
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENYAKIT GINJAL KRONIS TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISIS DI RSUD RAA SOEWONDO PATI

Michelle Ruth Natalie
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
michelle.117221049@stu.untar.ac.id

Mohammad Agung Saryatmo
Program Studi Teknik Industri, Universitas Tarumanagara
mohammads@ft.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 06-12-2023, revisi: 02-01-2024, diterima untuk diterbitkan: 07-01-2024

Abstract: This study aims to analyze the level of satisfaction of chronic kidney disease (CKD) patients with hemodialysis services at RSUD RAA Soewondo Pati as well as the quality of hemodialysis services themselves, and determine the relation between the level of satisfaction of CKD patients and the quality of hemodialysis services provided. The form of research used was quantitative descriptive with a cross-sectional study design, with a total research sample of 90 CKD patients undergoing hemodialysis at RAA Soewondo Pati Regional Hospital. Data analysis was carried out using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The data in this research was analyzed in three stages, namely: outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing. The results obtained from data analysis found that there was a positive influence from the indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the satisfaction of CKD patients undergoing hemodialysis at RAA Soewondo Pati Regional Hospital with the hope of improving service performance in the future, as an effort and contribution to improving the quality of life of CKD patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Hemodialysis, Chronic Kidney Disease

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien penyakit ginjal kronis (PGK) terhadap pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati serta kualitas pelayanan hemodialisis itu sendiri, dan mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien PGK dengan kualitas pelayanan hemodialisis yang disediakan. Bentuk penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 90 pasien PGK yang menjalani hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Data dalam penelitian ini dianalisis dalam tiga tahapan, yaitu: analisis *outer model*, analisis *inner model*, serta pengujian hipotesis. Hasil yang didapatkan dari analisis data, yaitu ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien PGK yang menjalani hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati dengan harapan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan di masa yang akan datang, sebagai salah satu upaya dan kontribusi dalam memperbaiki kualitas hidup para pasien PGK tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Hemodialisis, Penyakit Ginjal Kronis

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan telah menjadi salah satu kebutuhan utama bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat atas kualitas kesehatan semakin lama menunjukkan peningkatan yang setara dengan taraf kehidupan masyarakat. Melihat hal tersebut, secara tidak langsung para penyedia layanan kesehatan dituntut untuk menyediakan pelayanan jasa yang lebih baik (Menteri

Kesehatan Republik Indonesia, 2004). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Penegasan yang dibuat oleh Batbaatar et al. (2017) berpendapat bahwa terdapat hubungan yang kuat dan menguntungkan antara ukuran kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Lankarani et al. (2016) juga mengemukakan sudut pandang serupa, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai metrik untuk menilai kualitas dan kemanjuran layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan dari suatu rumah sakit berdampak langsung terhadap kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini, pada gilirannya, meningkatkan kredibilitas rumah sakit yang memberikan layanan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Kalaja et al. (2016) mengemukakan bahwa terdapat korelasi antara intervensi ini dan peningkatan perilaku positif pasien. Misalnya, pasien menunjukkan keengganan untuk direlokasi ke fasilitas kesehatan alternatif dan malah memilih untuk memanfaatkan pelayanan yang ada untuk kebutuhan pasien sehingga terjadi dampak positif yang cukup besar dalam hal ini.

Indonesia memiliki prevalensi penderita gagal ginjal yang relatif tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh temuan (Rosmila et al., 2020). Menurut data yang diperoleh PERNEFRI (Persatuan Nefrologi Indonesia) pada tahun 2018, terdapat pertumbuhan tahunan yang konsisten sebesar 133% dalam jumlah individu yang didiagnosis gagal ginjal kronis sejak tahun 2007. Tercatat jumlah kasus baru penyakit ginjal kronis di Indonesia berjumlah 66.433 pasien pada tahun 2018 (Indonesian Renal Registry, 2018). Menurut sumber anonim pada tahun 2014, angka kejadian gagal ginjal kronis di Indonesia diperkirakan sebesar 6,2% dan memengaruhi sekitar 104.000 orang dalam populasi Indonesia (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2004).

Istilah “hemodialisis” berasal dari kata Yunani “hemo”, yang berarti darah, dan prosedur “dialisis”, yang melibatkan penyaringan darah untuk menghilangkan zat limbah dengan menggunakan peralatan khusus. Hemodialisis merupakan modalitas terapi utama yang digunakan dalam pengelolaan individu yang menderita Penyakit Ginjal Kronis (PGK). Hemodialisis adalah intervensi medis penting yang diperlukan untuk mempertahankan hidup dan meningkatkan kualitas hidup individu yang menunggu donor ginjal yang sesuai. Kegagalan menjalani hemodialisis pada pasien penyakit ginjal kronik (PGK) dapat mengakibatkan kematian dalam jangka waktu yang sangat singkat, sering kali berkisar antara beberapa hari hingga beberapa bulan. Permintaan terhadap layanan Hemodialisis di pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya populasi pasien gagal ginjal di Indonesia (Rosiana et al., 2019).

RSUD RAA Soewondo Pati merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Pati, Jawa Tengah yang sudah beroperasi sejak tahun 1932. RSUD RAA Soewondo Pati merupakan Rumah Sakit Umum Kelas B Pendidikan. Ruang Hemodialisis RSUD RAA Soewondo Pati dilayani oleh empat orang dokter spesialis penyakit dalam serta para tenaga ahli yang sudah dilatih khusus untuk melayani hemodialisis. Sekarang ini, dengan kurun waktu enam hari kerja tiap minggunya Ruang Hemodialisis RSUD RAA Soewondo Pati memberikan layanan hemodialisis dengan rerata 35 pasien PGK tiap harinya dan 230 pasien tiap bulan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayati dan Taroeno (2017) menunjukkan jumlah rerata pasien PGK yang menjalani hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati pada bulan Desember tahun 2016 adalah sebanyak 39 orang per harinya. Berdasarkan dari data rekam medis RSUD RAA Soewondo Pati, dalam kurun waktu lima tahun terakhir jumlah pasien PGK yang menjalani hemodialisis mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini diduga mengindikasikan adanya peningkatan jumlah insidensi pasien PGK serta peningkatan kualitas pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati yang berkaitan erat dengan kepuasan para pasien PGK sebagai pemakai layanan kesehatan. Walaupun terdapat peningkatan jumlah pengguna layanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati, masih banyak keluhan atau komplain yang diberikan terkait dengan pelayanan hemodialisis. Keluhan yang paling banyak disampaikan, yaitu mengenai *response time* atau waktu menunggu yang lama serta sikap perawat yang kurang ramah. Menanggapi hal tersebut, penelitian mengenai sejauh mana

tingkat kepuasan pasien PGK terhadap pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati perlu dilakukan karena diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan di masa yang akan datang, sebagai salah satu upaya dan kontribusi dalam memperbaiki kualitas hidup para pasien PGK tersebut. Berdasarkan dari uraian tersebut di atas, maka peneliti memilih judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Penyakit Ginjal Kronis terhadap Pelayanan Hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati”.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pokok masalah dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien PGK terhadap pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati serta kualitas pelayanan hemodialisis itu sendiri. Selain itu, temuan yang juga ingin didapatkan, yaitu mengenai bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan pasien PGK dengan kualitas pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan bahagia ataupun kekecewaan dimana hal ini keluar dari dalam diri seseorang ketika ia memberikan perbandingan terhadap proses/kinerja berdasarkan yang dirasakan, atau hasil dari suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler & Keller, 2016). Istilah “kepuasan” memiliki makna asal “*satis*”, yaitu keadaan yang memiliki standar yang baik, dan “*facio*”, yaitu tindakan atau perbuatan. Kepuasan secara ringkas dicirikan sebagai perbuatan dalam memberikan ataupun menyampaikan perasaan (Tjiptono & Chandra, 2017). Kepuasan pasien sebagai konsumen atau pengguna dari jasa pelayanan kesehatan bergantung pada kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif pasien terhadap kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah dibandingkan dengan harapan atau ekspektasinya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan kesehatan yang diperolehnya sesuai atau melebihi harapan atau ekspektasinya, dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas atau kecewa jika pelayanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai atau kurang dari harapan atau ekspektasinya.

Putri dan Kartika (2017) mengemukakan kepuasan konsumen ditentukan dari persepsi atas performa sebuah produk atau jasa dalam memenuhi harapan atau ekspektasi mereka. Terdapat empat faktor yang menjadi dorongan bagi kepuasan pasien, antara lain kualitas produk atau jasa, harga produk atau jasa, kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa, dan keterlibatan emosi. Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, antara lain menggunakan sistem keluhan dan saran, *ghost-shopping*, *lost customer analysis*, serta survei kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari konsumen atau pengguna layanan. Wyckof dalam Tjiptono dan Chandra (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas sebuah pelayanan, antara lain *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila antara *expected service* dengan *perceived service* saling bersesuaian, maka kualitas sebuah pelayanan dapat dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika *perceived service* ternyata dirasakan lebih baik daripada *expected service*, maka kualitas sebuah pelayanan dapat dipersepsikan ideal atau sangat memuaskan. Sebaliknya, Jika *perceived service* ternyata dirasakan lebih rendah daripada *expected service*, maka kualitas sebuah pelayanan dapat dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, baik buruknya atau memuaskan tidaknya kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan penyedia layanan

dalam memenuhi harapan atau ekspektasi konsumennya secara konsisten (Parasuraman et al., 1985).

Parasuraman et al. (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2017) menyampaikan bahwa terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas suatu pelayanan, yakni antara lain *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, dan Tangibles*. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, Parasuraman et al. (1985) dalam Tjiptono dan Chandra (2017) serta Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) mengemukakan jika 10 faktor utama menentukan kualitas suatu pelayanan dirangkum menjadi lima faktor saja. Kelima faktor tersebut terdiri dari tiga faktor dari yang sebelumnya (*Tangibles, Reliability, dan Responsiveness*) serta penambahan dua faktor baru (*Assurance dan Empathy*). Parasuraman et al. (1985) mengemukakan bahwa cara untuk mengukur kualitas sebuah pelayanan, yaitu dengan melakukan observasi terhadap indikator-indikator pada kelima faktor utama yang menentukan kualitas suatu pelayanan.

Penyakit Ginjal Kronis

Penyakit Ginjal Kronis (PGK) atau sering disebut juga dengan istilah Gagal Ginjal Kronis merupakan suatu proses abnormal yang mengakibatkan penurunan fungsi ginjal permanen dan progresif dimana kemampuan tubuh gagal untuk mempertahankan metabolisme dan keseimbangan cairan dan elektrolit sehingga menyebabkan kondisi uremia (Siregar, 2020). PGK terjadi setelah berbagai penyebab yang merusak bagian nefron ginjal. Sebagian besar merupakan penyakit parenkim ginjal difus dan bilateral (Zul'Irfan et al., 2019). Contoh penyebab dari PGK yaitu antara lain: hipertensi (tekanan darah tinggi); penyakit metabolik misalnya, seperti diabetes melitus (kencing manis), gout (asam urat), dan hiperparatiroidisme; batu saluran kencing; penyalahgunaan obat analgesik (anti nyeri); serta gaya hidup yang buruk, seperti minum alkohol, obesitas atau begadang.

Istilah "hemodialisis" berasal dari gabungan dua kata: "*hemo*", yang mengacu pada darah, dan "*dialysis*", yang berarti proses pembuangan produk limbah dari darah melalui penyaringan. Selama hemodialisis, darah dan cairan dialisis dikeluarkan dari tubuh, sehingga memudahkan pembuangan zat limbah. Hemodialisis berfungsi sebagai modalitas terapi bagi individu dengan penyakit ginjal kronis (PGK). Hemodialisis adalah intervensi penting bagi individu dengan penyakit ginjal kronis (PGK) karena berfungsi untuk mempertahankan hidup dan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan sambil menunggu donor ginjal yang sesuai. Kegagalan menjalani hemodialisis secara efisien dapat mengakibatkan kematian pasien dalam hitungan hari atau bulan (Rosiana et al., 2019).

Menurut Rosmila et al. (2020), Indonesia memiliki prevalensi gagal ginjal yang relatif tinggi. Berdasarkan statistik yang diberikan oleh Persatuan Nefrologi Indonesia (PERNEFRI) pada tahun 2014, terlihat bahwa terdapat tingkat pertumbuhan tahunan yang konsisten sebesar 122% dalam jumlah pasien sejak tahun 2007. Pada tahun yang sama, jumlah total pasien gagal ginjal yang baru didiagnosis. Kasus di Indonesia berjumlah 17.193 pasien, dimana 11.689 di antaranya teridentifikasi sebagai pasien aktif. Terdapat pertumbuhan tahunan yang konsisten sebesar 133% dalam jumlah individu yang didiagnosis gagal ginjal kronis sejak tahun 2007. Tercatat jumlah kasus baru penyakit ginjal kronis di Indonesia berjumlah 66.433 pasien pada tahun 2018 (Indonesian Renal Registry, 2018). Selain itu, penting untuk mempertimbangkan mereka yang menderita gagal ginjal akibat komplikasi yang timbul dari penyakit penyerta atau kondisi medis lainnya.

Hubungan antar Variabel

Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien

Tangibles atau bukti fisik merupakan bentuk yang dapat dilihat, dicium, atau diraba (dapat dirasakan oleh alat indera) sehingga menjadi salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan. Semakin baik persepsi pasien dengan bukti fisik dari sebuah pelayanan, maka tingkat kepuasannya pun akan semakin tinggi; begitu pula sebaliknya (Ali, 2019).

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Reliability atau keandalan merupakan bentuk pemenuhan pelayanan yang efisien dan memuaskan sehingga menjadi salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan. Semakin efisien dan memuaskan sebuah pelayanan, maka tingkat kepuasan pasien pun akan semakin tinggi; begitu pula sebaliknya (Tantarto et al., 2020).

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness atau ketanggapan merupakan bentuk kecepatan atau tanggapnya pelayanan yang diberikan, sehingga menjadi salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan. Semakin cepat atau tanggap pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien pun akan semakin tinggi; begitu pula sebaliknya (Rahim et al., 2021).

Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien

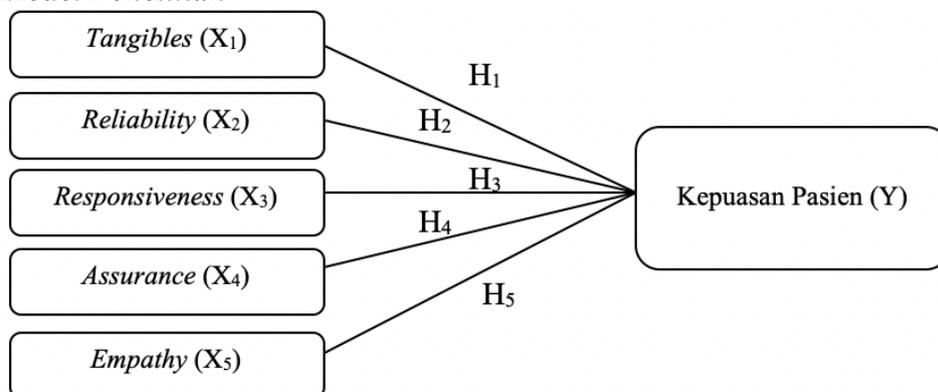
Assurance atau jaminan merupakan bentuk profesionalitas sebuah pelayanan (termasuk dalam hal menumbuhkan perasaan percaya dari pasien), sehingga juga menjadi salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan. Semakin profesional pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien pun akan semakin tinggi; begitu pula sebaliknya (Sharma & Jain, 2021).

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Empathy merupakan bentuk pemahaman sebuah pelayanan terhadap kebutuhan atau keinginan pasien, sehingga juga menjadi salah satu alat ukur dari sebuah pelayanan. Semakin terpenuhinya kebutuhan atau keinginan pasien dalam sebuah pelayanan, maka tingkat kepuasannya pun akan semakin tinggi; begitu pula sebaliknya (Fernandes & Nurvita, 2022).

Gambar 1

Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

Keterangan:

X: Kualitas pelayanan, di mana X dijabarkan menjadi kelima indikator penentu kualitas pelayanan yang terdiri dari $X_1 - X_5$

Y: Kepuasan pasien

H: Hipotesis penelitian, di mana H dijabarkan menjadi lima hipotesis dalam penelitian ini ($H_1 - H_5$)

METODOLOGI PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan, yaitu asosiatif kausal dengan desain studi *cross-sectional*, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 90 pasien PGK yang menjalani hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati. Kriteria inklusi yang telah ditetapkan dalam penelitian meliputi responden merupakan pasien PGK yang menjalani hemodialisis, merupakan pasien rawat jalan, sudah menjalani hemodialisis lebih dari tiga bulan, serta kooperatif, aktif berpartisipasi, dan bekerja sama selama kegiatan penelitian berlangsung.

Sedangkan untuk kriteria eksklusif meliputi pasien PGK yang menolak sebagai responden dengan alasan tertentu, serta pasien dengan penurunan kesadaran.

Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh pasien PGK, sedangkan data sekunder didapatkan dari rekam medis pasien PGK. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu atau instrumen berupa kuesioner yang akan disebarluaskan secara langsung kepada responden. Kuesioner yang akan diisi oleh responden memuat sejumlah daftar pertanyaan beserta dengan pilihan jawaban, sehingga akan memudahkan responden untuk memberikan jawaban atas penilaian mereka. Daftar pertanyaan yang termuat di dalam kuesioner disesuaikan dengan indikator yang akan menjadi tolok pengukuran dari penelitian. Terdapat dua variabel di antaranya variabel independen, yaitu lima indikator kualitas pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati (disimbolkan dengan X, dari X₁ sampai dengan X₅), dengan variabel dependen berupa tingkat kepuasan pasien PGK (disimbolkan dengan Y). Skala pengukuran yang digunakan untuk seluruh variabel penelitian adalah skala interval.

Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Metode ini merupakan teknik analisis statistik multivariat yang digunakan untuk melakukan analisis regresi, dengan tujuan menguji hubungan antara indikator dan konstruk, serta hubungan antar konstruk yang berbeda. Data dalam penelitian ini dianalisis dalam tiga tahapan, yaitu analisis *outer model*, analisis *inner model*, serta pengujian hipotesis.

HASIL DAN KESIMPULAN

Sampel dalam penelitian ini adalah 90 pasien penyakit ginjal kronis (PGK) rawat jalan yang menjalani hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati. Didapatkan persentase responden laki-laki sebanyak 41,1%, sedangkan perempuan sebanyak 58,9%. Karakteristik responden berdasarkan usia, yaitu responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 56,7%, usia 40-50 tahun sebanyak 25,6%, usia 34-40 tahun sebanyak 8,9%, serta sisanya, yaitu kelompok usia 18-25 tahun dan 26-33 tahun. Berdasarkan dari pekerjaan, mayoritas responden bermata pencaharian sebagai wiraswasta (37,8%), sebagian bekerja sebagai karyawan atau pegawai swasta (21,1%), sebagian kecil masih belum bekerja atau masih berstatus sebagai pelajar (16,7%), dan sisanya bekerja di bidang lainnya.

Analisis *outer model* memuat analisis validitas dan reliabilitas, di mana analisis validitas terdiri dari dua aspek, yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Tabel 1
Hasil Uji Outer Loadings

Indikator	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Kepuasan Pasien	Keterangan
TAN_1	0,827						Valid
TAN_2	0,862						Valid
TAN_3	0,799						Valid
TAN_4	0,802						Valid
TAN_5	0,814						Valid
REL_1		0,894					Valid
REL_2		0,826					Valid
REL_3		0,836					Valid
REL_4		0,823					Valid
REL_5		0,849					Valid
RES_1			0,820				Valid
RES_2			0,826				Valid
RES_3			0,790				Valid
RES_4			0,876				Valid
RES_5			0,804				Valid
ASR_1				0,857			Valid
ASR_2				0,860			Valid
ASR_3				0,863			Valid
ASR_4				0,781			Valid
ASR_5				0,748			Valid

EMP_1					0,892		Valid
EMP_2					0,844		Valid
EMP_3					0,860		Valid
EMP_4					0,867		Valid
EMP_5					0,883		Valid
KP_1						0,774	Valid
KP_2						0,860	Valid
KP_3						0,742	Valid

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 2
Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
<i>Tangibles</i>	0,674
<i>Reliability</i>	0,716
<i>Responsiveness</i>	0,679
<i>Assurance</i>	0,678
<i>Empathy</i>	0,756
Kepuasan Pasien	0,630

Sumber: Peneliti (2023)

Indikator dan variabel dapat dianggap valid jika nilai *outer loadings* dan AVE-nya melebihi ambang batas 0,5. Berdasarkan informasi yang terdapat dalam Tabel 1, dapat dinyatakan bahwa semua indikator dan variabel memenuhi kriteria *convergent validity* karena semuanya memiliki nilai *loading factor* dan AVE yang lebih besar dari 0,5. Selanjutnya untuk melakukan analisis *discriminant validity*, perlu dilihat nilai *cross loading* dan HTMT (Hair et al., 2014).

Tabel 3
Hasil Nilai HTMT

	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien
<i>Tangibles</i>						
<i>Reliability</i>	0,296					
<i>Responsiveness</i>	0,585	0,532				
<i>Assurance</i>	0,536	0,505	0,628			
<i>Empathy</i>	0,618	0,541	0,647	0,643		
Kepuasan Pasien	0,820	0,681	0,854	0,848	0,815	

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil uji HTMT yang telah dilakukan, karena nilai HTMT berada di bawah 0,90, maka dapat disimpulkan bahwa semua data dapat dianggap valid, dan dapat melanjutkan ke tahap analisis reliabilitas data (Gold et al., 2001).

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas pada Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,879	0,912	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,901	0,926	
<i>Responsiveness</i>	0,882	0,913	
<i>Assurance</i>	0,880	0,913	
<i>Empathy</i>	0,919	0,939	
Kepuasan Pasien	0,706	0,835	

Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's alpha dan *composite reliability* yang melebihi 0,6. Oleh karena itu, semua variabel dapat dianggap reliabel, dan dapat melanjutkan ke analisis *inner model data*.

Analisis *inner model* terdiri atas enam kategori, yaitu analisis koefisien determinasi (R^2), analisis *predictive relevance* (Q^2), analisis *effect size* (f^2), analisis *Goodness of Fit* (GoF), analisis *path coefficients*, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil R^2 menunjukkan bahwa sebesar 70,9% dari variabel dependen (Kepuasan Pasien) dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang digunakan dalam analisis (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*). Sementara itu sisanya, yaitu 29,1%, dijelaskan oleh variabel-variabel yang di luar model statistik ini, dan mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam analisis ini. Variabel Kepuasan Pasien memenuhi kriteria *predictive relevance* karena menghasilkan Q -Square > 0 , yaitu sebesar 0,406 pada variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 5
Hasil Analisis Effect Size

Variabel	Kepuasan Pasien
<i>Tangibles</i>	0,170
<i>Reliability</i>	0,061
<i>Responsiveness</i>	0,101
<i>Assurance</i>	0,117
<i>Empathy</i>	0,039
Kepuasan Pasien	

Sumber: Peneliti (2023)

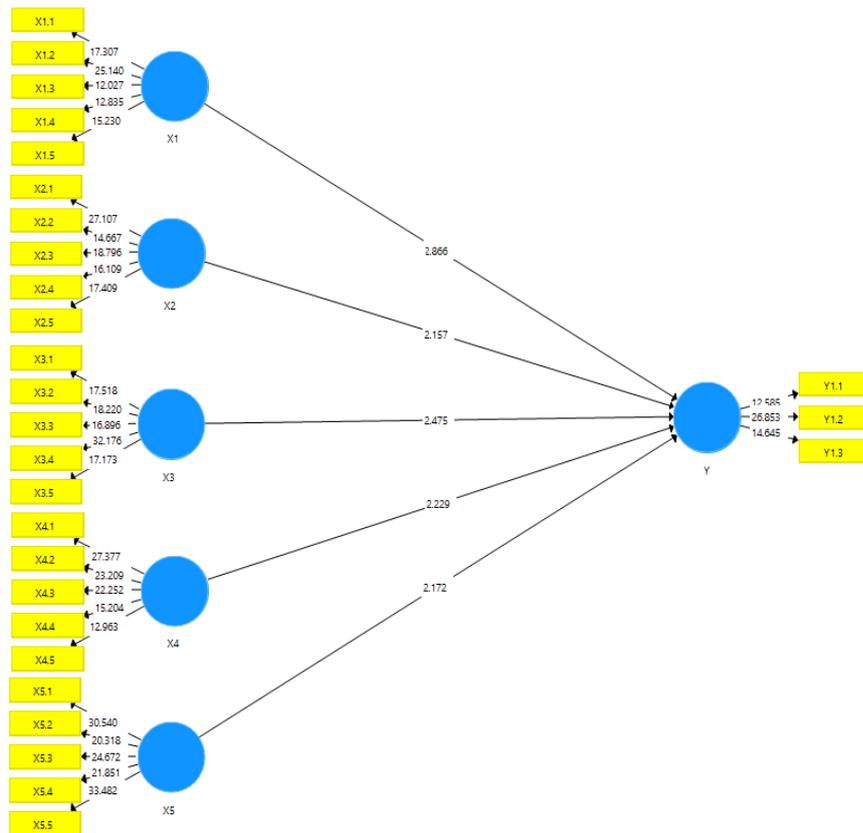
Variabel yang memiliki pengaruh yang rendah terhadap Kepuasan Pasien adalah *empathy* dan *assurance* dengan hasil 0,061 dan 0,039. Kemudian variabel independen yang memiliki nilai sedang, yaitu *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* dengan nilai 0,170; 0,101 dan 0,117. Hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa nilai GoF yang diperoleh adalah sebesar 0,699, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dependen memiliki tingkat kesesuaian yang baik dalam memprediksi model penelitian ini dan dapat digolongkan dalam kategori besar.

Tabel 6
Hasil Analisis Path Coefficients dan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original Sample	p-values	t-statistics	Keterangan
H ₁ : <i>Tangibles</i> → <i>Kepuasan Pasien</i>	0,283	0,004	2,866	Positif Signifikan
H ₂ : <i>Reliability</i> → <i>Kepuasan Pasien</i>	0,162	0,031	2,157	Positif Signifikan
H ₃ : <i>Responsiveness</i> → <i>Kepuasan Pasien</i>	0,237	0,014	2,475	Positif Signifikan
H ₄ : <i>Assurance</i> → <i>Kepuasan Pasien</i>	0,247	0,026	2,229	Positif Signifikan
H ₅ : <i>Empathy</i> → <i>Kepuasan Pasien</i>	0,154	0,030	2,172	Positif Signifikan

Sumber: Peneliti (2023)

Gambar 2
Hasil Analisis Bootstrapping



Sumber: Peneliti (2023)

Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh pada hipotesis H₁ diperoleh nilai signifikansi (*p*-value) sebesar 0,004, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *tangibles* dikaitkan dengan peningkatan kepuasan pasien yang lebih besar. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 tidak ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ali et al. (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung juga oleh penelitian Fu et al. (2018) yang mengemukakan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ristiani (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan. Hasil ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh pada hipotesis H₂ diperoleh nilai signifikan (*p*-value) sebesar 0,031, lebih kecil dari ambang batas konvensional sebesar 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa ketika *reliability* meningkat, kepuasan pasien juga meningkat. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 tidak ditolak. Hal ini sejalan dengan Tantarto et al. (2020) yang hasilnya menunjukkan adanya pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien. Selain itu, hal ini didukung juga oleh penelitian Fu et al. (2018) yang mengemukakan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Temuan pada penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ofela dan Agustin (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh tidak

signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal serupa juga didapat dari penelitian yang telah dilakukan oleh Martha dan Jordan (2022) serta pada penelitian Iskandar dan Februadi (2021) yang menyimpulkan *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh pada hipotesis H₃ diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,014, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat dampak positif yang signifikan dari *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, dengan semakin tinggi tingkat *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 tidak ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan antara kedua peneliti sebelumnya, yaitu Rahim et al. (2021) dan Boadi et al. (2019) di mana penelitian menunjukkan adanya pengaruh *responsiveness*. Selain itu, hal ini didukung juga oleh penelitian Fu et al. (2018) yang mengemukakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) dan Ristiani (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh pada hipotesis H₄ diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,026, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Temuan menunjukkan bahwa *assurance* memiliki dampak penting dan bermanfaat terhadap kepuasan pasien, dengan hubungan searah. Secara khusus, seiring dengan meningkatnya tingkat *assurance*, maka akan terjadi pula peningkatan pada kepuasan pasien. Berdasarkan temuan penyelidikan ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 4 tidak ditolak dan hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu Sharma dan Jain (2021) serta Mahmud (2022), yang mengungkapkan kepercayaan pasien terhadap kompetensi dan etika staf medis sangat berpengaruh, karena hal ini menciptakan rasa nyaman dan kepuasan terhadap perawatan yang mereka terima. Selain itu, hal ini didukung juga oleh penelitian Fu et al. (2018) yang mengemukakan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan temuan pengujian yang diperoleh pada hipotesis H₅ diperoleh nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,030, lebih kecil dari ambang batas yang telah ditentukan sebesar 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang penting antara *empathy* terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa tingkat *empathy* yang lebih tinggi dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih besar. Jadi, berdasarkan temuan penyelidikan ini, dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 5 tidak ditolak. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya, yaitu Fernandes dan Nurvita (2022) yang menyatakan dalam hasil penelitiannya bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, hal ini didukung juga oleh penelitian Fu et al. (2018) yang mengemukakan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Temuan tersebut juga berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahab (2017) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial *empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Keseluruhan hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari seluruh indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien PGK yang menjalani hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati yang menggambarkan hubungan antara tingkat kepuasan pasien PGK dengan kualitas pelayanan hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati. Terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini di antaranya, yaitu keterbatasan dalam jumlah dan variasi sampel penelitian serta lingkup penelitian yang hanya dilakukan di RSUD RAA Soewondo Pati. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih luas dan bervariasi baik dalam jumlah sampel maupun lingkup penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Asare, I. K. J., & Bosompem, L. S. (2019). Impact of service quality on customer satisfaction in Ghana hospitals: A PLS-SEM approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3), 503–511.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535–544. <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Kota Lospalos tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (1994). *Service management for competitive advantage*. McGraw-Hill.
- Fu, M., Kasih, Y., & Megawati, M. (2018). Analisis pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap loyalitas pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi kasus pada mahasiswa STIE MDP). *Stie Mdp*, 1–9.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185–214. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Indonesian Renal Registry. (2018). *11th Report of Indonesian Renal Registry*. [https://www.indonesianrenalregistry.org/data/IRR 2018.pdf](https://www.indonesianrenalregistry.org/data/IRR%2018.pdf)
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh dimensi service quality terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87–95. <https://doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>
- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector: The case of Durres Public Hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 557–565. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lankarani, K. B., Malek-Hosseini, S. A., Nikeghbalian, S., Dehghani, M., Pourhashemi, M., Kazemi, K., Janghorban, P., Akbari, M., Ghahramani, S., Eghtesad, B., Moini, M., Jaber, A. R., Shamsaifar, A., Gholami, S., Rahmani, F., & Geramizadeh, B. (2016). Fourteen years of experience of liver transplantation for Wilson's disease; A report on 107 cases from Shiraz, Iran. *PLoS ONE*, 11(12), e0167890. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167890>
- Mahmud, A. (2022). The effect of service quality dimensions on patient satisfaction. *Golden Ratio of Data in Summary*, 2(2), 38–48. <https://doi.org/10.52970/grdis.v2i2.215>
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh tangible, emphaty, responsiveness, assurance, dan reliability terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1488–1503. <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/370>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1024/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*. <https://www.persi.or.id/images/regulasi/kepmenkes/kmk12042004.pdf>

- Nurhidayati, S., & Taroeno, S. A. (2017). *Hubungan antara lama hemodialisis dengan kualitas hidup pada pasien penyakit ginjal kronik (PGK) stadium 5 di RSUD RAA Soewondo Pati* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta].
<https://eprints.ums.ac.id/50114/>
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/423>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pengguna perspektif dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare (Switzerland)*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien rawat jalan unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 7(2), 155–166.
- Rosiana, Sarnianto, P., & Anggriani, Y. (2019). Analisis komparatif biaya hemodialisis pada pasien dengan penyakit ginjal kronis di Rumah Sakit X Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Medika Tadulako*, 6(2), 122–131. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/14159>
- Rosmila, G. B., Yaya, R., & Pribadi, F. (2020). The comparison of the unit cost of hemodialysis with INA CBG rates in Muhammadiyah Siti Aminah Hospital. *Archives of Business Research*, 8(5), 80–95. <https://doi.org/10.14738/abr.85.8210>
- Sharma, K., & Jain, K. (2021). Service quality in health care: A study of patients satisfaction in selected private hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68), 1–9.
- Siregar, C. T. (2020). *Buku ajar manajemen komplikasi: Pasien hemodialisa* (R. A. Ariga (ed.)). Deepublish.
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis of service quality towards patient satisfaction (Comparative study of patients using telemedicine application and face to face consultation in healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.516>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik: Mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing* (3rd ed.). Andi.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan syariah di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <https://doi.org/10.15548/maqdis.v2i1.78>
- Zul'Irfan, M., Suza, D. E., & Sitepu, N. F. (2019). Perbandingan latihan napas buteyko dan latihan blowing balloons terhadap perubahan arus puncak ekspirasi pada pasien asma. *Jurnal Perawat Indonesia*, 3(2), 93–100. <https://doi.org/10.32584/jpi.v3i2.314>