkauan biaya, keamanan fisik, dan lingkungan pasien terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada bulan desember yaitu sebanyak 442 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan jenis *non-probability sampling* yang menggunakan rumus *Slovin*. Analisis data dengan uji statistik dengan RStudio. Hasil penelitian nilai customer *satisfaction* indeks sebesar 59,84, nilai ini termasuk dalam kategori "cukup puas", ini berarti bahwa secara keseluruhan, responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan yang cukup terhadap atribut-atribut yang diteliti. Dan terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,2089036 menunjukkan bahwa korelasinya yang lemah keterjangkauan biaya dengan besar nilai 0,9709661 lingkungan Fisik dengan nilai 0,9696457, dan keamanan pasien 0,9735532 terhadap kepuasan pasien dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah keamanan dan lingkungan fisik sesuai dengan nilai *Rho* yang paling mendekati nilai +1.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, keterjangkauan biaya, keamanan pasien, lingkungan fisik, kepuasan pasien

Abstrack : *Hospitals need to make their best efforts to enter the health sector which has developed rapidly with various strategies. Patient satisfaction is influenced by several factors including service quality, treatment costs, patient safety, and the physical environment. One of them is at the hospital. Efforts to increase satisfaction at RSAU dr. M.Hassan Toto has carried out various kinds, but the visitation data decreases every year. The aim of the research is to determine the influence of service quality, affordability, physical safety and patient environment on patient satisfaction. This type of research uses quantitative survey methods. The population in this study were inpatients in December, namely 442 people. The sampling technique uses non-probability sampling using the Slovin formula. Data analysis with statistical tests with RStudio. The research results show that the customer satisfaction index value is 59.84, this value is included in the "quite satisfied" category, this means that overall, respondents in this study have a sufficient level of satisfaction with the attributes studied. And there is an influence of service quality of 0.2089036, indicating that there is a weak correlation between affordability and a value of 0.9709661, physical environment with a value of 0.9696457, and patient safety of 0.9735532 with patient satisfaction with a p value of less than 0.05. The variables that have the most influence on patient satisfaction are safety and the physical environment according to the Rho value which is closest to +1.*

Keywords : *Quality of Service, affordability, patient safety, physical environment, patient satisfaction*

Received : 9 Oktober 2024

Revise : 9 November 2024

Accepted : 12 Desember 2024

Correspondence*: Rika Nopayani

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju

Email: rikanopayani16@gmail.com

Pendahuluan

Rumah sakit perlu melakukan upaya terbaik untuk memasuki sektor kesehatan yang telah berkembang pesat ini dengan berbagai strategi. Salah satu strategi yang dimaksud adalah dengan menyediakan layanan dan produk berkualitas tinggi, serta meningkatkan produk unggulan yang kompetitif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Aspek kepuasan pasien ini akan berdampak pada unsur loyalitas pasien yang akan kembali pada rumah sakit tersebut untuk memanfaatkan dan membeli layanan kesehatan.¹

Aspek kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dengan memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dimana ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan diantaranya: (a.) *Tangibles* (penampilan fisik), (b.) *Reliability* (kehandalan), (c.) *Responsiveness* (ketanggapan), (d.) *Assurance* (jaminan), (e.) *Empathy* (empati). Artinya kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang disajikan dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit.²

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, rumah sakit juga perlu memikirkan mengenai harga pelayanannya.³ Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain, Keamanan pasien adalah dasar dari pelayanan kesehatan yang baik.⁴ Keselamatan pasien juga menjadi salah satu indikator dalam menilai akreditasi institusi pelayanan kesehatan. Selain kualitas layanan, biaya perawatan.⁵

Keselamatan pasien hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat diberikan oleh rumah sakit yaitu peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas, kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.⁶ Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit,

sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.⁷ RSAU dr. M. Hasan Toto merupakan Rumah Sakit yang memiliki visi “menjadi RSAU dengan layanan dan fasilitas terbaik di kawasan Indonesia barat yang dibanggakan oleh pimpinan juga seluruh personal TNI/TNI AU, serta masyarakat umum” secara struktural adalah rumah sakit milik TNI AU yang berada di bawah pengawasan Kolonel Kes. dr. Hendro Yulianto, M. S, M.Han, Sp. An., Sp.K. P. Dari data jumlah pasien RSAU terlihat bahwa jumlah pasien adanya perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien di RSAU dr. M. Hasan Toto, maka yang menjadi kajian peneliti adalah pasien rawat inap di RSAU dr. M. Hasan Toto, maka perlu dilakukan penelitian tentang “Kualitas pelayanan, keterjangkauan biaya, keamanan pasien, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor”.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan yaitu Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien rawat inap RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor bulan Desember tahun 2023 sebanyak 442 orang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Non-Probability Sampling* adalah dengan rumus *slovin* didapatkan hasil jumlah sampel sebanyak 210. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat inap dengan variabel independen yaitu kualitas pelayanan dengan menggunakan kuesioner berisi pernyataan SERVQUAL.⁸ Harapan dan Kenyataan dan pernyataan tentang keterjangkauan biaya, keamanan pasien, lingkungan fisik dan kepuasan pasien.⁹ Lembar kuesioner menggunakan skala likert yaitu tahap univariat, bivariat menggunakan analisis *CSI*, dan multivariat menggunakan analisis regresi logistik dan diolah menggunakan RStudio dengan nomor surat etik penelitian yaitu No. 608/Sket?Ka-Dept/RE/UIMA/II/2024.

Hasil

Informan pada penelitian ini berjumlah 210 yang diteliti dengan latar belakang berdasarkan jenis kelamin, latar belakang, dan tingkat pendidikan yang

Tabel 1. Proporsi responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Tahun 2024

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	128	60,95
Perempuan	82	39,05
Total	210	100

dimiliki merupakan komposisi beragam. Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (60,95%) dan sisanya adalah perempuan (39,05%). Dengan demikian, pada saat dilakukan penelitian, sebagian besar pasien yang dirawat ke RSAU dr. M Hasan Toto adalah laki-laki.

Tabel 2. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
IRT	23	10,95
Wiraswasta	64	30,48
TNI	41	19,52
Swasta	55	26,19
PNS	27	12,86
Total	210	100

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta (30,48%) diikuti dengan swasta (26,19%). Dengan demikian, kunjungan pasien memiliki komposisi beragam, tidak hanya PNS/TNI, mengingat RSAU dr. M Hasan Toto merupakan rumah sakit Angkatan.

Tabel 3. Proporsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	18	8,57
SMP	26	12,38
SMA	39	18,57
DIPLOMA	40	19,05
SARJANA	60	28,57
Lain-lain	27	12,85
Total	210	100

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (28,57%) diikuti dengan diploma (19,05%). Dengan demikian, pasien yang berkunjung ke RSAU dr. Hasan Toto memiliki pendidikan yang baik.

Metode indeks kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction Index*) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. Didapatkan

hasil dibawah ini pada Tabel 4. Dengan demikian, *Customer Satisfaction Index* menggunakan kuesioner SERVQUAL, didapatkan indeks sebesar 59,84 atau cukup puas.

Dari Tabel 5, didapatkan 2 nilai yaitu nilai *p* dan *rho* untuk masing-masing jenis analisis. Nilai *p* akan bernilai signifikan jika nilainya < 0.05, sedangkan nilai *Rho* mengindikasikan kekuatan

Tabel 5. Hasil Nilai Korelasi Bivariat

	Nilai p	Rho
Biaya – Kepuasan	$2,2 \times 10^{-16}$	0,9709661
Keamanan – Kepuasan	$2,2 \times 10^{-16}$	0,9735532
Lingkungan Fisik – Kepuasan	$2,2 \times 10^{-16}$	0,9696457
Kualitas layanan – Kepuasan	$1,931 \times 10^{-5}$	0,2089036

korelasinya. Berdasarkan tabel tersebut, didapatkan hasil bahwa seluruh arah hubungan bivariat antara variabel *independen* dan *dependent* memiliki signifikansi dilihat dari nilai *p* < 0,05. Sedangkan untuk nilai *Rho*, 3 pasang korelasi. Memiliki hubungan yang kuat dan positif. Hanya 1 pasang korelasi yang memiliki hubungan lemah namun positif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pasangan korelasi memiliki nilai yang signifikan dan memiliki korelasi yang kuat, kecuali 1 pasang korelasi yang memiliki kekuatan lemah.

```
Call:
glm(formula = Kepuasan ~ ., data = Data_train)

Coefficients:
            Estimate Std. Error t value Pr(>|t|)
(Intercept)  0.232139  0.160022  1.451 0.148402
KualitasLayanan -0.004002  0.002671 -1.498 0.135633
Biaya        0.103824  0.031451  3.301 0.001136 **
KemananPasien 0.110556  0.030992  3.567 0.000449 ***
LingkunganFisik -0.180295  0.028456 -6.336 1.47e-09 ***
---
Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

(Dispersion parameter for gaussian family taken to be 0.04867457)
```

Gambar 1. Hasil Analisa Regresi Logistik

Berdasarkan hasil output RStudio Gambar 1, dapat dibentuk model regresi logistik, yaitu: karena

Tabel 4. Analisis *Customer Service Index* (CSI), 2024

Item	MSS	MIS	WF	WS	WT	CSI
1	3,014286	2,961905	4,52627	13,64347		
2	2,890476	2,980952	4,555378	13,16721		
3	3,02381	2,961905	4,52627	13,68658		
4	2,985714	3,02381	4,62087	13,7966		
5	3,104762	2,914286	4,4535	13,82706		
6	2,938095	3,009524	4,599039	13,51242		
7	2,995238	3,095238	4,730025	14,16755		
8	3,147619	2,971429	4,540824	14,29278		
9	2,828571	2,9	4,431669	12,53529		
10	3,047619	3,07619	4,70017	14,3266		
11	3,033333	2,952381	4,511716	13,68554	299,181	59,83621
12	3,066667	2,790476	4,264299	13,07718		
13	2,971429	3,080952	4,708194	13,99006		
14	2,971429	3,038095	4,642701	13,79546		
15	2,961905	2,938095	4,489885	13,29861		
16	2,990476	2,971429	4,540824	13,57923		
17	3,019048	2,914286	4,4535	13,44533		
18	2,92381	2,866667	4,380731	12,80842		
19	3,061905	3,07619	4,700917	14,39376		
20	2,947619	3,128571	4,780963	14,09246		
21	2,942857	3,028571	4,628147	13,61998		
22	2,952381	2,757143	4,213361	12,43945		
Jumlah	65,81905	65,4381				

nilai koefisien duga pada variable x_1 dan x_4 bernilai negatif, maka penambahan kualitas pelayanan dan lingkungan fisik akan berpengaruh negatif pada kepuasan pasien.

```
llh    llhNull      G2  McFadden    r2ML    r2C
21.9259990 -35.7393133 115.3306245 1.6134980 0.4225847 1.464784
```

Gambar 2. Hasil Uji Signifikansi Kseluruhan Model

Berdasarkan output RStudio pada Gambar 2, diperoleh G2 sebesar 115,3306245 dengan nilai *Chi square* tabel sebesar 7,814728. Dikarenakan nilai G2 lebih besar dibandingkan dengan nilai *Chi-square* maka dapat diputuskan bahwa H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model signifikan atau minimal terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

```
Call:
glm(formula = kepuasan ~ ., data = Data_train)

Coefficients:
(Intercept)      0.232139    0.160022    1.451 0.148402
KualitasLayanan -0.004002    0.002671   -1.498 0.135633
Biaya            0.103824    0.031451    3.301 0.001136 **
KemananPasien   0.110556    0.030992    3.567 0.000449 ***
LingkunganFisik -0.180295    0.028456   -6.336 1.47e-09 ***

Signif. codes:  0 '***' 0.001 '**' 0.01 '*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

[Dispersion parameter for gaussian family taken to be 0.04867457]
```

Gambar 3. Hasil Uji Parsial Parameter Model

Berdasarkan Gambar 3, output RStudio dapat dilihat bahwa variabel biaya, keamanan Pasien dan Lingkungan Fisik memiliki nilai p kurang dari alpha. Dengan demikian H0 ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Biaya, Keamanan Pasien dan Lingkungan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

```
> vif(regresi)
KualitasLayanan      Biaya      KemananPasien  LingkunganFisik
1.086007      92.034467      80.674706      71.669718
```

Gambar 4. Hasil Output Rstudio

Pada Gambar 4. Berdasarkan hasil output RStudio diperoleh nilai VIF kualitas layanan = 1,086007, biaya = 92,034467, keamanan pasien = 80,674706, lingkungan fisik = 71,669718. Karena nilai VIF untuk kualitas layanan <=10, maka terjadi *multikolinearitas*.

```
Null deviance: 17.2810 on 209 degrees of freedom
Residual deviance: 9.9783 on 205 degrees of freedom
AIC: -31.852

Number of Fisher Scoring iterations: 2
```

Gambar 5. Hasil Rsquare

Dari nilai *RSquare* pada Gambar 5, dapat diketahui bahwa variabel *independen* dapat menjelaskan 73,19% pengaruhnya terhadap

kepuasan pasien dan 26,81% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Berdasarkan hasil output RStudio, dapat disimpulkan bahwa jika kualitas layanan memiliki kecenderungan 0,99 kali lipat berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil output RStudio, dapat disimpulkan bahwa jika Biaya layanan memiliki kecenderungan 1,094 kali lipat berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil output RStudio, dapat disimpulkan bahwa jika keamanan pasien memiliki kecenderungan 1,11689 kali lipat berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil output RStudio, dapat disimpulkan bahwa jika lingkungan fisik memiliki kecenderungan 0,835 kali lipat berkontribusi terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil output RStudio, dapat disimpulkan bahwa jika lingkungan fisik memiliki kecenderungan 0,835 kali lipat berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Pada analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan tingkat Pendidikan. Jenis kelamin responden: berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden adalah laki-laki (60,95%) sedangkan sisanya adalah perempuan (39,05%). Hal ini menunjukkan bahwa pada saat penelitian dilakukan, sebagian besar pasien yang dirawat di RSAU dr. M Hasan Toto adalah laki-laki. Jenis pekerjaan responden: Hasil analisis menunjukkan variasi dalam jenis pekerjaan responden. Mayoritas responden adalah wiraswasta (30,48%) dan swasta (26,19%), dengan demikian menunjukkan bahwa kunjungan pasien memiliki komposisi yang beragam, tidak hanya terbatas pada PNS/TNI. Tingkat pendidikan responden: Dari analisis yang dilakukan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan sarjana (28,57%) dan diploma (19,05%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke RSAU dr. Hasan Toto memiliki tingkat pendidikan yang relatif baik

Berdasarkan data yang diberikan, MIS dan MSS diketahui bahwa nilai CSI sebesar 59,84. Berdasarkan klasifikasi yang diberikan, nilai ini termasuk dalam kategori "Cukup Puas", ini berarti bahwa secara keseluruhan, responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan yang cukup terhadap atribut-atribut yang diteliti,¹² yang

memberikan panduan langkah-langkah dalam perhitungan CSI. Pendekatan ini telah banyak digunakan dalam penelitian kepuasan konsumen untuk mengukur dan memahami persepsi konsumen terhadap produk atau layanan tertentu.^{13,14}

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan memiliki signifikansi, dilihat dari nilai p yang lebih kecil dari 0,05, dari nilai Rho sebesar 0,263218 menunjukkan bahwa korelasinya yang lemah, walaupun demikian variabel layanan kesehatan masih dianggap berpengaruh pada kepuasan pasien.¹⁵ Adapun pada uji Asumsi Multikolinearitas didapat nilai sebesar 1,086007 yang artinya karena nilai VIF untuk Kualitas Layanan ≤ 10 , maka terjadi multikolinearitas pada variabel kualitas layanan. Berdasarkan nilai odds ratio disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki kecenderungan 0,99 kali lipat berkontribusi terhadap Kepuasan Pasien.¹⁶ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imran (2021) menyatakan bahwa dimensi yang paling dominan pengaruh yaitu tangible, sedangkan yang paling rendah yaitu responsif.¹⁷

Kesimpulan peneliti baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saat mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramahmataman, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa korelasi antara variabel biaya dan variabel kepuasan memiliki signifikansi, dilihat dari nilai p yang lebih kecil dari 0,05, disimpulkan korelasi kedua variabel tersebut kuat dan positif merujuk pada nilai Rho sebesar 0,9938469. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji parsial parameter model yang menunjukkan nilai p kurang dari alpha yaitu 0,001. Adapun pada uji

asumsi multikolinearitas didapat nilai sebesar 92,034467 yang artinya karena nilai VIF untuk kualitas layanan ≤ 10 , maka terjadi multikolinearitas pada variabel Biaya. Berdasarkan nilai odds ratio disimpulkan bahwa biaya layanan memiliki kecenderungan 1,094 kali lipat berkontribusi terhadap Kepuasan Pasien. Pada penelitian Santoso. menyatakan hasil yang serupa bahwa bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara keterjangkauan harga dengan kepuasan pasien di klinik gigi CDC.¹⁸ Kesimpulan peneliti bahwa variabel biaya yang direfleksikan oleh keterjangkauan biaya perawatan dan harga obat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien RSAU Hassan Toto. Pelanggan yang puas dan merasa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan, cenderung melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa korelasi antara variabel keamanan dan variabel kepuasan memiliki signifikansi, dilihat dari nilai p yang lebih kecil dari 0,05, dengan merujuk pada nilai Rho sebesar 0,9947736 maka disimpulkan korelasinya kuat dan positif. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh besar dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil Uji Parsial Parameter Model yang menunjukkan nilai p kurang dari alpha yaitu 0,001 dapat disimpulkan bahwa keamanan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, adapun pada uji asumsi *multikolinearitas* didapat nilai sebesar 80,674706 yang artinya karena nilai VIF untuk Kualitas Layanan ≤ 10 , maka terjadi *multikolinearitas* pada variabel Keamanan. Berdasarkan nilai *odds ratio* disimpulkan bahwa keamanan pasien memiliki kecenderungan 1,11689 kali lipat berkontribusi terhadap kepuasan pasien. penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh mahmud, yang berjudul kepuasan pasien: pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap, pada penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresilogistik menunjukkan bahwa keamanan (*security*) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Medika Palopo.¹⁹

Peneliti menyimpulkan bahwa aspek keamanan merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam kepuasan pelanggan, artinya pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan

yang diberikan, dari dimensi keamanan, dan hasil pengamatan langsung peneliti, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dari segi keamanan di RSAU Hassan Toto, diantaranya adalah sistem operasional sudah berbasis komputer sehingga dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data pasien, peralatan dan tempat tidur sudah memenuhi standar sehingga kontrol pencegahan terhadap kejadian tidak diharapkan dapat diminimalisir.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa korelasi antara variabel lingkungan fisik dan variabel kepuasan memiliki signifikansi, dilihat dari nilai p yang lebih kecil dari 0,05 dan dari nilai Rho yaitu sebesar 0,9947736 hal ini berarti penampilan fisik dirumah sakit ini baik dari segi kebersihan ruangan tempat tidur yang di siapkan, kebersihan ruangan, dan fasilitas sangat berpengaruh pada kepuasan pasien. Berdasarkan hasil Uji Parsial Parameter Model yang menunjukkan nilai p kurang dari alpha yaitu 0,001 dapat disimpulkan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, adapun pada uji Asumsi Multikolinearitas didapat nilai sebesar 71,669718 yang artinya karena nilai VIF untuk Kualitas Layanan ≤ 10 , maka terjadi multikolinearitas pada variabel lingkungan fisik.

Berdasarkan nilai *odds ratio* disimpulkan bahwa lingkungan fisik memiliki kecenderungan 0,835 kali lipat berkontribusi terhadap Kepuasan Pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap fasilitas maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap fasilitas kurang, maka kepuasan pasien semakin rendah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fakhryan Rakhman dengan judul Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Tgk Chik Di Tiro Sigli menyatakan bahwa Analisis data menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik berganda. Dari hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas udara ($p=0,009$), suhu ($p=0,002$), tata letak ruang ($p=0,013$), kebisingan ($p=0,018$) dan kondisi lantai ($p=0,006$).²⁰ Suhu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Tgk Chik di Tiro Sigli, artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.²¹

Kesimpulan peneliti Lingkungan fisik di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor yang mencakup semua fasilitas fisik dan peralatan kesehatan yang

telah tersedia, penampilan personil yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap mendapatkan penilaian baik dari pasien dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Kesimpulan

Pada Nilai Customer Satisfaction Index didapatkan nilai sebesar 59,84 nilai ini termasuk dalam kategori "Cukup Puas", ini berarti bahwa secara keseluruhan, responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kepuasan yang cukup terhadap atribut-atribut yang diteliti. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSAU dr, M, Hassan Toto Bogor tahun 2024 dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 didapatkan pengaruh antara keterjangkauan biaya dengan kepuasan pasien rawat inap di RSAU dr, M, Hassan Toto Bogor tahun 2024 dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05. Untuk mengetahui ada pengaruh antara keamanan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap di RSAU dr, M, Hassan Toto Bogor tahun 2024, didaptkan juga pengaruh lingkungan fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSAU dr, M, Hassan Toto Bogor tahun 2024 dengan nilai p yang lebih kecil dari 0,05 Jadi dapat disimpulkan diantara semua variabel independen, variabel yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien di RSAU dr. M. Hassan Toto Bogor tahun 2024 adalah keamanan dan lingkungan fisik sesuai dengan nilai Rho yang paling mendekati nilai +1.

Secara keseluruhan, berdasarkan output RStudio diperoleh G2 sebesar 115,3306245 dengan nilai Chisquare tabel sebesar 7,814728. Dikarenakan nilai G2 lebih besar dibandingkan dengan nilai *Chi square* maka dapat diputuskan bahwa H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model signifikan atau minimal terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan output RStudio diperoleh nilai RSquare adalah $1 - (17,2810/9,9783) = 0,268141$ atau 26,81%. Dari nilai RSquare tersebut dapat diketahui bahwa variabel independent dapat menjelaskan 26,81% pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dan 71,19% lainnya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Daftar Pustaka

- Aladwan et al, Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers, 2021
- Elizar. Service Quality, Customer satisfaction, Customer trust, and Customer loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private Hospital of East Jakarta. Indonesia. Journal of Multidisciplinary Academic, 4(2) Article.2020
- Perdana Syatriawan Putra., Ketut Desak Swaria Sari . Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien IGD Di Puskesmas Penimbung. Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies.2021
- Gill & White..Leadership in Health Services.Journal International.Vol.22. Edisi 1.2009
- Balbaatar Enkhjargal. Determinants of patient satisfaction.Journal International. Vol.20 No.10. 2016
- Heriandi. Keselamatan Lingkungan RS. CV. Muda Sejahtera. 2010
- Monaca Clara.,Assesing Patient' Perceptions of safety Culture in the Hospital Setting: Development and Initial Evaluation of Pastient Perceptions of safety Culture Scale. Vol. 00. No. 0.2011
- Schoenfelder Tonio, dkk.. Determinants of patient satisfaction:a study among 30 hospital in an in-patient setting in Germany. Journal International Vol. 23. No. 5.2011
- Dr. Calundu Rasidin, .Manajemen Kesehatan. CV. Sah Media.2018
- Sudirman..Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.PT Leutika Nouvalitera2018
- Mu'ah, Kualitas Layanan Rumah sakit Zifatama. Publisher. ISBN.2014
- Misbahuddin Iqbal. Analisis data penelitian dengan statistic. Bumi Aksara. ISBN. 2013
- Lasmiatun KMT.dkk..Manajemen Dan Analisis Data. PT Global Eksekutif Teknologi. IKAPI.2022
- Dixon. Statistika Deteksi Outlier dalam R. 2020.
- Ibrahim Juliani. Metodologi Penelitian. NEM. IKAPI.2022
- Dr. Siyoto Sandu. Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing. ISBN.2015
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora, 5(3), 389-396.2021.

- 18.Santoso, G. A., & Bernarto, I. Pengaruh Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi CDC. JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi), 9(1), 2022
- 19.Mahmud, A. N. Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940-954.2020
- 20.Rakhman, F., Fitriani, A. D., & Jamaluddin, J. Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Tgk Chik Di Tiro Sigli. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 93-100.2022
- 21.Fakhryan.Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Tgk Chik Di Tiro Sigli.2022
- 22.G. A., & Bernarto, I.. Pengaruh Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi CDC. JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi), 9(1).202