

## PENGARUH PENERAPAN PATIENT CENTERED CARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI MUTU PELAYANAN KESEHATAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) LABUANG BAJI TAHUN 2023

Hj. Afriyana Amelia Nuryadin S.KM., M.Kes<sup>1</sup>, Dian Ekawaty S.KM., M.Kes<sup>2</sup>, Tri Wahyudi S.ST., M.M<sup>3</sup>, Fitriani<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar

Patria Artha Journal of *Nursing* Science (jouNs)  
2023. Vol. 7(2), 107 - 118  
p-issn: 2549 5674  
e-issn: 2549 7545  
Reprints and permission:  
<http://ejournal.patria->

\* E-mail: [afriyana.enho@gmail.com](mailto:afriyana.enho@gmail.com), [dianekawaty2687@gmail.com](mailto:dianekawaty2687@gmail.com), [twahyudi782@gmail.com](mailto:twahyudi782@gmail.com), [Ani919032@gmail.com](mailto:Ani919032@gmail.com)

---

### Abstrak

Penerapan *patient centered care* di RSUD Labuang Baji akan memberikan sejumlah dampak positif yang akan dirasakan baik oleh staf maupun pasien. Meskipun dampak pada pasien adalah untuk meningkatkan pengetahuan pasien tentang kesehatan, meningkatkan perilaku perawatan diri pasien, mendapatkan layanan yang sopan dan menyenangkan dari tenaga medis, serta meningkatkan kepuasan pasien, sehingga mutu pelayanan kesehatan meningkat. **Tujuan:** untuk mengetahui pengaruh penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel intervening di RSUD Labuang Baji tahun 2023. **Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metodologi penelitian yang dikenal dengan penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji sebanyak 242 responden yang ditentukan melalui teknik *purpose sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder rumah sakit. **Hasil:** Penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh langsung antara variabel *patient centered care* terhadap mutu pelayanan adalah sebesar 0,560, sedangkan Pengaruh langsung antara variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,345, sehingga Pengaruh tidak langsung antara variabel *patient centered care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan adalah sebesar 0,193. **Rekomendasi:** Disarankan kepada pihak RSUD Labuang Baji agar tetap mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan *Patient Centered Care*, kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** kepuasan pasien; mutu pelayanan kesehatan; *patient centered care*; rumah sakit

---

## PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini semakin berkembang di Indonesia, khususnya di bidang kesejahteraan. Dengan demikian, upaya diharapkan dapat bekerja pada kesehatan pergantian acara yang lebih baik. memperluas kesadaran masyarakat akan pentingnya kesejahteraan klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan, mengembangkan lebih lanjut pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh klinik untuk membantu penyembuhan dan penyembuhan dengan fokus penuh pada kenyamanan pasien (Rosa, 2018).

Perubahan budaya telah terjadi sebagai akibat dari kejadian-kejadian baru-baru ini di dunia bisnis di Indonesia. Kejadian ini termasuk perusahaan di sektor kesehatan, seperti rumah sakit, yang berkembang dengan kecepatan yang terus meningkat. Salah satu lembaga pelayanan yang membentuk industri pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, dan budaya organisasi rumah sakit dinyatakan dalam visi, misi, dan tujuan lembaga yang ingin dicapai. Penyediaan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan mutu pelayanan kesehatan merupakan tujuan utama dari departemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Tindakan atau kemampuan pemberi layanan, salah satunya adalah perawat, merupakan kontributor utama kualitas layanan yang diberikan (Handayani, 2019).

Perlunya penerapan metode *patient engagement* melalui mendengarkan *feedback* pasien juga merupakan upaya untuk meningkatkan *patient centered care*. Upaya ini telah mulai diadopsi di beberapa negara di dunia, antara lain Eropa, Kanada, Amerika Serikat, Belanda, Denmark. Berdasarkan temuan hasil penelitian Riskiyah, Hariyanti, dan Juhariah (2017), penerapan *patient centered care* di Indonesia masih belum optimal. Menurut hasil yang diterbitkan oleh WHO pada tahun 2010, menyertakan *patient centered care* dapat membantu meminimalkan *adverse event*, *medical errors*, dan *near misses incident* (Fauziyah, dkk, 2020).

Pemerintah daerah berfungsi sebagai pengelola Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang merupakan pelayanan kesehatan perorangan paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk mempertahankan statusnya sebagai rumah sakit terakreditasi, RSUD

dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang sesuai dengan Standar Akreditasi Rumah Sakit Nasional. (SNARS). SNARS menekankan bahwa seluruh rumah sakit di Indonesia mampu memberikan pelayanan yang fokus pada pasien (Chanafie, dkk, 2022).

Layanan yang berpusat pada pasien, juga dikenal sebagai *patient centered care*, adalah layanan profesional yang inovatif dan menciptakan perubahan paradigma dalam penyampaian perawatan kesehatan rumah sakit. Pimpinan rumah sakit wajib mendorong dan menumbuhkan budaya PCC di seluruh aspek pelayanan dan pengobatan pasien. Profesional Pemberi Asuhan (PPA) didorong untuk mengembangkan kemitraan dengan pasien dan keluarga yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Pasien harus diberikan informasi yang akurat untuk membantu mereka membuat keputusan tentang perawatan mereka, sehingga tingkat kepercayaan mereka harus dihormati dan harus diperlakukan dengan hormat dan mempertimbangkan martabat pasien (Chanafie, dkk, 2022).

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya tergantung pada fasilitas yang mewah, teknologi yang lengkap, dan tampilan, tetapi juga pada sikap dan perilaku karyawan yang harus menunjukkan profesionalisme dan profesionalisme yang tinggi. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik tergantung pada penampilan personelnnya. Padahal, hasil survei kepuasan pasien dilakukan dalam rangka memperbaiki lingkungan rumah sakit, serta sarana dan fasilitas pasien dalam rangka konsumerisme. Efektivitas dievaluasi berdasarkan tanggapan pasien untuk meningkatkan kemampuan penyedia layanan kesehatan dan proses yang masih diperdebatkan (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pasien tercapai ketika penyedia layanan kesehatan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Kepuasan pasien dapat digambarkan sebagai jumlah persepsi pasien yang dikaitkan dengan kinerja layanan kesehatan yang diterima pasien ketika membandingkan kinerja itu dengan harapan yang diterima pasien masuk ke menerima layanan tersebut. Rumah sakit memainkan peran penting dalam pencapaian indikator evaluasi kualitas layanan, yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan rumah sakit (Soumokil, dkk, 2021).

Berdasarkan data sekunder RSUD Labuang Baji, didapatkan data kepuasan pasien pada tahun 2019, 2021 dan 2022. Pada tahun 2020 RSUD Labuang Baji tidak melakukan pengukuran Standar Pelayanan Minimal (SPM) dikarenakan

tidak terbentuk tim untuk pengukuran kepuasan pasien serta adanya pandemi COVID-19. Survei tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien sesuai dengan standar Kepmenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang “Standar Pelayanan Minimal dengan standar minimal kepuasan pasien sebesar  $\geq 90\%$ ”. Adapun persentase data kepuasan pasien pada tahun 2019-2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1**  
Data kepuasan pasien RSUD Labuang Baji tahun 2019-2022

Tahun	Persentase %	Standar Kepmenkes No 129 Tahun 2008
2019	86,34%	$\geq 90\%$
2021	70,83%	$\geq 90\%$
2022	78,46%	$\geq 90\%$

Seperti terlihat pada tabel 1 di atas, tingkat kepuasan pasien belum stabil dan belum memenuhi indeks standar pelayanan minimal tahun 2008, yaitu 90%. Standar yang dikembangkan berlaku di seluruh negara untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan. Jika suatu pelayanan kesehatan memiliki tingkat kepuasan pasien di bawah 90%, maka pelayanan kesehatan tersebut tidak memenuhi persyaratan Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Data kunjungan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji dalam 4 tahun terakhir tercatat sebagai berikut:

**Tabel 2**  
Jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2019-2022 di RSUD Labuang Baji

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2019	6.245
2.	2020	5.448
3.	2021	6.145
4.	2022	7.330
Total		25.168

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji pada tahun 2019 adalah 6.245, kemudian menjadi 5.448 pada tahun 2020, 6.145 pada tahun 2021, dan 7.330 pada tahun 2022. Artinya jumlah kunjungan rawat inap di RS Labuang

Baji mengalami fluktuasi.

Terdapat pasien yang masih memiliki pandangan dan penilaian negatif terhadap pelayanan yang didapat, dari sikap dan perilaku pelayanan kesehatan, sebagaimana hasil ulasan website RSUD Labuang Baji pada Agustus 2022 hingga Oktober 2022. Temuan ini berdasarkan pengalaman pasien yang dirawat di RS Labuang Baji mengalami kurangnya pengetahuan atau informasi. Informasi mengenai pelayanan medis yang diberikan kepada pasien atau keluarga pasien oleh pelayanan atau rumah sakit. Informasi tersebut diberikan atas dasar standar mutu pelayanan, kurangnya empati atau kepedulian terhadap pasien dan keluarga pasien, serta penanganan yang kurang baik oleh pegawai rumah sakit. Pelaksanaan *patient centered care* yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji, masih belum memadai, terlihat dari kesulitan-kesulitan tersebut; akibatnya, pelayanan kesehatan yang diterima pasien tidak memuaskan pasien, yang akan berdampak pada kualitas perawatan kesehatan secara keseluruhan (<https://rslabuangbaji.com>).

Berdasarkan dari masalah di atas peneliti tertarik mengkaji penelitian berjudul “Pengaruh Pelaksanaan *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Mutu Pelayanan Kesehatan Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2023”.

Laki-Laki	94	39
Perempuan	148	61
Total	242	100

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metodologi penelitian yang dikenal dengan pendekatan *cross-sectional*. *Cross sectional studi* merupakan penelitian yang hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada satu waktu tertentu saja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Tahun 2023.

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah menggunakan *Path Analysis*. Alasan penggunaan analisis jalur karena metode ini dapat menganalisis pola hubungan kausal antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung, secara serempak atau bersama-sama dan parsial atau mandiri dari beberapa variabel penyebab terhadap sebuah variabel akibat.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji, JL. DR. Rataulangi No.81, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 9 Januari Tahun 2023 - 9 Maret Tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji periode tahun 2022 sebesar 7.330 pasien, dengan rata-rata 611 kunjungan pasien setiap bulannya. Adapun jumlah sampel sebanyak 242 Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji.

## HASIL

Data primer yang dikumpulkan untuk penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner, yang memberikan gambaran menyeluruh tentang responden. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 242 responden di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji. Berikut peneliti sajikan jawaban responden:

**Tabel 3**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Jenis Kelamin	N	(%)
---------------	---	-----

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yakni sebagian besar Perempuan dengan jumlah 148 responden (61%).

**Tabel 4**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Usia (Tahun)	n	(%)
≤17-25	54	22
26-35	82	34
36-45	58	24
46-55	38	16
≥56	10	4
Total	242	100

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4 pengelompokan kategori usia menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) didapatkan karakteristik responden berdasarkan usia yang paling banyak yaitu kategori usia 26-35 tahun sebanyak 82 responden (34%) dan kategori usia yang paling sedikit yaitu ≥56 tahun sebanyak 10 responden (4%).

**Tabel 5**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Tingkat Pendidikan	N	(%)
Tidak Tamat Sekolah	18	7
SD	30	12
Tamat SMP/SLTA	50	21
Tamat SMA/SMK	102	42
Tamat Sarjana (S1)	31	13
Tamat D1/D2/D3	11	5
Total	242	100

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan lulusan SMA/SMK dengan tingkat pendidikan terbanyak yaitu sebanyak 102 responden (42%), dan lulusan D1/D2/D3 dengan tingkat pendidikan terendah yaitu sebanyak 11 responden (5%).

**Tabel 6**

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Pekerjaan	n	(%)
-----------	---	-----

Pelajar/Mahasiswa	19	8
PNS/TNI/Polri/Pensiunan	17	7
Karyawan Swasta	47	19
Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	35	15
Petani/Buruh	18	7
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	92	38
Lainnya	14	6
Total	242	100.0

Berdasarkan tabel 6 didapatkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga sejumlah 92 responden (38%) dan jenis pekerjaan yang sedikit yaitu pekerjaan lainnya sebanyak 14 responden (6%).

**Tabel 7**  
Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pembiayaan di RSUD Labuang Baji tahun 2023

Jenis Pembiayaan	n	(%)
Umum	6	3
BPJS	236	97
Total	242	100

Berdasarkan tabel 7 didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis pembiayaan yakni sebagian besar menggunakan BPJS sejumlah 236 responden (97%).

Dari hasil analisis Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov didapatkan hasil :

**Tabel 8**  
Uji normalitas data

		Unstandardized Residual
N		242
Normal	Mean	0,000
Parameters a, b	Std. Deviation	2,149
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Berdasarkan tabel uji normalitas sebelumnya di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai signifikansi ini  $> 0,05$  disimpulkan data penelitian terdistribusi normal.

**Tabel 8**  
Hasil uji linearitas

Variabel	Linearity	Deviation from Linearity
Patient Centered Care	0,000	0,904
Kepuasan Pasien	0,000	0,267

Berdasarkan hasil uji linieritas menunjukkan bahwa nilai probabilitas linearity untuk patient centred care data tersebut adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai probabilitas deviation from linearity data tersebut adalah sebesar  $0.904 > 0.05$ . Sementara hasil uji linieritas untuk kepuasan pasien diperoleh nilai probabilitas linearity data tersebut adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai probabilitas deviation from linearity data tersebut adalah sebesar  $0.267 > 0.05$ . Dari hasil analisis tersebut, kemudian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan untuk masing-masing variabel predictor (variable patient centred care dan kepuasan pasien) adalah memiliki hubungan yang linear terhadap data pada variabel kriterium (mutu pelayanan).

**Tabel 9**  
Uji multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Patient_Centred_Care	0,686	1,458
	Mutu_Pelayanan	0,686	1,458

Berdasarkan hasil pada tabel uji multikolinieritas di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai VIF dari masing-masing variabel yaitu  $< 10$  dengan nilai tolerance  $> 0,1$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas, tidak terdapat multikolinieritas.

Dari hasil analisis data penelitian, diperoleh hasil terhadap uji validitas tiap indikator pada Patient Centered Care yaitu :

**Tabel 10**  
Validitas patient centered care

No	Indikator	Corrected Correlation	Item-Total
1.	Komunikasi Efektif	0,416	
2.	Agenda Pasien	0,362	
3.	Empati	0,400	
4.	Keterlibatan Pasien	0,362	

Dari hasil analisis pada tabel validitas patient centered care tersebut, menggambarkan dari 4 indikator penelitian ini, menunjukan masing-masing nilai corrected item-total correlation  $>$  nilai r-tabel 0,126 yaitu indikator komunikasi efektif sebesar 0,416, agenda pasien sebesar 0,362, empati sebesar 0,400 dan indikator keterlibatan pasien sebesar 0,362. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid.

**Tabel 11**  
Validitas mutu pelayanan



No	Indikator	Corrected Correlation	Item-Total
1.	Kompetensi Teknis	0,388	
2.	Akses Terhadap Pelayanan	0,435	
3.	Hubungan Interpersonal	0,327	
4.	Kenyamanan	0,398	

Dari hasil analisis pada tabel validitas mutu pelayanan tersebut, menggambarkan dari 4 indikator penelitian menunjukan tiap nilai corrected item-total correlation > nilai r-tabel 0,126 yaitu indikator kompetensi teknis sebesar 0,388, akses terhadap pelayanan sebesar 0,435, hubungan interpersonal sebesar 0,327 dan indikator kenyamanan sebesar 0,398. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid.

**Tabel 12**  
Validitas kepuasan pasien

No	Indikator	Corrected Correlation	Item-Total
1.	Outcome	0,273	
2.	Akses	0,432	
3.	Contuinity	0,367	
4.	Lingkungan Fisik	0,358	
5.	Harga	0,366	

Dari hasil analisis pada tabel validitas kepuasan pasien tersebut, menggambarkan dari 5 indikator penelitian, menunjukan tiap nilai corrected item-total correlation berada > nilai r-tabel 0,126 yaitu indicator outcome sebesar 0,273, akses terhadap pelayanan sebesar 0,432, contuinity sebesar 0,367, lingkungan fisik sebesar 0,358 dan indikator harga sebesar 0,366. Sehingga seluruh indikator di dalam variabel ini dapat disimpulkan valid.

**Tabel 13**  
Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar
Patient Centered Care	0,605	0.600
Mutu Layanan	0,607	0.600
Kepuasan Pasien	0,604	0.600

Berdasarkan hasil analisis data, didapat nilai cronbach's alpha tiap variabel berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa instrumen penelitian konsisten untuk digunakan dalam penelitian. Artinya karena seluruh nilai cronbach's alpha tiap variabel > 0,600. Sehingga instrumen dalam penelitian

ini adalah reliabel dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

**Tabel 14**  
Kesesuain model 1 dan 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560a	.314	.311	1.971
2	.601a	.361	.356	2.158

Nilai yang digunakan dalam melihat koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah Adjusted R Square (R<sup>2</sup>). Hal ini disebabkan karena nilai R Square tersebut tidak rentan mengalami perubahan apabila terjadi penambahan pada sisi variabel independent.

**Tabel 15**  
Koefisien regresi jalur 1

Model	Standardized Coefficients
Patient Centered Care	0,560

Berdasarkan tabel yang tersedia pada tabel 15 di atas, kemudian disusun persamaan untuk analisis jalur 1 yaitu sebagai berikut:

$$Z = 0,560X + e1$$

Dari persamaan tersebut didapat nilai B1 = 0,560, yang berarti apabila patient centered care mengalami peningkatan satu satuan, maka nilai mutu pelayanan meningkat 0,560 satuan. Terjadinya peningkatan pada variabel mutu pelayanan dikarenakan nilai B1 pada uji statistic diperoleh nilai yang positif.

**Tabel 16**  
Koefisien regresi jalur 2

Model	Standardized Coefficients
Patient Centered Care	0,335
Mutu Pelayanan	0,345

Berdasarkan tabel yang tersedia pada tabel 16 di atas, kemudian disusun persamaan untuk analisis jalur 2 yaitu :

$$Y = 0,335X + 0,345Z + e2$$

Dari persamaan diatas didapatkan nilai B1 = 0,335, yang berarti apabila patient centered care mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka nilai kepuasan pasien meningkat 0,335 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya dianggap tetap. Sementara nilai untuk B2 adalah sebesar 0,345 yang berarti bahwa

apabila mutu pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan dan variabel lainnya dianggap tetap maka variabel kepuasan pasien meningkat 0,345 satuan. Terjadinya peningkatan pada variabel kepuasan pasien tersebut sebagai akibat dari nilai B1, dan B2 pada uji statistic diperoleh nilai yang positif.

Untuk mengetahui nilai dari pengaruh tidak langsung pada hubungan ini maka dilakukan perhitungan secara manual untuk masing-masing hubungan antar variabel di dalam jalur tersebut. Adapun perhitungan dalam analisis tersebut adalah sebagai berikut:

Pengaruh langsung antara variabel *patient centered care* terhadap mutu pelayanan adalah sebesar 0,560, sedangkan

Pengaruh langsung antara variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,345, sehingga

Pengaruh tidak langsung antara variabel *patient centered care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan adalah sebesar 0,193.

## PEMBAHASAN

Pembahasan dari hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Mutu Pelayanan Kesehatan Sebagai Variabel Intervening di RSUD Labuang Baji Tahun 2023. Dalam melakukan penelitian ini, dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 242 pasien rawat inap.

### 1. Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Rusmawati (2016), *patient centered care* merupakan paradigma baru dalam bidang pelayanan kesehatan yang menempatkan fokus perawatan langsung pada individu pasien. Dalam perawatan ini, lebih menghargai sentuhan dan tidak hanya sebatas berbicara dengan pasien. Selain itu, perawatan ini tidak hanya menekankan pada kemajuan teknologi; sebaliknya, lebih menekankan pentingnya hubungan antar pribadi di antara individu. *Patient Centered Care* menekankan perlunya administrator rumah sakit untuk mempertimbangkan masalah dari sudut pandang pasien, atau membayangkan diri mereka dalam posisi pasien, untuk memahami kebutuhan pasien dan berkembang menjadi rumah sakit yang semakin berkembang. Hal ini penting bagi rumah sakit secara keseluruhan, termasuk

para dokter, untuk menganut pola pikir bahwa pasien adalah satu-satunya pasien di sana. Hal ini memungkinkan dokter untuk memusatkan perhatian penuh pada pasien dan mencegah mereka membuat keputusan tanpa partisipasi pasien (Sariguna dkk, 2023).

Dari hasil penelitian nilai *standardized coefficient* pada variabel *patient centered care* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0.335 dengan nilai *critical ratio* sebesar 5,367 pada *p-value* sebesar 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai *critical ratio*  $> 1,96$  disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya hipotesis penelitian "*patient centered care* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien" dapat diterima. Sehingga semakin baik penerapan *Patient Centered Care* maka pasien akan merasa puas berobat di RSUD Labuang Baji karena pasien akan merasa benar-benar diperhatikan dan merasakan kenyamanan fisik serta emosional.

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel *patient centered care* terhadap mutu pelayanan menyatakan bahwa penerapan *patient centered care* di RSUD Labuang Baji dalam kategori baik karena dokter atau perawat mendorong pasien dan keluarganya untuk bertanya dan memberi pendapat sebagai pasien sesuai dengan edukasi yang diberikan serta dalam memberikan pelayanan petugas di RSUD Labuang Baji melayani dengan ramah dan sopan. Sehingga dengan adanya pelayanan yang berfokus pada pasien maka akan menimbulkan mutu pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini selaras dengan Nurjanah (2019) bahwa "komunikasi interpersonal berpengaruh (*P-Value* yaitu 0,023 dan nilai T-statistik 2,283) terhadap kepuasan". Kepuasan pasien berdampak pada kepercayaan mereka. (*p-value* 0,000 dan T-statistic 19,683). Hubungan antara kepercayaan dan partisipasi tenaga kefarmasian dimediasi oleh kepuasan pelanggan. (nilai P 0,045, statistik T 2,012). Hubungan antara kepercayaan pada orang lain dan kdimediasi oleh kepuasan. (nilai P 0,024, nilai statistik T 2,259).

Disarankan pihak RSUD Labuang Baji supaya meningkatkan budaya *patient centered care* atau budaya yang berfokus pada pasien dengan cara lebih memperhatikan kebutuhan pasien, menciptakan hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan yang lebih mendalam, seperti empati dan komunikasi dua arah serta memberikan kenyamanan fisik kepada pasien.

### 2. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Dina dkk, (2023), Sejauh mana pelayanan kesehatan yang sempurna menghasilkan kepuasan pasien disebut sebagai mutu pelayanan kesehatan. Kualitas layanan kesehatan meningkat dengan hasil yang didapat lebih memuaskan. Meskipun gagasan tentang kualitas yang terkait dengan pilihan ini dipahami secara luas, namun menerapkannya lebih sulit daripada yang diperkirakan karena kepuasan adalah konsep subyektif. Setiap orang dapat mengungkapkan berbagai tingkat kepuasan dengan kualitas perawatan medis yang sama, tergantung pada latar belakangnya. Selain itu, bahkan ketika pasien menemukan layanan medis yang baik, mereka tetap tidak memenuhi persyaratan layanan profesional dan kode etik.

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai *standardized coefficient* pada variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,345 dengan nilai *critical ratio* sebesar 5,532 pada tingkat signifikansi senilai 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai *critical ratio*  $> 1,96$  maka dapat diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Artinya semakin tinggi kualitas mutu pelayanannya, maka akan semakin baik pula respon yang diberikan pasien terhadap pelayanan RSUD Labuang Baji. Salah satu dampak positif dari hal ini yaitu pasien akan merasa puas ketika berobat di RSUD Labuang Baji karena kualitas mutu pelayanannya yang baik.

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji menyatakan bahwa dalam kategori baik, karena adanya kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas dan ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan yang tersedia di RSUD Labuang Baji. Dengan tersedianya informasi yang jelas mengenai pelayanan di RSUD Labuang Baji maka pasien akan merasa puas sehingga akan berdampak pada mutu pelayanan kesehatan RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian selaras dengan penelitian Rombon dkk, (2021) bahwa diperoleh hasil mutu pelayanan  $p=0,000$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} = 29,465$  lebih tinggi dari  $t_{tabel} = 2,048$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasilnya  $H_0$  tidak disetujui dan  $H_a$  disetujui, membuktikan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Papakelan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Purba (2020) menunjukkan bahwa “variabel bukti fisik ( $p=0,001$ ), keandalan ( $p=0,001$ ), daya tanggap ( $p=0,001$ ), jaminan ( $p=0,001$ ), empati ( $p=0,001$ ) terhadap kepuasan pasien”. Kelima variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan, namun kehandalan memiliki pengaruh yang paling besar; koefisien regresinya (B) adalah 0,788.

Disarankan agar RSUD Labuang Baji meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada pasien, mengakomodasi kebutuhan pasien, meningkatkan keterampilan tenaga medis untuk membantu pasien, meningkatkan pengetahuan pasien, dan selalu sabar menjawab pertanyaan dari pasien.

### 3. Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Dari hasil penelitian menunjukkan nilai *standardized coefficient* pada variabel *patient centered care* terhadap mutu pelayanan adalah sebesar 0.560 dengan nilai *critical ratio* sebesar 10,482 pada *p-value* sebesar 0.000. Oleh karena *standardized coefficients* bernilai positif pada *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai *critical ratio*  $> 1,96$  maka dapat diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa *patient centered care* berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan dapat diterima. Artinya semakin baik penerapan *Patient Centered Care* maka akan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji.

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel penerapan *patient centered care* terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji menyatakan bahwa dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan berkomunikasi dengan pasien menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan bukan bahasa medis serta dokter juga menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan dapat dipahami oleh pasien. Sehingga dengan adanya komunikasi yang baik dan hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien maka akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian ini selaras dengan Chanafie dkk, (2022) bahwa rata-rata tingkat



implementasi budaya PCC dan rata-rata kualitas pelayanan RSUD DKI Jakarta diukur sebesar 68,73. Rata-rata tingkat implementasi budaya PCC adalah 52,41. Budaya layanan PCC dan kualitas layanan menunjukkan hubungan yang baik yang signifikan secara statistik ( $p < 0,05$ ) dan sangat signifikan ( $r = 0,867$ ). Terdapat korelasi antara setiap peningkatan penerapan budaya PCC dengan peningkatan skor kualitas pelayanan RSUD DKI Jakarta sebesar 0,64.

Disarankan pihak RSUD Labuang Baji supaya meningkatkan penerapan *patient centered care* dengan cara berkomunikasi efektif dengan pasien, adanya hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat dengan pasien maupun keluarga pasien dan menjalin kerjasama antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji.

#### 4. Pengaruh Penerapan *Patient Centered Care* Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Mutu Pelayanan Kesehatan Sebagai Variabel Intervening

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh langsung antara variabel *patient centered care* terhadap mutu pelayanan adalah sebesar 0,560, sedangkan Pengaruh langsung antara variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,345, sehingga Pengaruh tidak langsung antara variabel *patient centered care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan adalah sebesar 0,193. Berdasarkan hasil *sobel test* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai *t-statistic* sebesar 4,370 dengan besaran nilai pengaruh adalah sebesar 0,193. Nilai koefisien regresi yang positif pada taraf signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dikarenakan pada hasil analisis sebelumnya untuk masing-masing hubungan langsung di antara variabel *patient centered care* terhadap mutu pelayanan, dan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan serta hubungan tidak langsung antara *patient centered care* terhadap kepuasan pasien juga menunjukkan hubungan yang signifikan maka dapat disimpulkan bahwa variabel mutu pelayanan berperan sebagai parsial mediasi (*partial mediasi*). Oleh karenanya, dari nilai hubungan tidak langsung serta hasil uji *sobel* pada jalur ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan sebelumnya yaitu *patient centered care*

berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan adalah diterima. Artinya semakin baik penerapan *Patient Centered Care* maka akan semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji yang akan berdampak pada kepuasan pasien.

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel penerapan *patient centered care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji menyatakan bahwa dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memperhatikan pasien dengan sungguh-sungguh, lingkungan RSUD Labuang Baji cukup nyaman serta keadaan kamar rawat inap tidak pengap dan tidak berdesakan. Sehingga dengan adanya penerapan *patient centered care* yang dilakukan di RSUD Labuang Baji maka pasien akan merasa lebih aman yang akan berdampak pada kepuasan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian ini selaras dengan Handayani (2019) bahwa “terdapat hubungan komunikasi dan reward dengan *patient centered care* di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto”. Selanjutnya penelitian Amelia (2018) Kompetensi teknis (memiliki *p-value* 0,000), *convenience* (memiliki *p-value* 0,001), dan ketepatan waktu (memiliki *p-value* 0,000) merupakan variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Paccera Kang Kota Makassar. Sedangkan variabel akses pelayanan ( $p=0,123$ ) dan interaksi interpersonal ( $p=0,080$ ) terbukti tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Paccera Kang.

Adapun penelitian Jaya (2022) kenyamanan ( $p=0,006$ ), menunjukkan keterampilan teknis ( $p=0,086$ ), hubungan interpersonal ( $p=0,000$ ), dan akses ke layanan ( $p=0,013$ ). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara banyak faktor kenyamanan dan kesenangan yang dialami oleh pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora, diantaranya akses pelayanan, interaksi interpersonal, dan tingkat kenyamanan.

#### SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis secara keseluruhan, maka dapat diperoleh kesimpulan dari penelitian ini adalah Terdapat pengaruh

Penerapan *Patient Centered Care* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Tahun 2023, Terdapat pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Tahun 2023, Terdapat pengaruh penerapan *Patient Centered Care* terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Tahun 2023, dan Terdapat pengaruh penerapan *Patient Centered Care* terhadap kepuasan pasien melalui mutu pelayanan kesehatan sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Tahun 2023. Disarankan pihak RSUD Labuang Baji agar meningkatkan penerapan *patient centered care* dengan cara berkomunikasi efektif dengan pasien, adanya hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat dengan pasien maupun keluarga pasien dan menjalin kerjasama antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. I. N. (2018). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar*.
- Chanafie, D., Asmirajanti, M., & Abeng, T. De. (2022). Pengaruh Budaya Pelayanan Berfokus Pada Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Do Rsu Dki Jakarta. *The Journal Of Hospital Accreditation*, 04(1), 13-16.
- Dina, E. S., Mutmainnah, & Darwis, D. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1(2), 50-66.
- Fauziyah, N., Tutik, R., Hariyati, S., & Fatmawati, U. (2020). *Penerapan Metode Pelibatan Pasien Melalui Feedback Pasien Dan Edukasi Speak-Up Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta: Pilot Study*. March, 442-451.  
<https://doi.org/10.20527/Dk.V8i2.8859>
- Handayani, F. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Reward Dengan Pendahuluan. *Jurnal Of Borneo Holistic Health*, 2(1), 125-134.
- Jaya, I. B. R. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Di Uptd Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo*.
- Nurjanah, S. R. (2019). *Skripsi Pengaruh Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Pasien Prolanis: Konteks Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Magelang Tahun 2019*.
- Purba, J. R. (2020). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Putri Hijau Medan Tahun 2019*.
- Rombon, L. A. Y., Podung, B. J., & Mamuja, P. P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Kesehatan Masyarakat Unima*, 02(02), 2-7.
- Rosa, E. M. (2018). *Patient Centered Care Di Rumah Sakit Konsep Dan Implementasi*.
- Rusmawati, A. (2016). *Upaya Meningkatkan Kemampuan Perawat Dalam Menerapkan Patient Centered Care (Pcc) Di Rumah Sakit*.
- Sariguna, P., Kennedy, J., Pare, S., Fitranto, A. G., & Simanullang, R. (2022). *Peningkatan Pemahaman Mengenai Pelayanan Rumah Sakit Melalui Diskusi Di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta*. 5(3), 107-114.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru*. 10(Siti 2018), 543-551.  
<https://doi.org/10.35816/Jiskh.V10i2.645>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9-15.  
<https://doi.org/10.18196/Jmmr.6122>

