

Pengaruh penerapan patient centred care dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien

Sri Wahyuni , Nur Laila, Aqwa Naser Daulay

SERAMBI

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

23

Abstract

This study aims to determine how implementing patient-centered care and service quality affects patient satisfaction at MM Hospital in Medan. This study utilizes a quantitative research methodology, employing multiple linear regression analysis. All statistical tests were conducted using SPSS version 25 software. The study's population includes patients at MM Hospital in Medan in 2024. Primary data was gathered through questionnaires distributed to 100 hospital patients. Additionally, secondary data was collected from journals, books, and previous research relevant to the topic. The findings indicate that implementing patient-centered care does not significantly affect patient satisfaction; however, implementing service quality has a significant impact on patient satisfaction. This research provides practical insights, helping hospitals assess patient satisfaction levels during each visit to MM Hospital.

Public interest statements

Recognizing the crucial role of service quality in patient satisfaction, the hospital should focus on enhancing service quality in all departments. This improvement can involve training staff in effective communication, responsiveness, and empathy, ensuring patients feel valued and cared for during their visits.

ARTICLE INFO:
Received 9/10/2024
Revised: 10/6/2024
Accepted: 10/11/2024
Online First 10/29/2024



Keywords: Patient satisfaction, implementation of patient centered care, service quality.

Paper type: Research paper

Corresponding: Sri Wahyuni Email:
smarayuni@gmail.com

SERAMBI: Jurnal Ekonomi

Vol 7, No. 1, 2025, 23-34
eISSN 2685-9904



© The Author(s) 2025

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).use.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan perawatan yang berpusat pada pasien dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit MM, Medan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Semua uji statistik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Populasi penelitian ini meliputi pasien di Rumah Sakit MM Medan pada tahun 2024. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 pasien rumah sakit. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari jurnal, buku, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan perawatan yang berpusat pada pasien tidak secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien; namun, penerapan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan wawasan praktis, membantu rumah sakit menilai tingkat kepuasan pasien selama setiap kunjungan ke Rumah Sakit MM.

Pernyataan kepentingan publik

Menyadari peran penting kualitas layanan dalam kepuasan pasien, rumah sakit harus fokus pada peningkatan kualitas layanan di semua departemen. Peningkatan ini dapat melibatkan pelatihan staf dalam komunikasi yang efektif, daya tanggap, dan empati, memastikan pasien merasa dihargai dan diperhatikan selama kunjungan mereka.

Kata kunci: Patient satisfaction, implementation of patient centered care, service quality.

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Republik Indonesia menekankan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia yang mendasar dan merupakan komponen kunci kesejahteraan, selaras dengan cita-cita Pancasila dan UUD 1945. Laporan ini menegaskan bahwa upaya untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat harus mematuhi prinsip nondiskriminasi, partisipasi, dan keberlanjutan, berkontribusi dalam mengembangkan sumber daya manusia Indonesia dan memperkuat ketahanan dan daya saing nasional. Undang-undang tersebut menggaris bawahi bahwa pembangunan nasional harus memprioritaskan kesehatan masyarakat, tanggung jawab kolektif pemerintah dan masyarakat. Selain itu, ia mengakui

bahwa undang-undang kesehatan sebelumnya, Undang-Undang No. 23 tahun 1992, sudah ketinggalan zaman dan tidak lagi memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini, mengharuskan pencabutan dan menggantinya dengan undang-undang kesehatan baru. Undang-undang ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan di Indonesia secara komprehensif, membuat sistem kesehatan lebih tangguh dan mandiri, serta mendukung pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Perawatan kesehatan yang berpusat pada pasien telah menjadi fokus utama upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di berbagai sistem kesehatan di seluruh dunia. Konsep ini menempatkan pasien di pusat proses pengambilan keputusan medis. Ini mempertimbangkan preferensi, kebutuhan, dan nilai individu mereka.

Kualitas layanan kesehatan mengacu pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, mencerminkan tingkat kepuasan rata-rata dalam populasi dan mematuhi standar profesional dan kode etik (Mangindara et al., 2022). Kualitas dapat dipahami sebagai konsep generik yang berlaku di berbagai bidang. Ini penting tidak hanya untuk memastikan keberlanjutan bisnis tetapi juga karena kualitas itu sendiri secara inheren berharga. Kualitas sering dinilai berdasarkan pertimbangan moral dan emosional, standar yang ditetapkan, dan kebutuhan pelanggan (Abuddin Nata et al., 2023).

Salah satu aspek penting dari layanan berkualitas tinggi di rumah sakit adalah penerapan Perawatan yang berpusat pada pasien. Perawatan yang berpusat pada pasien adalah komponen penting dari layanan kesehatan yang berkualitas. Semakin dianjurkan untuk diikuti sertakan dalam pelatihan pemberian layanan kesehatan. Penerapan Patient-Centered Care dalam perawatan kesehatan bervariasi secara internasional (Ernawati & Lusiani, 2019). Pendekatan ini melibatkan upaya kolaboratif antara tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga untuk mendukung kebutuhan perawatan pasien di rumah sakit (Melda Yulia, 2023).

Penelitian sebelumnya, termasuk yang dilakukan oleh Sinaga (2021), menunjukkan hubungan antara penerapan Patient-Centered Care dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi pada tahun 2020. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hasna Tunny (2022) menemukan bahwa sementara sebagian besar dimensi Perawatan yang Berpusat pada Pasien memberikan hasil yang baik, beberapa dimensi hanya menerima evaluasi yang memuaskan. Ince Ummi Kalsum Aziz (2022) juga menyoroti hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian Sinaga (2021) dibatasi dengan berfokus secara eksklusif pada satu rumah sakit, yang dapat membatasi generalisasi temuan ke rumah sakit lain dengan karakteristik berbeda. Studi Hasna Tunny (2022) tidak memiliki analisis mendalam tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada berbagai hasil di seluruh dimensi Perawatan yang Berpusat pada Pasien, yang merusak kelengkapan rekomendasi untuk peningkatan layanan. Selain itu, penelitian Ince Ummi Kalsum Aziz (2022) terutama meneliti hubungan umum antara kepuasan pasien dan kualitas layanan tanpa membahas dimensi spesifik dari Patient-Centered Care yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini mengevaluasi dampak Patient-Centered Care dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Medika, Medan Tembung. Keunikannya terletak pada fokus pada analisis setiap dimensi Perawatan yang Berpusat pada Pasien dan memberikan penjelasan terperinci tentang bagaimana setiap dimensi berkontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Deskripsi kasus

Kepuasan

Menurut Irawan (2021 : 54), kepuasan pelanggan adalah perasaan dalam menanggapi barang atau jasa yang dikonsumsi. Kotler dan Keller (2016: 33) mendefinisikan kepuasan pelanggan

sebagai berikut: "Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan tentang ekspektasi. Jika kinerjanya tidak sesuai dengan harapan, pelanggan merasa kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang." Bahrudin (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi berdasarkan keputusan dan pengalaman pembelian menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa. Selain itu, Tjiptono (2019) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai penilaian pembeli terhadap penawaran penjual ketika melebihi harapan mereka. Dari definisi ini, kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja suatu produk atau layanan.

Penerapan Patient Centred Care

Menerapkan patient centred care adalah proses yang dinamis dan beragam yang dilakukan oleh perawat, didasarkan pada pemahaman yang komprehensif tentang konsep tersebut. Pendekatan ini melibatkan pengakuan dan penghormatan nilai, kebutuhan, dan pilihan pasien (Rahman, 2020). Dengan berfokus pada personalisasi daripada hanya menyelesaikan tugas, perawatan yang berpusat pada pasien meningkatkan kualitas perawatan pasien secara keseluruhan (Rahman, 2020). Mengingat pergeseran ini, perawat sangat penting dalam menerapkan strategi yang mengatasi masalah ini. Komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien adalah inti dari perawatan yang berpusat pada pasien yang sukses. Perawatan yang berpusat pada pasien memprioritaskan kebutuhan dan preferensi pasien sambil memberikan dukungan dan pemahaman untuk membantu mereka membuat keputusan yang tepat tentang perawatan mereka. Membangun hubungan yang kuat antara penyedia layanan kesehatan, pasien, dan keluarga mereka sangat penting untuk proses ini. Seperti yang dicatat Batubara (2020), keterlibatan keluarga dalam perawatan kesehatan selama pengobatan sangat penting. Ketika keluarga hadir untuk mendukung pasien, secara signifikan dapat mengurangi stres, meningkatkan antusiasme, dan mengurangi trauma pascaperawatan bagi pasien.

Menerapkan perawatan yang berpusat pada pasien (PCC) menawarkan beberapa keuntungan, seperti mengalihkan fokus dari diagnosis pasien ke masalah spesifik yang mereka alami, membina hubungan yang lebih dalam antara pasien dan dokter melalui empati dan komunikasi yang efektif, dan menyesuaikan perawatan dan obat-obatan berdasarkan karakteristik masing-masing pasien, termasuk genetika dan metabolisme. Selain itu, pasien mendapatkan kendali atas perawatan mereka dengan memutuskan siapa yang dapat mengunjungi mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi PCC termasuk perlunya visi strategis dan kepemimpinan yang berkomitmen untuk memandu operasi sehari-hari dan keterlibatan pasien dan keluarga mereka, yang dapat memberikan dukungan dan informasi yang berharga. Menciptakan lingkungan yang saling menghormati dan bermartabat bagi staf dan pasien sangat penting, bersama dengan pengukuran dan respons yang sistematis untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan. Terakhir, dukungan teknologi sangat penting dalam memfasilitasi komunikasi dan memastikan bahwa pasien dan keluarga terlibat aktif dalam proses perawatan.

Lima indikator utama memandu penerapan perawatan yang berpusat pada pasien (PCC). Pertama, Keterlibatan pasien dalam Pengambilan Keputusan menekankan keterlibatan aktif pasien dalam keputusan perawatan mereka, memungkinkan mereka untuk mendiskusikan pilihan pengobatan, risiko, dan manfaat, yang menumbuhkan rasa kepemilikan atas kesehatan mereka. Kedua, Komunikasi yang Jelas dan Efektif sangat penting, karena memastikan bahwa penyedia layanan kesehatan menyampaikan informasi yang dapat dimengerti tentang kondisi kesehatan dan perawatan sambil mendengarkan pasien, membuat mereka merasa dihargai. Ketiga, Empati dan Dukungan Emosional memainkan peran penting dalam perawatan kesehatan, karena penyedia yang menunjukkan empati dapat membantu meringankan kecemasan dan stres pasien, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman. Keempat, Individualisasi Perawatan berfokus pada penyesuaian rencana perawatan untuk memenuhi kebutuhan, preferensi, dan nilai unik setiap pasien, mengenali keragaman latar belakang dan kondisi. Terakhir, Koordinasi Layanan melibatkan manajemen yang efektif di antara berbagai penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang komprehensif dan terintegrasi, mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas perawatan pasien secara keseluruhan (Putra et al, 2019).

Dari perspektif lain, dapat dikaitkan dengan prinsip-prinsip dasar perawatan yang berpusat pada pasien dalam konsep ini, yang lebih terkait dengan prinsip-prinsip modern dalam praktik perawatan kesehatan, yang berfokus pada menempatkan pasien di pusat pemberian layanan di QS. At-Taubah ayat 128 menjelaskan bahwa:

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ ۝۱

Artinya: Sesungguhnya seorang utusan dari umatmu sendiri telah datang kepadamu. Dia telah merasakan penderitaan Anda, mengkhawatirkan Anda (iman dan keselamatan), dan berbelas kasihan dan berbelas kasihan kepada orang-orang percaya. Ayat ini menggambarkan Nabi Muhammad, yang memiliki empati dan kepedulian terhadap umatnya. Hal ini terkait dengan prinsip perawatan yang berpusat pada pasien, yang menyangkut perawatan dan empati petugas kesehatan.

Kualitas Layanan

Atribut langsung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, dan estetika, secara tradisional menentukan kualitas. Ini mencerminkan seberapa baik suatu produk memenuhi kebutuhan tertentu, dan kualitas rendah muncul dari kegagalan untuk memenuhi kebutuhan ini. Kualitas berbeda dari kemewahan; Produk atau layanan yang memenuhi semua spesifikasi yang diperlukan dapat dianggap berkualitas tinggi, terlepas dari bentuknya. Mencapai kualitas membutuhkan kerja keras dan harus terukur dan bermanfaat (Ruly Prapitasari et al., 2020). Dalam perawatan kesehatan, kualitas mengacu pada layanan yang memuaskan pengguna sesuai dengan rata-rata populasi dan mematuhi standar profesional dan kode etik (Ruly Prapitasari et al., 2020). Moenir, seperti dikutip oleh Arif et al. (2020), menggambarkan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, memanfaatkan sumber daya material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain selaras dengan hak-hak mereka. Layanan melibatkan interaksi

antara penerima dan penyedia, didukung oleh organisasi atau perusahaan (Haryanto et al., 2021). Kualitas layanan mencakup kemampuan untuk merencanakan, membuat, dan memberikan produk yang bermanfaat bagi masyarakat secara signifikan. Ini termasuk memastikan ketersediaan produk, daya tanggap, akurasi dalam penyediaan layanan, dan meminimalkan waktu tunggu. Pada akhirnya, kualitas layanan harus meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan (Nurlaila et al., 2020).

Menurut Parasuraman et al., seperti dikutip oleh Antonius (2020), determinan kualitas layanan dapat dikelompokkan menjadi lima faktor utama: tangibles, yang mengacu pada penampilan fisik fasilitas dan staf; keandalan, yang melibatkan penyampaian layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat; daya tanggap, menyoroti kemampuan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efektif; jaminan, yang mencakup pengetahuan dan keterampilan karyawan yang menginspirasi kepercayaan; dan empati, yang melibatkan pemberian perawatan dan perhatian pribadi kepada pelanggan. Dalam konteks perawatan kesehatan, indikator utama kualitas layanan meliputi kebersihan dan kenyamanan fasilitas, yang meningkatkan keselamatan dan pengalaman pasien; kecepatan layanan, yang membahas waktu yang dibutuhkan pasien untuk menerima perawatan; kualitas staf medis, yang mencerminkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi mereka; komunikasi dan berbagi informasi yang efektif, yang membantu pasien memahami kondisi kesehatan mereka; dan kepuasan keseluruhan, yang menangkap pengalaman perawatan kesehatan yang lengkap dan menunjukkan seberapa dihargai dan puas yang dirasakan pasien dengan layanan yang diterima.

Konsep ihsan (berbuat baik), ihsan berarti berbuat baik, melakukan yang terbaik, dan menjadi yang terbaik. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ihsan mendorong tenaga medis untuk memberikan pelayanan yang penuh perhatian, empati, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat yang menjelaskan tentang ihsan ini, yaitu dalam QS: An-Nahl: 90

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩

Artinya: Sesungguhnya Allah memerintahkan keadilan, berbuat baik, dan membantu kerabat. Tuhan (juga) melarang perbuatan jahat, kesalahan, dan permusuhan. Dia memberi Anda pelajaran yang mungkin Anda ingat.

Pengembangan Hipotesis

Perawatan yang berpusat pada pasien (PCC) dapat secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan yang diperoleh pasien dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit terbukti dalam komunitas pengguna layanan kesehatan. Layanan pasien adalah kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Ketika layanan yang diterima selaras dengan harapan pasien, itu menghasilkan pengalaman yang memuaskan. Untuk memuaskan pasien secara efektif, penting untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan mereka. Memahami karakteristik setiap pasien dapat membantu menentukan ini. Rumah sakit harus memahami karakteristik ini untuk membuat keputusan yang tepat tentang layanan mereka, memastikan bahwa penawaran memenuhi kebutuhan umum masyarakat dan

kebutuhan spesifik pasien individu. PCC memfasilitasi hubungan timbal balik antara penyedia layanan dan pasien, yang membantu mengurangi konflik yang timbul dari komunikasi dan informasi yang tidak memadai. Penerapan PCC di rumah sakit membutuhkan keterlibatan dari semua pemangku kepentingan, termasuk pimpinan, dokter, perawat, dan tenaga non-medis. Strategi untuk implementasi PCC yang efektif meliputi pelatihan, pengembangan kepemimpinan, penghargaan dan insentif, dan inisiatif untuk peningkatan kualitas. Selain itu, PCC meningkatkan otonomi pasien dan memberdayakan tenaga kesehatan untuk merencanakan dan melaksanakan pekerjaan mereka berdasarkan kebutuhan pasien (Ilham, 2023). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa PCC secara positif mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, kami merumuskan hipotesis berikut:

H1: Patient-centered Care Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Medika.

In simple terms, service quality refers to the degree to which the level of service provided meets customer expectations. It is determined by a company's ability to fulfill the needs and desires of customers based on a careful examination of their expectations. According to Lupiyoadi and Hamdani (2008, p. 87), employee service quality has an asymmetrical effect on customer satisfaction; poor service has a greater negative impact than good service has a positive effect. This finding is echoed in research conducted by Titin Farida (2016), which indicates that service quality positively and significantly affects customer satisfaction. Gultom (2014) also found that service quality positively affects student satisfaction (Tampubolon et al., 2021). Similar studies have confirmed that service quality influences patient satisfaction. Therefore, we formulate the following hypothesis:

H2: Quality of Service Affects Patient Satisfaction at Mitra Medika Hospital.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis asosiatif. Analisis asosiatif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji apakah ada hubungan antara keberadaan variabel dari dua atau lebih kelompok data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung rumah sakit pada tahun 2024, dengan total sekitar 3.329, sedangkan jumlah sampel menggunakan teknik random sampling dengan mengambil 3-5% dari populasi. Karakteristik responden menunjukkan bahwa 42 mengidentifikasi sebagai laki-laki (42%), dan 58 mengidentifikasi sebagai perempuan (58%). Dari segi usia, 60 responden (60%) berusia antara 20 dan 30 tahun, 20 responden (20%) berusia antara 31 dan 40 tahun, dan 13 responden (13%) berusia antara 41 dan 50 tahun. Tujuh responden (7%) berusia di atas 50 tahun. Terkait status pekerjaan, 30 responden (30%) adalah mahasiswa, 9 (9%) adalah PNS, 45 (45%) wiraswasta, dan 16 (16%) adalah ibu rumah tangga atau tidak bekerja.

Ukur

Menurut Indrasari (2019: 92), keputusan pelanggan diukur menggunakan indikator: a. Kesesuaian harapan, b. Minat untuk berkunjung lagi, c. Kesiapan untuk merekomendasikan, d. Kemudahan akses, e. Harga. Patient-centered Care diukur dengan menggunakan Indikator, yaitu a. Keterlibatan Pasien dalam Pengambilan Keputusan, b. Komunikasi yang Jelas dan Efektif, c. Empati dan Dukungan Emosional, d. Perawatan Individual, e. Koordinasi Layanan. Individualisasi Perawatan, e. Koordinasi Layanan. Menurut (Antonius, 2020), kualitas layanan

diukur menggunakan indikator: a. Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas, b. Kecepatan Layanan, c. Kualitas Tenaga Medis, d. Komunikasi dan Informasi, e. Kepuasan Keseluruhan. Kriteria penentuan reliabilitas pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa suatu variabel dianggap dapat diandalkan jika nilai alfa Cronbach lebih besar dari 0,70. Hasil uji keandalan menunjukkan bahwa semua variabel termasuk dalam kategori yang dapat diandalkan, karena nilai alfa Cronbach mereka melebihi 0,70. Berdasarkan Tabel 1, hasil koefisien Alfa Cronbach untuk semua variabel menunjukkan nilai Alfa Cronbach > 0,70. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian berupa kuesioner dalam penelitian ini dapat diandalkan dan konsisten sehingga dapat dipercaya dalam pengukuran penelitian.

Table 1.*Reliability Test*

Variabel	Cronbach's Alpha
Patient Centred Care	0,770
Quality of Service	0,738
Patient Satisfaction	0,774

Data source: data collected by researchers 2024

Hasil dan diskusi

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai F adalah 19.791. Karena nilai F yang dihitung (F_{count}) lebih besar dari nilai kritis (F_{table}) 2,7 ($52,641 > 2,7$), ini menunjukkan bahwa model menunjukkan kecocokan yang baik. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) menilai seberapa baik variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Ini dapat dievaluasi menggunakan nilai R-kuadrat yang disesuaikan. Nilai penentuan total (R^2) mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan sebagian besar variabilitas dalam variabel dependen. Dalam penelitian ini, nilai R-kuadrat yang Disesuaikan adalah 0,290, yang berarti bahwa variabel Patient-Centered Care dan Service Quality menyumbang 29% dari kepuasan pelanggan. Sisanya 71% (0,710) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperiksa dalam penelitian ini.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Patient-Centered Care memiliki koefisien 0,165 dengan nilai p 0,102, menunjukkan efek yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, variabel Kualitas Layanan memiliki koefisien 0,444 dengan nilai p 0,000, menandakan efek positif yang signifikan pada kepuasan pasien. Singkatnya, temuan ini menyiratkan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak, menunjukkan bahwa Perawatan yang Berpusat pada Pasien tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Sebaliknya, hipotesis kedua (H2) diterima, menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan.

Diskusi

Hipotesis 1 berpendapat bahwa Patient-Centered Care (PCC) mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Medika. Namun, hasil tes menunjukkan bahwa PCC memiliki efek yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Ini menunjukkan bahwa indikator utama PCC, seperti keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, komunikasi yang jelas dan efektif, empati dan dukungan emosional, individualisasi perawatan, dan koordinasi layanan, belum

diterapkan secara memadai, yang menyebabkan ketidakpuasan pasien dengan layanan rumah sakit. Beberapa faktor dapat menjelaskan temuan ini. Variabilitas dalam implementasi berarti bahwa penyedia layanan kesehatan yang berbeda dapat menerapkan PCC dengan berbagai cara, yang memengaruhi efektivitasnya. Selain itu, konteks dan lingkungan memainkan peran penting; faktor budaya, kebijakan kesehatan, dan akses ke layanan kesehatan dapat memengaruhi bagaimana PCC diterima dan dilaksanakan. Kompleksitas kasus pasien juga penting, karena pasien dengan kondisi kesehatan yang rumit mungkin memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur, yang dapat membatasi fokus pada PCC. Selain itu, kendala waktu dan sumber daya sering menghambat penyedia layanan kesehatan untuk menerapkan sepenuhnya prinsip-prinsip PCC setiap hari. Terlepas dari manfaat teoritis dan prinsip-prinsip kuat yang terkait dengan Perawatan yang Berpusat pada Pasien, hasil penelitian ini menekankan pentingnya konteks, implementasi, dan metodologi. Untuk meningkatkan efektivitas PCC, penyedia layanan kesehatan harus mempertimbangkan faktor-faktor ini dan berusaha untuk menciptakan lingkungan yang mendukung keterlibatan pasien yang efektif. Temuan ini konsisten dengan penelitian Khairil Amri (2022), yang juga menyimpulkan bahwa Patient-Centered Care tidak berdampak signifikan pada Kepuasan Pasien.

Hipotesis 2 berpendapat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di RS Mitra Medika. Hasil pengujian menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan pada tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alharbi et al. (2022), yang diterbitkan dalam *BMC Health Services Research*, yang menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Studi mereka menyoroti bahwa berbagai dimensi perawatan, termasuk keamanan, efektivitas, dan empati, secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien, menggarisbawahi pentingnya pendekatan holistik yang mempertimbangkan semua aspek pemberian layanan.

Bukti substansial dari penelitian sebelumnya mendukung diskusi seputar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas perawatan medis sangat penting, karena pasien yang menerima perawatan medis berkualitas tinggi—ditandai dengan diagnosis yang akurat, perawatan yang efektif, dan tindak lanjut menyeluruh—cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kualitas ini dapat dinilai melalui tingkat kesalahan medis, kepatuhan terhadap protokol klinis, dan hasil klinis yang menguntungkan.

Interaksi dan komunikasi antara pasien dan profesional kesehatan juga memainkan peran penting dalam kualitas perawatan. Komunikasi yang efektif sangat penting, karena petugas kesehatan harus mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan informasi yang jelas, dan menunjukkan empati. Ketika pasien merasa didengar dan dihargai, kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima meningkat. Lingkungan fasilitas secara signifikan meningkatkan pengalaman pasien. Fasilitas yang bersih, nyaman, dan aman berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Studi menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di rumah sakit dengan lingkungan yang mendukung, termasuk fasilitas yang terawat dengan baik, melaporkan kepuasan yang lebih besar. Lingkungan yang positif juga dapat mengurangi stres dan kecemasan pasien. Waktu tunggu dan aksesibilitas merupakan faktor tambahan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama adalah sumber ketidakpuasan umum di antara pasien. Penelitian menunjukkan bahwa mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan akses layanan secara langsung berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien. Aksesibilitas mencakup lokasi fisik rumah sakit dan ketersediaan layanan online. Akhirnya, pendekatan

holistik untuk perawatan yang membahas aspek fisik, emosional, dan sosial perawatan pasien telah menghasilkan hasil positif dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa dirawat secara komprehensif oleh profesional kesehatan lebih mungkin puas dengan pengalaman perawatan mereka. Rumah sakit dapat mengoptimalkan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek-aspek ini, yang pada akhirnya meningkatkan hasil kesehatan. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Alviana (2023), yang juga menegaskan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Patient-Centered Care tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, Kualitas Layanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan harus fokus pada peningkatan kualitas perawatan, termasuk efektivitas, keamanan, dan komunikasi, daripada hanya mengandalkan pendekatan yang berpusat pada pasien. Selain itu, penerapan perawatan yang berpusat pada pasien untuk layanan yang telah diterapkan dengan buruk harus lebih dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan harus memprioritaskan kualitas pemberian layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Ini termasuk berinvestasi dalam pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, memastikan bahwa perawatan medis efektif dan aman, dan menciptakan lingkungan pasien yang mendukung. Dengan berfokus pada bidang-bidang ini, organisasi perawatan kesehatan dapat menumbuhkan pengalaman pasien yang lebih positif, yang dapat mengarah pada hasil kesehatan yang lebih baik dan peningkatan loyalitas pasien. Selain itu, administrator perawatan kesehatan harus mengevaluasi penerapan praktik perawatan yang berpusat pada pasien saat ini dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa praktik ini secara efektif berkontribusi pada kepuasan pasien.

Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah fokusnya pada satu rumah sakit, yang dapat membatasi generalisasi temuan ke pengaturan perawatan kesehatan lainnya. Selain itu, penelitian ini mengandalkan ukuran kepuasan pasien yang dilaporkan sendiri, yang dapat mengalami bias. Desain crosssectional penelitian ini juga membatasi kemampuan untuk menarik kesimpulan kausal tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Penelitian di masa depan dapat memperoleh manfaat dari studi longitudinal yang melacak perubahan kepuasan pasien dari waktu ke waktu sebagai respons terhadap intervensi spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan. Studi di masa depan harus mengeksplorasi dampak berbagai dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di seluruh pengaturan perawatan kesehatan dan populasi. Penelitian juga dapat menyelidiki elemen spesifik dari perawatan yang berpusat pada pasien yang dapat berkontribusi pada kepuasan pasien, terutama dalam konteks di mana praktik ini tidak diterapkan dengan baik. Selain itu, memeriksa peran pelatihan staf kesehatan dan budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien dapat memberikan wawasan yang berharga. Akhirnya, metode penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memahami pengalaman dan persepsi pasien yang lebih baik mengenai kualitas perawatan yang diterima.

Referensi

- Abuddin Nata, A. Y. (2023). *Pelaksanaan Mutu Pendidikan Islam*. Jakarta: Rawamangun-Kencana.
- Afril Gungnaidi, W. A. (2024). *Pelaksanaan Manajemen Patient Safety Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. ISORA, 1-8.
- Amnan, D. N. (2023). *Analysis of Community Service Satisfaction Levels in Health Service Facilities in Pharmacy Unit at pengadang Health Center Central Lombok Regency in 2023*. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 178187.
- Aqwa Naser Daulay, S.M.R.A (2021). *Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islami Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota*. *STUDIO ECONOMICA (Jurnal Ekonomi Islam)*, 97-109.
- Ariga, R. A. (2020). *Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam keperawatan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Dalfian Adnan TH, N. M. (2021). *Hubungan Penerapan Pasien Safety Terhadap Mutu Pelayanan Pemberian Obat Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung*. *Jurnal Ilmiah*, 16-25.
- Emir Syah Harahap, Z. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 Di IGD Rumah Sakit Murni Teguh*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1555-1525.
- Ilham, M. A. (2023). *Pengaruh Pelaksanaan Patient Center Care Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Mitra Medika Medan*. *Health And Science Journal Muhammadiyah*, 12, 58-66.
- Jihan Rismawati, N. O. (2023). *Quality Analysis of Health Center Service Management For Efforts to Improve Patient Satisfaction*. *JEBIN (Jurnal of Economics Business Industry)*, 71-80.
- Mangindara, S. R. (2022). *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. Sulawesi Tengah: Feniks Muda Sejahtera.
- Maria D.S Manlea, Y. K. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di puskesmas Ponu Kabupaten Timur Tengah Utara Tahun 2022*. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 1033-1044.
- Muhammad Arif, Z. M. N (2023). *Kewirausahaan Teori, Motivasi, dan Aplikasi*. Sumatera Utara: FEBI UIN-SU Press.
- Mirawati Mirawati, E. T. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di rawat Inap*. *Jurnal EDUNursing*, 38-50.
- Nuri Aslami, (2020). *Sistem Manajemen Mutu*. Sumatera Utara: FEBI UIN-SU Press.
- Nuri Aslami, D. F. (2022). *Pengaruh Perubahan Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan*. *JIKEM (Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen)*, 2949-2954.
- Nurlaila, M. F. (2020). *Analisis pelayanan BTN Syariah terhadap kepuasan mahasiswa bidikmisi UINSU (Studi kasus pada bank BTN KC. Syariah Medan Jalan Haji Juanda)*. medan: repository UINSU.
- Ramadhani, E. (2023). *Tanggung Jawab Tenaga Medis Dan Tenaga Keperawatan Dalam Sirkumsisi Pada Layanan Home Care*. Lampung: Universitas Lampung.
- Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar 1945*. 4(1), 1-12.
- Robinsyah, M. (2022). *Pelaksanaan Pelayanan Rumah Sakit Bagi Pasien BPJS Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang BPJS (studi kasus rumah sakit umum kota Dumai)*. Pekanbaru: Perpustakaan Universitas Islam Riau.
- Roifah, S. (2021). *Hubungan Demografi Tenaga Kesehatan Dengan Budaya Patient Safety Berdasarkan Metode Agency For Healthcare Research And Quality Di Rumah Sakit Islam Tahun 2021 DiKota Pati*. Semarang: UNISSULA.

- Ruly Prapitasari, N. H. (2020). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Indramayu- Jawa Barat: CV Adanu Abimata.
- Sinaga, D. A. (2021). Hubungan Pelaksanaan Patient Centred Care Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Pringadi di medan tahun 2020. Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara, 1-12.
- Sukma Muhammad, I. S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku. *PROFESSIONAL (jurnal komunikasi & administrasi publik)*, 197-210.
- Tampubolon, E., Silalahi, N., & Siddiq, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsu Mitra Medika Amplas Medan Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmasy*, 4(1), 105–115. <https://doi.org/10.36656/jpksy.v4i1.776>
- Tanti Irjayanti Hidayat, H. I. (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Polres Biak Numfor. *Jurnal Aktor*, 1-11.

Author information

Author details

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Sri Wahyuni, Nur Laila, Aqwa Naser Daulay

Contributions

All authors contribute equally in the research and publication process

Corresponding author

Correspondence to Asrawi Fahmi Mingka

Ethics declarations

Funding

The author(s) received no financial support for the research, authorship, and/or publication of this article.

Availability of data and materials

Data sharing is not applicable to this article as no new data were created or analyzed in this study.

Competing interests

No potential competing interest was reported by the authors

Additional information

Publisher's Note

Imperium Research Institute remains neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations

Rights and permissions

Open Access. This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

Cite this paper:

Wahyuni, S., Laila, N., & Daulay, A. (2024). Effect of patient-centered care implementation and quality of service on patient satisfaction. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam*, 7(1), 23-34. <https://doi.org/10.36407/serambi.v7i1.1456>



SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Islam

Publisher : LPMP Imperium.
Frequency : 3 issues per year (April, August & December).
ISSN (online) : [2685-9904](https://doi.org/10.36407/serambi.v7i1.1456).
DOI : Prefix 10.36407.
Accredited : SINTA 3
Editor-in-chief : Prof. Dr. Suryani
Indexed by : [Google Scholar](https://scholar.google.com/), [Garuda](https://www.garuda.kemdikbud.go.id/), [Master List Copernicus](https://www.masterlistcopernicus.com/)