



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

Era Pratiwi¹, Siti Hanalifa Rahareng²

^{1,2}Universitas Megarezky Makassar

*E-mail: erarajab07@gmail.com

Public Health and Medicine Journal (PAMA)
Februari 2026. Vol 4(1), 1-12
Issn : 2987-0054
Reprints and permission
<http://>

Abstrak

Salah satu elemen kunci yang mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan adalah kualitas layanan yang diberikan. Prasyarat utama bagi rumah sakit untuk memenuhi standar tertinggi adalah layanan prima, seperti yang diberikan oleh Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Berdasarkan data awal, jumlah kunjungan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris meningkat dari 10.467 pada tahun 2022 menjadi 21.558 pada tahun 2024. Namun demikian, observasi awal menunjukkan bahwa beberapa pasien tidak puas dengan layanan yang mereka terima, baik dari staf medis maupun fasilitas. Aspek-aspek nyata, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati, semuanya berdampak pada kepuasan dan kepercayaan pasien, yang merupakan tolak ukur kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Seratus responden berpartisipasi dalam studi potong lintang ini menggunakan strategi analitis. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, dan uji chi-kuadrat digunakan untuk analisis. Studi ini menemukan bahwa kepuasan dan kepercayaan pasien berkorelasi signifikan dengan semua aspek kualitas layanan (nilai $P < 0,05$). Keandalan terhadap kepuasan ($P=0,003$), keandalan terhadap kepercayaan ($P=0,000$), respons terhadap kepuasan ($P=0,000$), dan responsivitas terhadap kepercayaan ($P=0,001$), jaminan terhadap kepuasan ($P=0,000$), jaminan terhadap kepercayaan ($P=0,001$), empati terhadap kepuasan ($P=0,000$), dan empati terhadap kepercayaan ($P=0,001$) semuanya berasosiasi dengan dimensi nyata.

Kata kunci: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan dan kepercayaan pasien

PENDAHULUAN

Komponen penting rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya di era globalisasi adalah penyediaan layanan yang luar biasa. Rumah sakit harus menawarkan perawatan medis yang memenuhi standar setinggi mungkin. Hal ini memungkinkan rumah sakit untuk bersaing satu sama lain dan menjadi tolok ukur tanggung jawab. Karena peningkatan pelayanan kesehatan juga meningkatkan efikasinya, wajar jika upaya untuk meningkatkan mutu layanan ini semakin mendapat perhatian.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan,kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di rumah sakit stella maris makassar. Untuk memastikan bagaimana kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar berhubungan dengan kualitas layanan nyata. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dimensi reliability dengan kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di rumah sakit stella maris makassar. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan aspek kualitas responsivitas pelayanan. Untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan aspek penjaminan mutu pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar berhubungan dengan kualitas dimensi empati pelayanan.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di rumah sakit stella maris makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa rumah sakit merupakan bagian penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang menawarkan jangkauan kepada masyarakat umum, identifikasi dan pencegahan penyakit dini, serta layanan komprehensif. Selain itu, ruang sakit berfungsi sebagai tempat pengajaran bagi penyedia layanan kesehatan dan pendidik kedokteran (Anfal, 2020). WHO menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah aman, efektif, tepat waktu, efisien, berpusat pada pasien, dan terintegrasi (putra, 2023).

Kualitas pelayanan

Menurut WHO, pelayanan kesehatan yang aman, cepat, efektif, berpusat pada pasien, dan terpadu sangat penting (Putra, 2023). Salah satu elemen terpenting yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah kualitasnya.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan rumah sakit dapat dievaluasi menggunakan dimensi-dimensi kualitas sebagai indikator. Model SERVQUAL (Kualitas Pelayanan), yang diciptakan oleh Zeithaml dan Parasuraman (1985), mencakup aspek-aspek kualitas layanan kesehatan berikut yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitasnya: bukti konkret, daya tanggap, jaminan, kehandalan, dan empati. Merekomendasikan layanan rumah sakit merupakan alat pemasaran yang menurunkan biaya rumah sakit dan menarik pelanggan baru.

Kepuasan Pasien

Ketika keinginan dan harapan pasien terpenuhi melalui barang atau jasa yang mereka gunakan, mereka dikatakan puas. Dengan demikian, rasio kualitas yang dirasakan terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien merupakan ukuran kepuasan pasien (Susanty dkk., 2023).

Kepercayaan Pasien

Kepercayaan konsumen menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendorong adanya kepuasan. Kepercayaan diartikan pengetahuan yang dimiliki oleh suatu objek secara menyeluruh. Kepercayaan mendorong adanya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Instalasi Rawat Inap

Kamar rawat inap di rumah sakit pemerintah atau swasta, serta pusat kesehatan masyarakat atau rumah sakit bersalin, adalah tempat pasien yang tidak dapat menginap karena sakit dapat menerima perawatan rawat inap, yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, perawatan, dan rehabilitasi medis.

Pengembangan Hipotesis

1. Hipotesis (H₀)
2. Hipotesis (H_a)

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif cross sectional. Strategi cross sectional menggunakan pendekatan survey dan pengumpulan data untuk mengeksplorasi dan melihat dinamika hubungan antara variabel resiko dan konsekuensi (Sugiyono 2009) dalam (Azrini, Satar, and Pranoto 2024).

HASIL

1. Karakteristik Responden

Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, telah dilakukan studi mengenai hubungan antara standar perawatan medis dengan kepuasan dan kepercayaan diri pasien rawat inap. Temuan studi-studi ini adalah sebagai berikut:

Kriteria responden	F	%
Jenis Kelamina		
Laki-Laki	27	27.0
Perempuan	73	73.0
Umur		
17-27	16	16.0
28-37	35	35.0
38-47	13	13.0
50-60	36	36.0
Status		
Kawin	84	84.0
Belum Kawin	16	16.0
Tingkat Terakhir		
Tidak Tamat SD	2	2.0
SD	2	2.0
SMP	8	8.0
SMA	56	56.0

Perguruan Tinggi	32	32.0
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	5	5.0
PNS	4	4.0
IRT	36	36.0
Wiraswasta	44	44.0
Lain-Lain	11	11.0
Total	100	100.0

Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4.2 di atas, terdapat 73 responden perempuan (73,1%) dan 27 responden laki-laki (27,0%). Dalam kelompok usia tersebut, terdapat 16 responden (16,0%) pada kelompok usia 17–27 tahun, 35 responden (35,0%), 13 responden (14,0%) pada kelompok usia 28–37 tahun, dan 36 responden (36,0%). Pada kategori status terlihat jumlah responden kelompok kawin menunjukkan 84 responden (84,0%), frekuensi belum kawin menunjukkan 16 responden (16,0%).

Berdasarkan Tingkat pendidikan Pada kategori tingkat terakhir terlihat jumlah responden diperoleh frekuensi kelompok tidak tamat SD sebanyak 2 responden (2,0%), frekuensi kelompok SD sebanyak 2 responden (2,0%), frekuensi kelompok SMP sebanyak 8 responden (8,0%), frekuensi kelompok SMA sebanyak 56 responden (56,0%), dan frekuensi kelompok perguruan tinggi sebanyak 32 responden (32,0%).

pada kategori pekerjaan terlihat jumlah responden diperoleh frekuensi kelompok tidak bekerja sebanyak 5 responden (5,0%), frekuensi kelompok PNS sebanyak 4 responden (4,0%), frekuensi kelompok IRT sebanyak 36 responden (36,0%), frekuensi kelompok wiraswasta sebanyak 44 responden (44,0%), dan frekuensi kelompok lain-lain sebanyak 11 responden (11,0%).

2. Karakteristik Variabel

Pada bab ini, variabel responden yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diteliti, kemudian dianalisis secara statistic deskripsi. Kualitas pelayanan yang diteliti meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepuasan, dan kepercayaan.

Persepsi	Jumlah (n)	Presentasi (%)
<i>Tangible</i>		
Baik	83	83,0
Kurang Baik	17	17,0
Total	100	100,0
<i>Reliability</i>		
Baik	82	82,0
Kurang Baik	18	18,0
Total	100	100,0
<i>Responsiveness</i>		
Baik	78	78,0
Kurang Baik	22	22,0
Total	100	100,0
<i>Assurance</i>		
Baik	74	74,0
Kurang Baik	26	26,0
Total	100	100,0
<i>Empathy</i>		
Baik	63	63,0
Kurang Baik	37	37,0
Total	100	100,0

Kepuasan Pasien		
Setuju	84	84,0
Kurang	16	16,0
Setuju	100	100,0
Total		

Kepercayaan Pasien		
Setuju	88	88,0
Kurang	12	12,0
Setuju	100	100,0
Total		

Dari 100 responden, sebanyak 83 responden (82,0%) dan 17 responden (17,0%) berpendapat positif terhadap bukti fisik (berwujud), sedangkan sebanyak 198 responden (18,0%) berpendapat positif terhadap keandalan.

Kemudian yang memberikan persepsi baik tentang daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 78 responden (78,0%) dan kurang baik sebanyak 22 responden (22,0%), dan memberikan persepsi baik tentang jaminan (*assurance*) sebanyak 74 responden (74,0%) dan kurang baik sebanyak 26 responden (26,0%). Selanjutnya yang memberikan persepsi baik tentang kepedulian (*empathy*) sebanyak 63 responden (63,0%) dan kurang baik sebanyak 37 responden (37,0%), dan persepsi setuju untuk karena merasa puas dengan pelayanannya sebanyak 84 responden (84,0%) dan kurang setuju sebanyak 16 responden (16,0%), dan untuk yang memberikan persepsi kepercayaan sebanyak 88 responden (88,0%) dan kurang setuju sebanyak 12 responden (12,0%).

3. Analisis Bivariat

Di Rumah Sakit Stella Maris di Makassar, telah dilakukan studi mengenai hubungan antara standar perawatan medis dengan kepuasan dan kepercayaan diri pasien rawat inap. Temuan studi ini meliputi:

a. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan

Tabel berikut menampilkan temuan analisis yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepuasan dan kepercayaan empiris dan pasien:

Tangible	Kepuasan Pasien						
	Setuju		Kurang Setuju		Total		P Value
	N	%	N	%	N	%	
Baik	74	89,2	9	10,8	83	100,0	0,006
Kurang Baik	10	58,8	7	41,2	17	100,0	
Jumlah	84	84,0	16	16,0	100	100,0	

Yang menunjukkan bahwa 74 responden (89,2%) dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju bahwa bukti konkret sudah baik, sementara 10 responden (58,8%) merasa bahwa bukti konkret belum baik. Menurut sembilan responden (10,8%), kepuasan pasien tidak setuju bahwa bukti konkret bermanfaat. di sisi lain yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *tangible* kurang baik sebanyak 7 responden (41,2%). Berdasarkan uji statistik variabel menunjukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan *tangible* dengan kepuasan pasien, dengan nilai P-value(sig) $0,006 < 0,05$.

b. Hubungan *Tangible* Dengan Kepercayaan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepercayaan nyata dan kepercayaan pasien:

Tangible Kepuasan Pasien

	Kuran						P Value
	Setuju		g		Total		
	Setuju						
	N	%	N	%	N	%	
Baik	7	95,	4	4,8	8	100,	0,000
	9	2			3	0	
Kuran	9	52,	8	47,	1	100,	
g Baik		9		1	7	0	
Jumla	8	88	1	12,	1	100,	
	8	,0	2	0	0	0	
h					0		

Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan tentang kepercayaan pasien, 79 responden (95,2%) setuju dengan bukti konkret yang baik dan 9 responden (52,9%) setuju dengan bukti konkret yang kurang baik. Empat responden (4,8%) menyatakan bahwa bukti konkret yang kuat tidak mendukung kepercayaan pasien. Delapan responden (47,1%) menyatakan bahwa data empiris yang kurang kuat tidak mendukung kepercayaan pasien. Dengan nilai-P (sig) 0,000 < 0,05, pengujian statistik variabel-variabel tersebut menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepercayaan pasien dan kualitas layanan konkret.

c. Hubungan Keandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan

Hasil uji statistik untuk mengetahui hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tangible	Kepuasan Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	73	89,0	9	82	83	100,0	0,003
Kurang Baik	11	61,1	7	38,9	17	100,0	
Jumlah	84	84,0	16	16,0	100	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan keandalan (*reliability*) baik sebanyak 73 responden (89,0%) dan yang menjawab kepuasan pasien setuju dengan *reliability* kurang baik sebanyak 11 responden (61,1%), adapun yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *reliability* baik sebanyak 9 responden (11,0%), di sisi lain yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *reliability* kurang baik sebanyak 7 responden (38,9%). Nilai P (sig) sebesar 0,008 < 0,05 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas keandalan layanan, menurut uji statistik variable.

d. Hubungan Reliability Dengan Kepercayaan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepercayaan dan keandalan pasien.:

Tangible	Kepuasan Pasien						
	Setuju		Kurang Setuju		Total		P Value
	N	%	N	%	N	%	
Baik	77	93,9	5	6,1	83	100,0	0,000
Kurang Baik	11	61,1	7	38,9	17	100,0	
Jumlah	88	88,0	12	12,0	100	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan kehandalan (*reliability*) baik sebanyak 77 responden (93,9%) dan yang menjawab kepuasan pasien setuju dengan *reliability* kurang baik sebanyak 11 responden (61,1%), adapun yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *reliability* baik sebanyak 5 responden (6,1%), di sisi lain yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *reliability* kurang baik sebanyak 7 responden (38,9%). Nilai P (sig) sebesar $0,001 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas keandalan layanan, menurut uji statistik variabel.

e. Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan bagaimana responsivitas berhubungan dengan kepuasan dan kepercayaan pasien:

Tangible	Kepuasan Pasien						P Valu e
	Setuju		Kurang Setuju		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	70	89,9	8	10,1	78	100,0	0,000
Kurang Baik	1	6,3	8	36,8	9	100,0	
Jumlah	71	86,2	16	13,8	87	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan daya tanggap (*responsiveness*) baik sebanyak 70 responden (89,7%) dan yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan *responsiveness* kurang baik sebanyak 14 responden (63,6%), adapun yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *responsiveness* baik sebanyak 8 responden (10,3%), di sisi lain yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *responsiveness* kurang baik sebanyak 8 responden (36,4%). Berdasarkan pengujian statistik, kebahagiaan pasien dan kualitas layanan responsif berkorelasi signifikan, dengan nilai P (sig) $0,007 < 0,05$.

f. Hubungan *Responsiveness* Dengan Kepercayaan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepercayaan dan keandalan pasien:

Tangible	Kepuasan Pasien						
	Setuju		Kurang Setuju		Total		P Value
	N	%	N	%	N	%	
Baik	77	93,9	5	6,1	83	100,0	0,000
Kurang Baik	11	61,1	7	38,9	17	100,0	
Jumlah	88	88,0	12	12,0	100	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien setuju dengan daya tanggap (*responsiveness*) baik sebanyak 73 responden (93,6%) dan yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien setuju dengan *responsiveness* kurang baik sebanyak 15 responden (68,2%), Adapun yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien kurang setuju dengan *responsiveness* baik sebanyak 5 responden (6,4%), Namun, tujuh responden (31,8%) tidak setuju dengan responsivitas yang buruk ketika ditanya tentang kepercayaan pasien. Nilai P

(sig) sebesar $0,004 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepercayaan pasien dan kualitas layanan responsif, menurut hasil uji statistik pengukuran tersebut.

g. Hubungan *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepuasan pasien dan daya tanggap:

Tangible	Kepuasan Pasien						P Valu e
	Setuju		Kurang Setuju		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	6	90,	7	9,8	7	100	0,00
	6	4			3	,0	
Kurang	1	66,	9	33,	2	100	
Baik	8	7		3	7	,0	
Jumlah	8	84,	1	16,	1	100	
	4	0	6	0	0	,0	
					0		

Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan jaminan (*Assurance*) baik sebanyak 67 responden (90,5%) dan yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan *Assurance* kurang baik sebanyak 17 responden (65,4%), adapun yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *Assurance* baik sebanyak 7 responden (9,5%), di sisi lain yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *Assurance* kurang baik sebanyak 9 responden (34,6%). Dengan nilai P (sig) sebesar $0,005 < 0,05$, pemeriksaan statistik

variabel menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan jaminan.

h. Hubungan *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepuasan pasien dan daya tanggap:

Tangible	Kepuasan Pasien						
	Setuju		Kurang Setuju		Total		P
							Value
	N	%	N	%	N	%	
Baik	70	94,5	4	5,4	74	100,0	0,001
Kurang Baik	18	69,2	8	30,8	26	100,0	
Jumlah	88	88,0	12	12,0	100	100,0	

Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien setuju dengan jaminan (*assurance*) baik sebanyak 70 responden (94,6%) dan yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien setuju dengan *responsiveness* kurang baik sebanyak 18 responden (69,2%), adapun yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien kurang setuju dengan *assurance* baik sebanyak 4 responden (5,4%), Namun, delapan responden (30,8%) tidak setuju dengan jaminan yang dianggap tidak memadai ketika ditanya tentang kepercayaan pasien. Nilai P (sig) sebesar $0,002 < 0,05$ menunjukkan korelasi yang signifikan antara kepercayaan pasien dan kualitas layanan jaminan, menurut uji statistik variabel-variabel tersebut.

i. Hubungan *Empati* Dengan Kepuasan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepuasan pasien dan daya tanggap:

Tangible	Kepuasan Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	58	92,1	5	7,9	63	100	0,00
Kurang Baik	2	70,	1	29,	3	100	0,00
Jumlah	84	84,	16	16,	100	100	0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan kepedulian (*empathy*) baik sebanyak 58 responden (92,1%) dan yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien setuju dengan *empathy* kurang baik sebanyak 26 responden (71,9%), adapun yang menjawab pertanyaan kepuasan pasien kurang setuju dengan *empathy* baik sebanyak 5 responden (7,9%), Namun, ketika ditanya apakah mereka puas dengan ketiadaan empati, 11 responden (29,9%) menyatakan tidak setuju. Berdasarkan analisis statistik variabel, nilai P (sig) sebesar $0,005 < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan empati.

j. Hubungan *Empathy* Dengan Kepercayaan Pasien

Tabel berikut menampilkan temuan uji statistik yang digunakan untuk memastikan hubungan antara kepercayaan pasien dan empati:

Tangible	Kepuasan Pasien						
	Setuju		Kurang		Total		P
			Setuju				Value
	N	%	N	%	N	%	
Baik	61	96,8	2	3,2	63	100,0	0,001
Kurang Baik	27	73,0	10	73,0	37	100,0	
Jumlah	88	88,0	12	12,0	100	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien setuju dengan kepedulian (*empathy*) baik sebanyak 61 responden (96,8%) dan yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien setuju dengan *empathy* kurang baik sebanyak 27 responden (73,0%), adapun yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien kurang setuju dengan *empathy* baik sebanyak 2 responden (3,2%), di sisi lain yang menjawab pertanyaan kepercayaan pasien kurang setuju dengan *empathy* kurang baik sebanyak 10 responden (27,0%). Berdasarkan uji statistic terdapat variabel menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *empathy* dengan kepercayaan pasien, dengan nilai P- value (sig) $0,001 < 0,05$.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan medis, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar ($P < 0,05$). Hal ini menegaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan medis yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfa, Arina Rezkyana, and Reza Ariel Ahri. 2025. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu Anak Sitti Khadijah 1 Makassar." 6(2):79–87.
- Angelica, Riani, and Cici Demiyati. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022." *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi (JIG)* 1(3):42–57.
- Ardiansyah, Risnita, and M. Syahrani Jailani. 2023. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1(2):1–9. doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- Azrini, Junita, Yuli Prapanca Satar, and Wiji Joko Pranoto. 2024. "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Meromendasikan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Medicare Sorek Pelalawan Tahun 2024." 8(3):309–16.
- Arifin, Rahmat, Farah Fahdhienie, and Putri Ariscasari. 2022. "Analisis Minat Belajar Dan Aktivitas Belajar Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kualitas Belajar Daring Siswa SMP N 2 Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2021." *Journal Pusat Studi Pendidikan Rakyat* 2(3):75–84.
- Aedi, Nur. 2010. "Bahan Belajar Mandiri Metode Penelitian Pendidikan Pengolahan Dan Analisis Data Hasil Penelitian." *Journal Fakultas Ilmu Pendidikan* 1–30.
- Ap, A. Rizki Amelia, Nur Nadya, Fatmah Afrianty Gobel, Muhammad Ikhtiar, A. Muh, and Nurmiati Muchlis. 2025. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap
- Andayani, Melia. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat." *Motivasi* 6(1):2716–4039.
- Asrulla, Risnita, M. S. Jailani, and Firdaus Jeka. 2023. "Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7(3):26320–32.
- Bahri, Muhammad, and Sitti Patimah. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 4(4):180–91.
- Cahya, Fajar Nur, Samino, and Christin Angelina. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poli Mata Rs Pertamina Bintang Amin 2024." *Jurnal Kesehatan Tambusai* 5(2):2638–51.
- Christiani Nababan, Merry, Renny Listiawaty, and Novi Berliana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi." *Jurnal Kesmas Jambi* 4(2):6–16. doi: 10.22437/jkmj.v4i2.10565.
- Elrado, Molden, Edy Yulianto, and Srikandi Kumadji. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan , Kepercayaan Dan Loyalitas." *Jurnal Administrasi Bisnis* 15(2):1–9.
- Fernandes, Nintorio Vieira, and Silvia Nurvita. 2022. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022." *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan* 2(2):17–28. doi: 10.53416/jurmik.v2i2.104.

- Hayati, Sri, Deli Theo, Asriwati, Nur Aini, and Juliandi Harahap. 2024. "Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Renggal UPTD RSUD Datu Beru Takengon." *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran* 2(1):177–92.
- Husen, Aliyah 2023. "Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang" *Jurnal Economina* 2(6):1356–62. doi: 1055681/econominav2i6608.
- JASMINE, KHANZA. 2014. Title No Title No Title." Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu 19(1978):5093–5106.
- Juni, No, Studi Kasus Pada Pasien Uptd Puskesmas and Ferey Herman 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Kepuasan Pasien Berada Dalam Posisi Dipercaya Berarti Merasa Baik Atau Bersemangat Untuk" 3(2).
- Jafar, Zaenal, and Andi Surahman Batara. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng." *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023 4(2):110–17.
- Khoirunnisa, Sarah, and Alda Ramadhika. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat." *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* 4(2):727–35. doi: 10.37481/jmeh.v4i2.796.
- Loh, Tze Ping, Brian R. Cooke, Thi Chi Mai Tran, Corey Markus, Rosita Zakaria, Chung Shun Ho, Elvar Theodorsson, and Ronda F. Greaves. 2024. "The LEAP Checklist for Laboratory Evaluation and Analytical Performance Characteristics Reporting of Clinical Measurement Procedures." *Annals of Laboratory Medicine* 44(2):122–25.
- Peraturan Pemerintah 2021. "Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan" (086146)
- Pasien, Loyalitas, Di Rumah, Tia Ariani Salsabila, Eka Purwanda, and Farida Yuliaty. 2024. "Kualitas Pelayanan Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Dan." 4(1):1105–20.
- Puji, Lela Kania Rahsa, Nurwulan Adi Ismaya, and Utami Ulfa. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada." *Edu Masda Journal* 4(2):167. doi: 10.52118/edumasda.v4i2.107.
- Rantung, M., & Kaseger, M. (2023). Dimensi Tangible Dalam Pelayanan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, VIII(01), 83–94.
- RSUD dr. Soetomo. (2019). Laporan Evaluasi Kinerja Internal TRIWULAN (pp.i–41).
- Rosidah, Ali Harokan, Ahmad Dwi Priyatno, and Arie Wahyudi. 2024. "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024." *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja* 9(1):135–44. doi: 10.52235/cendekiamedika.v9i1.350.
- Utomo, M. A., Purwadhi, & Hidayat, D. (2023). Pengaruh Manajemen Sarana Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama PTPN VII Kantor Direksi Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan*

- Akutansi, 11(2), 107–116.<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.3336>
- Vol, Business U. B. S. 2023. “1 , 2 , 3.” 12(6):3685–95.
- Wahidin, Rsup, and Sudirohusodo Makassar. 2024. “Tata Kelola 1.” 11:1–21.
- Wididana, Kadek Brahma Shiro. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng.” JAGADITHA:Jurnal Ekonomi & Bisnis 3(1):78–93.
- Widodo, Haries Tri, Asmuji, and Cahya Tribagus Hidayat. 2024. “Hubungan Dimensi Tangible Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.” *The Indonesian Journal of Health Science* 16(1):14–21. doi: 10.32528/tijhs.v16i1.2227.
- Yulfikasari, Nurmiati Muchlis, Arman, and Samsualam. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumas Sakit DR Sumantri Pare-Pare.” *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* vol 2 no 3(3):154–64.