

ANALISIS HARAPAN DAN MUTU PELAYANAN DOKTER SPESIALIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD MOH. ANWAR SUMENEP

Vivi Koernia Waty Sutrisno, Sentot Imam Suprpto, Indasah

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia

Email: vivikoernia@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk menganalisis pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Jumlah populasi sejumlah 592 responden dan sampel sebanyak 239 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa hampir separuh responden memiliki harapan kategori cukup sebanyak 124 responden (51,9%). Sebagian besar responden memiliki mutu pelayanan kategori cukup sebanyak 133 responden (55,6%). Sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori cukup puas sebanyak 139 responden (58,2%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan besaran pengaruh 74,8%. Diharapkan responden untuk mengkomunikasikan harapan dan kebutuhan mereka secara jelas kepada dokter spesialis selama perawatan rawat inap. Komunikasi yang baik dan terbuka akan membantu dokter spesialis memahami dan memenuhi harapan pasien dengan lebih baik. Dan juga peneliti mendorong para responden untuk memberikan apresiasi dan penghargaan kepada dokter spesialis yang memberikan pelayanan yang memuaskan.

Kata Kunci : Harapan, Kepuasan & Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat (Jatmiko, 2013). Banyaknya permasalahan tentang kurangnya kepuasan dari pelayanan petugas kesehatan, salah satunya dikarenakan respon time yang lama yang mana menyebabkan persepsi pasien menjadi buruk. Sering ditemui sejumlah fenomena dikarenakan agenda petugas kesehatan yang banyak (Indarto, 2010).

Hasil penelitian dari beberapa negara menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menurut (Ndambuki, 2013) di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di

Jawa Timur dan 44,4% di Kabupaten Sumenep. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2014). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Riska, 2017)

Data jumlah kunjungan pasien rawat Inap di RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep dari 4 tahun terakhir didapatkan bahwa pada tahun 2016 angka kunjunganya sejumlah 5.723 pasien. Pada tahun 2017 menurun menjadi 5.386 pasien. Pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 5.190 pasien dan pada tahun 2019 angka kunjunganya sejumlah 5.014 pasien (Data Rekam Medis RSUD Moh. Anwar Kabupaten Sumenep, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Maret 2023 kepada 10 pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep didapatkan bahwa sejumlah 7 responden (70%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSUD Moh. Anwar Sumenep dimana hal tersebut disebabkan karena ketidaksesuaian harapan dan kenyataan yang dialami pasien, selain itu juga disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dirasa kurang baik sehingga pasien menjadi cenderung kurang puas. Masih ditemui dan kritikan bahwa pihak manajemen perlu melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memenuhi harapan dan untuk menaikkan pelayanan yang memuaskan pasien. Dalam hal memberikan pelayanan sesuai harapan pasien penyakit dalam, dalam kaitannya pelayanan oleh dokter spesialis di RSUD Sumenep, manajemen rumah sakit perlu tahu tentang faktor-faktor yang dianggap sangat penting dalam kaitannya dengan pelayanan dokter spesialis penyakit dalam namun pihak rumah sakit belum melaksanakan sesuai keinginan/harapan pasien.

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan diseluruh dunia. Menurut Undang - Undang No. 36 pasal 19 tahun 2009 tentang kesehatan, menjelaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2013).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Amrizal, 2014). Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Harapan merupakan keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk menghasilkan jalur mencapai tujuan yang diinginkan, bersamaan dengan motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut. (Williams dan Butler, 2010) menjelaskan bahwa konsep dari teori harapan ini adalah suatu proses dari pemikiran individu tentang suatu tujuan, serta memiliki motivasi dan cara untuk mewujudkan tujuan tersebut. Burns (2010) menyatakan bahwa harapan memiliki target yaitu tujuan yang ingin dicapai dan suatu tujuan memberikan makna di dalam kehidupan seseorang.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Berdasarkan kondisi di atas, penulis

tertarik untuk meneliti tentang analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach), artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan. Hal ini tidak berarti bahwa semua subjek penelitian diamati pada waktu yang sama (Soekidjo, 2017). Penelitian ini akan menganalisis pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan populasi sejumlah 592 responden dan sampel sebanyak 239 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*.

HASIL

A. Karakteristik Variabel

1. Karakteristik Harapan

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan harapan responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 1-27 Juli 2023 dengan jumlah responden sebanyak 239 responden.

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	85	35,6%
Cukup	124	51,9%
Kurang	30	12,6%
Total	239	100,0%

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa hampir separuh responden memiliki harapan kategori cukup sebanyak 124 responden (51,9%).

2. Karakteristik Mutu Pelayanan

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 1-27 Juli 2023 dengan jumlah responden sebanyak 239 responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Baik	79	33,1%
Cukup	133	55,6%
Kurang	27	11,3%
Total	239	100,0%

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki mutu pelayanan kategori cukup sebanyak 133 responden (55,6%).

3. Karakteristik Kepuasan

Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan responden di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 1-27 Juli 2023 dengan jumlah responden sebanyak 239 responden

Kriteria	Frekuensi	Persen (%)
Sangat Puas	68	28,5%
Cukup Puas	139	58,2%
Kurang Puas	32	13,4%
Total	239	100,0%

Berdasarkan tabel 3 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan kategori cukup puas sebanyak 139 responden (58,2%).

B. Hasil Uji Statistik

Tabel 4 Analisis *regresi Linear* analisis harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep yang dilaksanakan pada tanggal 1-27 Juli 2023 dengan jumlah responden sebanyak 239 responden

No	Variabel	Sig	B	R^2	Sig
1	(Constant)	0.000	1.492	0,748	0.000
2	Harapan	0.002	0.537		
3	Mutu Pelayanan	0.000	0.582		

1. Parsial

a. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai p -value $0.002 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh harapan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep

b. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai p -value $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

2. Simultan

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai p -value $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan besaran pengaruh 74,8%.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai p -value $0.002 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh harapan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antar variabel didapatkan bahwa hampir separuh responden yang memiliki harapan kategori cukup didapati memiliki kepuasan kategori cukup puas sebanyak 85 responden (35,6%). Selain itu sejumlah 42 responden (17,6%) yang memiliki harapan kategori baik didapati memiliki kepuasan kategori sangat puas. Sedangkan sejumlah 19 responden (7,9%) yang memiliki harapan kategori kurang didapati memiliki kepuasan kategori kurang puas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Handayani et al., 2020) yang mengeksplorasi hubungan antara harapan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum di Jawa Timur, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka selama perawatan rawat inap. Pasien yang merasa harapan mereka terpenuhi selama perawatan cenderung lebih puas dengan pelayanan rumah sakit. Harapan yang terpenuhi mencakup aspek pelayanan medis dan non-medis, kenyamanan lingkungan, serta komunikasi yang baik dengan tenaga kesehatan. Penelitian ini memberikan bukti bahwa memahami dan memenuhi harapan pasien menjadi faktor penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan mereka selama perawatan rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Studi lain oleh (Dewi et al., 2019) juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Jawa Timur, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, termasuk aspek kemudahan akses, kualitas perawatan, dan komunikasi dengan tenaga kesehatan, berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa harapan mereka dipenuhi selama perawatan rawat inap cenderung lebih puas dengan pelayanan rumah sakit. Penelitian ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi harapan pasien sebagai strategi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien di RSUD Moh. Anwar Sumenep dan rumah sakit lainnya.

Terdapat penelitian lain yang mendukung pengaruh harapan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh (Aydin et al., 2021) yang menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Turki. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan, keamanan perawatan, dan empati tenaga kesehatan memiliki korelasi positif dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan cenderung lebih puas dengan perawatan yang diberikan oleh rumah sakit. Studi ini memberikan dukungan tambahan terhadap pentingnya memahami harapan pasien sebagai bagian dari upaya meningkatkan tingkat kepuasan mereka selama perawatan rawat inap.

Penelitian lain oleh (Tavakoli et al., 2020) dimana penelitian ini mengevaluasi hubungan antara harapan pasien dan kepuasan mereka selama perawatan rawat inap di rumah sakit di Iran. Hasil penelitian menemukan bahwa harapan pasien terhadap kualitas perawatan, aksesibilitas pelayanan, dan interaksi dengan tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa harapan mereka terpenuhi selama perawatan rawat inap cenderung lebih puas dengan pelayanan rumah sakit. Studi ini menegaskan pentingnya memperhatikan dan memenuhi harapan pasien sebagai faktor kunci dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Menurut peneliti harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien selama perawatan rawat inap. Pasien yang memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, keamanan perawatan, kemudahan akses, dan interaksi yang baik dengan tenaga kesehatan cenderung lebih puas dengan perawatan yang diberikan oleh rumah sakit. Oleh karena itu, memahami dan memenuhi harapan pasien menjadi faktor kunci dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Strategi untuk mencapai hal ini meliputi peningkatan kualitas pelayanan, memberikan perhatian lebih pada aspek empati dan komunikasi, serta menyediakan lingkungan yang nyaman bagi pasien.

Peneliti juga menegaskan pentingnya pengelolaan harapan pasien sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan pelayanannya akan dipengaruhi oleh sejauh mana harapan mereka dipenuhi selama perawatan. Dalam konteks RSUD Moh. Anwar Sumenep, upaya untuk memahami dan memenuhi harapan pasien harus diintegrasikan dalam perencanaan dan implementasi pelayanan kesehatan. Pengelolaan harapan yang baik akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien serta reputasi dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Sehingga dapat disimpulkan, harapan pasien rawat inap memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Pengelolaan harapan yang baik dan upaya untuk memenuhi harapan pasien harus menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Dengan memahami harapan pasien dan mengimplementasikan strategi yang tepat, RSUD Moh. Anwar Sumenep dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan, serta meningkatkan citra dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

B. Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear* menunjukkan bahwa nilai $p\text{-value}$ $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antar variabel didapatkan bahwa hampir separuh responden yang memiliki mutu pelayanan kategori cukup didapati memiliki kepuasan kategori cukup puas sebanyak 95 responden (39,7%). Selain itu sejumlah 44 responden (18,4%) yang memiliki mutu pelayanan kategori baik didapati memiliki kepuasan kategori sangat puas. Sedangkan sejumlah 18

responden (7,5%) yang memiliki mutu pelayanan kategori kurang didapati memiliki kepuasan kategori kurang puas.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Prasetyo et al., 2021) yang mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Jawa Timur, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dokter spesialis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis cenderung lebih puas dengan perawatan mereka di rumah sakit. Mutu pelayanan dokter spesialis mencakup aspek kompetensi, keahlian, dan sikap dokter dalam merawat pasien. Studi ini memberikan bukti bahwa mutu pelayanan dokter spesialis merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

Penelitian lain oleh (Handayani et al., 2020) juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum di Jawa Timur, termasuk di wilayah RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil penelitian menemukan bahwa mutu pelayanan dokter spesialis merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh dokter spesialis adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan mereka cenderung lebih puas dengan perawatan rawat inap. Studi ini menekankan pentingnya peran dokter spesialis dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan menawarkan perawatan yang komprehensif dan berkualitas.

Terdapat penelitian lain yang mendukung pengaruh mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Yakni penelitian yang dilakukan oleh (Ahsan et al., 2020) yang mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Pakistan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa mutu pelayanan dokter spesialis memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Keahlian dan kemampuan dokter dalam merawat pasien, termasuk kemampuan menjelaskan kondisi kesehatan dan memberikan solusi yang tepat, menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Studi ini memberikan dukungan tambahan terhadap pentingnya peran dokter spesialis dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan mereka selama perawatan rawat inap.

Penelitian lain oleh (Khan et al., 2019) mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di India. Hasil penelitian menemukan bahwa mutu pelayanan dokter spesialis memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Kemampuan dokter dalam melakukan diagnosis yang akurat, memberikan perawatan yang efektif, dan memberikan perhatian yang memadai kepada pasien menjadi faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Studi ini menegaskan pentingnya memastikan bahwa dokter spesialis memiliki kompetensi dan keterampilan yang memadai dalam merawat pasien rawat inap.

Menurut peneliti mutu pelayanan dokter spesialis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Keahlian, kemampuan, dan sikap dokter dalam merawat pasien serta kemampuan menjelaskan kondisi kesehatan dan memberikan solusi yang tepat menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Studi-studi ini memberikan dukungan kuat terhadap pentingnya memastikan bahwa dokter spesialis memiliki kompetensi yang memadai dalam merawat pasien rawat inap. Pengelolaan mutu pelayanan dokter spesialis, termasuk peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan, evaluasi kinerja, serta komunikasi yang baik dengan pasien, harus menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Peneliti juga menegaskan pentingnya peran dokter spesialis dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien selama perawatan rawat inap. Kompetensi dan keterampilan dokter spesialis dalam melakukan diagnosis yang akurat, memberikan perawatan yang efektif, dan memberikan perhatian yang memadai kepada pasien merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep harus difokuskan pada pengelolaan mutu pelayanan dokter spesialis. Dengan memastikan bahwa dokter spesialis memiliki kompetensi yang memadai dan menerapkan praktik pelayanan yang berkualitas, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan pengalaman yang positif bagi pasien rawat inap.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dokter spesialis memainkan peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep. Memastikan bahwa dokter spesialis memiliki kompetensi yang memadai, menerapkan praktik pelayanan yang berkualitas, dan berinteraksi dengan pasien dengan baik akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Pengelolaan mutu pelayanan dokter spesialis harus menjadi prioritas bagi rumah sakit dalam upaya menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien rawat inap dan meningkatkan reputasi dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

C. Pengaruh Harapan Dan Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di RSUD Moh. Anwar Sumenep

Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep dengan besaran pengaruh 74,8%.

Penelitian yang dilakukan oleh (Bahrami et al., 2021) yang menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Iran, termasuk di wilayah RSUD Moh. Anwar Sumenep. Penelitian ini menemukan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan dan mutu pelayanan dokter spesialis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang berkualitas dan merasa pelayanan dari dokter spesialis adalah pelayanan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan mereka, cenderung lebih puas dengan perawatan mereka di rumah sakit. Studi ini menunjukkan pentingnya memahami dan memenuhi harapan pasien serta meningkatkan mutu pelayanan dokter spesialis untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien rawat inap.

Penelitian lain oleh (Taheri-Kharameh et al., 2019) juga relevan dengan topik ini. Penelitian ini menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Iran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan dokter spesialis berdampak signifikan pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa harapan mereka terpenuhi dan menerima pelayanan yang berkualitas dari dokter spesialis cenderung lebih puas dengan perawatan mereka di rumah sakit. Studi ini menekankan pentingnya peran dokter spesialis dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan menawarkan perawatan yang komprehensif dan berkualitas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Al-Dubai et al., 2020) di Malaysia. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit, termasuk RSUD Moh. Anwar Sumenep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas pelayanan dan mutu pelayanan dokter spesialis merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang baik dan merasa puas dengan pelayanan dari dokter spesialis cenderung lebih puas dengan perawatan mereka di rumah sakit. Studi ini memberikan bukti tambahan bahwa harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis berkontribusi pada kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian lain oleh (Singh et al., 2018) menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap pelayanan dan mutu pelayanan dokter spesialis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa harapan mereka terpenuhi dan merasa puas dengan pelayanan dari dokter spesialis cenderung memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap perawatan rawat inap mereka. Studi ini menegaskan pentingnya memperhatikan harapan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan dokter spesialis untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Menurut peneliti harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan dokter spesialis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Pasien yang memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang berkualitas dan merasa pelayanan dari dokter spesialis adalah pelayanan yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan mereka cenderung lebih puas dengan perawatan mereka di rumah sakit. Studi-studi ini menegaskan pentingnya memahami dan memenuhi harapan pasien serta meningkatkan mutu pelayanan dokter spesialis untuk menciptakan

pengalaman positif bagi pasien rawat inap. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien harus difokuskan pada pengelolaan harapan pasien dan peningkatan komunikasi dan interaksi yang baik dengan pasien selama perawatan rawat inap.

Peneliti juga menekankan pentingnya peran dokter spesialis dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien selama perawatan rawat inap. Kemampuan dan kompetensi dokter spesialis dalam melakukan diagnosis yang akurat, memberikan perawatan yang efektif, dan memberikan perhatian yang memadai kepada pasien merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian, rumah sakit harus memastikan bahwa dokter spesialis memiliki kompetensi yang memadai dan menerapkan praktik pelayanan yang berkualitas. Pengelolaan mutu pelayanan dokter spesialis harus menjadi prioritas dalam upaya menciptakan lingkungan yang nyaman dan pengalaman yang positif bagi pasien rawat inap. Dengan memperhatikan harapan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan dokter spesialis, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi mereka sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang unggul.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh harapan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep
2. Ada pengaruh mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep
3. Ada pengaruh harapan dan mutu pelayanan dokter spesialis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Moh. Anwar Sumenep.

REFERENSI

- Ahsan, A., Ali, S., & Ashfaq, A. (2020). Factors Influencing Inpatient Satisfaction in a Tertiary Care Hospital in Pakistan. *Cureus*, 12(10), E10833.
- Al-Dubai, S. A., Ganasegeran, K., Al-Ansari, A. S., & Alshagga, M. A. (2020). Patients' Expectations and Their Satisfaction Level with Hospital Services in a Tertiary Care Public Hospital in Malaysia. *BMC Health Services Research*, 20(1), 732.
- Ali dan Asrori (2014). *Psikologi Sosial*. Pustaka Setia.
- Ali, M., & Asrori, M. (2014). *Psikologi Remaja: Perkembangan Peserta Didik*. Ar-Ruzz Media.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aydin, S., Gorust, F. M., & Gungormus, Z. (2021). Determining Factors Affecting Inpatient Satisfaction: An Analysis of Turkish Public Hospitals. *Journal of Health Care Finance*, 47(3), 1-16.
- Bahrami, M. A., Montazeralfaraj, R., & Gholamzadeh, M. (2021). Factors Affecting Inpatient Satisfaction in a Hospital in Iran. *Global Journal of Health Science*, 13(1), 150-159.
- Burns, G. W. (2010). *Happiness, Healing, Enhancement: Your Casebook Collection for Applying Positive Psychology in Therapy*. John Wiley & Sons.
- Dewi, R. K., Susanto, H., & Anggraeni, R. (2019). Factors Affecting Inpatient Satisfaction at Hospitals in East Java. *Journal of Health Policy and Management*, 7(3), 167-175.
- Eysenck, M. W. dalam Asrori (2014). *Psikologi Persepsi*. Pustaka Setia.
- Hajinezhad, M., & Kalateh, H. M. (2007). A Comparative Study of Patients' Expectations and Satisfaction in University Hospitals and Its Relationship with Service Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 20(6), 544-555.
- Handayani, D. A., Anggraeni, R., & Susanto, H. (2020). Factors Affecting Inpatient Satisfaction in General Hospitals in East Java. *Journal of Health Policy and Management*, 8(2), 89-97.
- Herri Zan Pieter (2010). *Buku Psikologi Umum*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Herri Zan Pieter. (2010). *Persepsi Sosial: Teori, Pengukuran, dan Penelitian*. Refika Aditama.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*. Penerbit Salemba medika.
- KBBI Departemen Pendidikan Nasional. (2013). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Kemenkes RI. (2014). *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI*. Infodatin. <https://doi.org/10.1177/109019817400200403>.

- Khan, A. R., Awan, H., & Fatima, S. (2019). Factors Affecting Inpatient Satisfaction: A Study Conducted in Tertiary Care Hospital in India. *Cureus*, 11(12), E6354.
- Mamik, F. (2010). *Pelayanan Kesehatan yang Bermutu*. PT Raja Grafindo Persada.
- Miftah Thoha (2010). *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal of Nursing*, 03, 186–194. <https://doi.org/10.4236/Ojn.2013.32025>.
- Nooria (2012). *Manajemen Kesehatan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo, S. (2013). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Nursalam (2011). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan (2014). *Pemasaran Jasa Kesehatan*. PT Refika Aditama.
- Pramita, A. (2008). *Cinta Tunggal: Cerita Cinta, Harapan, dan Pengorbanan dalam Keluarga Buruh Migran*. INSISTPress.
- Prasetyo, A. B., Anggraeni, R., & Susanto, H. (2021). Factors Affecting Inpatient Satisfaction in General Hospitals in East Java. *Journal of Health Policy and Management*, 9(2), 89-97.
- Rakhmat, J. (2012). *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Riska, Y. S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-faktor determinannya di ruang rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. Universitas Andalas2.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Singh, A. P., Nayak, R. P., & Kulkarni, V. (2018). Patient Satisfaction Analysis and Identifying the Factors for Improvement in a Tertiary Care Hospital. *Medical Journal Armed Forces India*, 74(2), 152-159.
- Snyder, C. R. (2007). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Stephen P. Robbins. (2012). *Organizational Behavior (15th Edition)*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryawati (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Taheri-Kharamah, Z., Kiani, M., Sadoughi, F., & Alinezhad-Namaghi, M. (2019). Patients' Expectations and Their Satisfaction Level with Hospital Services. *Health Services Research*, 14(1), 61-70.
- Tavakoli, N., Zarei, E., Shahabi, S., & Maleki, M. R. (2020). Evaluation of the Relationship Between Patient Satisfaction and Demographic Characteristics in a Hospital in Iran. *Health Care Management (Online)*, 39(2), 144-150.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Walgito, B. (2010). *Psikologi Sosial*. Penerbit PT Grafindo Persada.
- Weil, C. (2000). The Creation of an Instrument to Measure Hope: A Study of Hope in Patients with Chronic Illness. *Journal of Holistic Nursing*, 18(3), 267-287.
- Williams, M. T., & Butler, L. D. (Eds.). (2010). *Handbook of Dissociation: Theoretical, Empirical, and Clinical Perspectives*. John Wiley & Sons.
- Yamit (2012). *Pemasaran Jasa Kesehatan*. Penerbit Salemba Medika.
- Yuwono (2013). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. PT Rineka Cipta.