

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN SIKAP PROFESI KESEHATAN DI RSUD MUHAMMADIYAH METRO

Windi Pertiwi, Yogi Catur Putra, Fitri Yuli Mayasari, Anniesha Frishia

¹Prodi Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung

²Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Metro dengan fokus pada sikap profesi kesehatan, yakni Kehandalan, ketanggapan, dan empati. Dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS), data primer dikumpulkan dari 300 pasien yang dipilih secara acak. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kehandalan, ketanggapan, dan empati memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kehandalan memainkan peran kunci sebagai fondasi utama, sementara ketanggapan dan empati memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman pelayanan yang holistik. Evaluasi model menunjukkan validitas dan reliabilitas yang baik, serta pengaruh bersama yang kuat dari ketiga faktor sikap profesi kesehatan terhadap kepuasan pasien. Kesimpulannya, penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang kompleksitas hubungan dalam pelayanan kesehatan, memberikan landasan untuk strategi pelayanan yang lebih efektif dan efisien di RSUD Muhammadiyah Metro.

Kata Kunci: kepuasan pasien, sikap profesi kesehatan, Kehandalan, ketanggapan, empati.

Abstract

This research analyzes patient satisfaction at the Muhammadiyah Metro General Hospital with a focus on the attitudes of the health profession, namely reliability, responsiveness and empathy. Using the Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modeling (SEM) method, primary data was collected from 300 randomly selected patients. The results of the analysis show that reliability, responsiveness and empathy have a positive and significant influence on patient satisfaction. Reliability plays a key role as the main foundation, while responsiveness and empathy make significant contributions to a holistic service experience. The evaluation model demonstrated good validity and reliability, as well as a strong joint influence of the third factor of health professional attitudes on patient satisfaction. In conclusion, this research provides in-depth insight into the complexity of relationships in health services, providing a basis for more effective and efficient service strategies at RSUD Muhammadiyah Metro.

Keywords: patient satisfaction, health professional attitudes, reliability, responsiveness, empathy.

I. PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi fokus utama bagi rumah sakit dalam menjawab tantangan dinamika sistem kesehatan modern (Ferreira & Marques, 2021; Li & Carayon, 2021). Dalam konteks ini, kepuasan pasien menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kepuasan pasien berdasarkan sikap profesi kesehatan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Metro. RSUD Muhammadiyah Metro sebagai pusat

elayanan kesehatan masyarakat memegang peran sentral dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Namun, untuk mengoptimalkan pelayanan, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, khususnya melibatkan sikap profesi kesehatan, menjadi sangat penting.

Penelitian Lee et al. (2020) tentang analisis pengaruh moderasi terhadap hubungan antara waktu tunggu yang dirasakan dan kepuasan pasien pasien kanker payudara selama dirawat inap. Lanjut penelitian Mallat et al. (2021) yang mengkaji tentang kepuasan pasien dalam konteks kemitraan publik-swasta. Hubungan antara komunikasi dokter-pasien dan hasil kesehatan: tingkat kepuasan komunikasi pasien dan dampaknya terhadap kepatuhan di rumah sakit khusus komprehensif di Ethiopia juga dikaji oleh (Gessesse et al., 2022). Kebanyakan penelitian sebelumnya berfokus pada faktor-faktor umum yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, fasilitas, dan komunikasi. Namun, penelitian ini secara spesifik memusatkan perhatian pada sikap profesi kesehatan, yaitu Kehandalan, daya tanggap, dan empati. Ini menciptakan kesenjangan penting dalam literatur karena mengidentifikasi aspek khusus yang belum sepenuhnya dieksplorasi.

Kajian literatur terkini mencatat bahwa sikap profesi kesehatan, yang mencakup aspek Kehandalan, daya tanggap, dan empati, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut menjadi kunci dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Oleh karena itu, penelitian ini diinisiasi untuk menggali lebih dalam pengaruh sikap profesi kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Metro. Analisis yang komprehensif ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terkait dinamika interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, serta memberikan kontribusi terhadap upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal.

Dengan menghadirkan data empiris yang spesifik dari RSUD Muhammadiyah Metro, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam konteks pengembangan strategi pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, pemahaman yang lebih baik terhadap faktor-faktor yang mendorong kepuasan pasien dapat menjadi landasan bagi perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan kesehatan di rumah sakit ini. Oleh karena itu, artikel ini membawa penelitian mendalam yang diharapkan dapat membuka pintu untuk perbaikan dan inovasi yang lebih besar dalam pelayanan kesehatan di RSUD Muhammadiyah Metro.

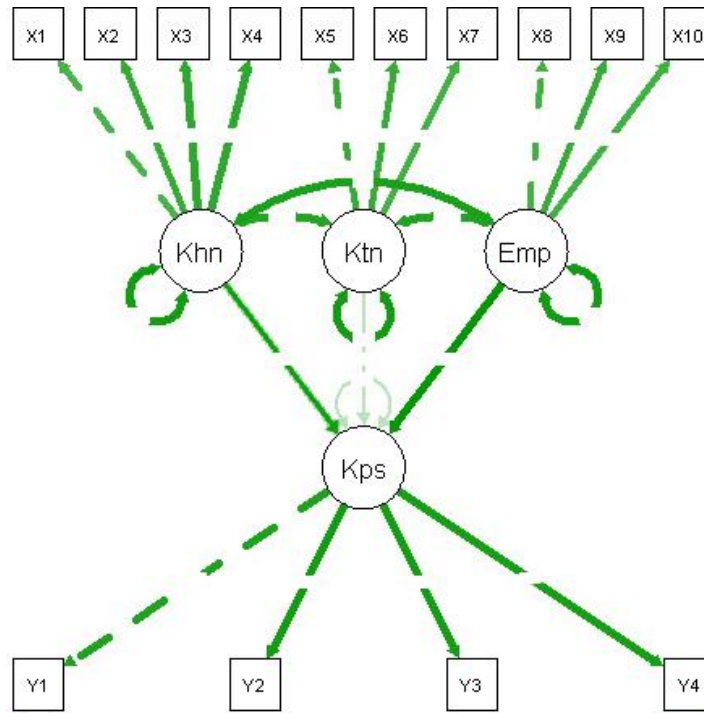
II. METODE

Metode penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan dari pasien RSUD Muhammadiyah Metro yang berasal dari ruang Musdalifa, Mina, Arafah, Hasanah, Shafa, Assalam, Perina, Firdaus, dan ICU. Dalam penelitian ini, dilakukan survei dengan metode kuantitatif, di mana 300 sampel dipilih secara acak dari keseluruhan populasi pasien. Metode survei ini bertujuan untuk mendapatkan data langsung dari objek di lapangan dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data (Snijkers et al., 2023; Sperber et al., 2023). Kuisisioner yang digunakan terdiri dari 14 item pertanyaan yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Variabel eksogen terdiri dari sikap profesi kesehatan di RS Muhammadiyah Metro, yang mencakup Kehandalan, daya tanggap, dan empati. Sementara itu, variabel endogen yang dituju adalah kepuasan pasien. Berikut adalah variabel laten dan variabel indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Item	Variabel Indikator	Variabel Laten
Penjelasan dokter kepada pasien jelas dan mudah dipahami	X1	Kehandalan
Keterampilan perawat dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi, dan lain-lain)	X2	
Pemberian informasi obat jelas dan mudah dipahami	X3	
Petugas keamanan (satpam) RS ramah, sopan, dan profesional	X4	
Dokter visit tepat waktu setiap hari	X5	Ketanggapan
Perawat terampil dan cekatan dalam melayani pasien	X6	
Tanggapan dan jawaban dokter atas keluhan responden	X7	
Dokter, Perawat, Petugas farmasi ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	X8	Empati
Petugas rumah sakit mampu memberikan perhatian secara individual kepada pasien	X9	
Penghargaan terhadap nilai dan preferensi pasien	X10	
Sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin	Y1	Kepuasan Pasien
Akurasi diagnosis dan rekomendasi pengobatan	Y2	
Kesesuaian prosedur perawatan dengan standar kesehatan	Y3	
Tingkat kepercayaan pasien terhadap Kehandalan pelayanan medis dan non-medis	Y4	

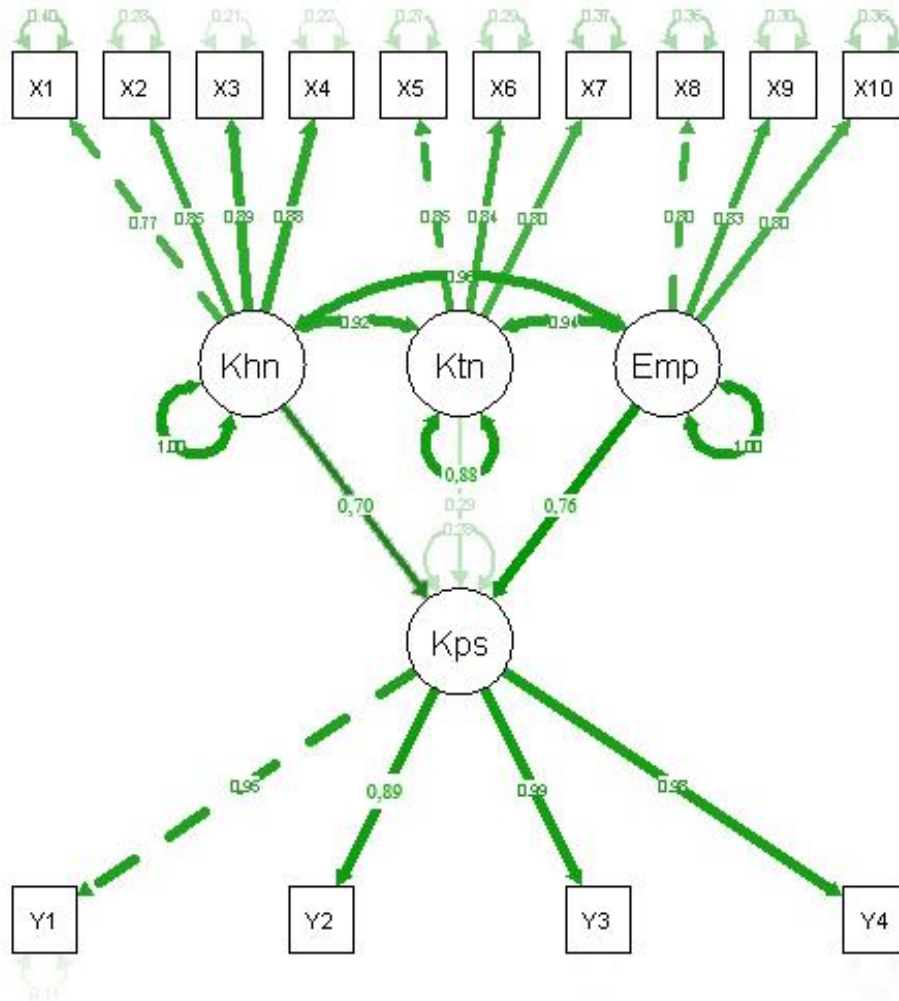
Analisis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh langsung dari variabel eksogen dan endogen adalah Structural Equation Modeling (SEM) metode estimasi Partial Least Square (PLS). Metode SEM-PLS tidak mensyaratkan asumsi klasik seperti data harus berdistribusi normal (Ciavolino et al., 2022; Hidayat & Wulandari, 2022). Pengujian ini dilakukan menggunakan software R Studio, dengan menggunakan package SEM untuk mengukur hubungan kausalitas antar variabel laten (Syafiq & Purwoko, 2022). Sesuai dengan paradigma penelitian yang dijelaskan dalam kerangka teoretik dan prinsip dasar model persamaan struktural, pengaruh langsung antar variabel yang diteliti dapat digambarkan dalam model konstelasi penelitian.



Gambar 1. Diagram Path Konseptual

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di RSU Muhammadiyah Metro, dengan fokus khusus pada sikap profesi kesehatan yang melibatkan Kehandalan, daya tanggap, dan empati. Metode SEM-PLS digunakan untuk menganalisis hubungan kompleks antara variabel-variabel tersebut. Hasil analisis menyajikan temuan yang signifikan, menyoroti pengaruh positif dan signifikan dari Kehandalan, daya tanggap (ketanggapan), dan empati profesi kesehatan terhadap kepuasan pasien. Berikut disajikan hubungan antar variabel dalam bentuk diagram path pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Path hubungan antar variabel laten

Berdasarkan gambar 2. dapat dijelaskan untuk masing-masing variabel bahwa untuk:

1. Kehandalan

Koefisien jalur (path coefficient) antara Kehandalan sikap profesi kesehatan dan kepuasan pasien signifikan ($p < 0,05$), menunjukkan bahwa Kehandalan memiliki dampak positif yang kuat terhadap kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa tingkat Kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan.

Kehandalan, sebagai faktor penting dalam sikap profesi kesehatan, memiliki implikasi signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Sallam et al. (2023) Kehandalan menunjukkan konsistensi dan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, termasuk aspek kejelasan informasi, ketepatan waktu, dan keakuratan diagnosis. Dalam konteks ini, hasil analisis yang menunjukkan dampak positif dan signifikan dari Kehandalan terhadap kepuasan pasien mengonfirmasi bahwa pasien cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan ketika mereka dapat mengandalkan tenaga kesehatan secara konsisten.

Kehandalan dapat dianggap sebagai fondasi atau landasan utama dari kepuasan pasien. Kepercayaan pasien terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan menciptakan dasar untuk interaksi yang positif antara pasien dan penyedia layanan (Sutherland et al., 2022). Dengan demikian, hasil analisis yang menunjukkan dampak positif dan kuat dari Kehandalan terhadap kepuasan pasien menegaskan bahwa rumah sakit atau lembaga kesehatan dapat membangun reputasi positif melalui konsistensi dalam memberikan layanan. Penting untuk dicatat bahwa dampak positif dan signifikan dari Kehandalan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa faktor ini bukan hanya berkontribusi pada tingkat kepercayaan, tetapi juga pada penciptaan persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Pasien yang merasa bahwa tenaga kesehatan dapat diandalkan cenderung memiliki pandangan yang lebih positif terhadap perawatan medis yang mereka terima, yang pada gilirannya, dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

2. Ketanggapan

Koefisien jalur antara ketanggapan dan kepuasan pasien juga signifikan ($p < 0,05$), mengindikasikan bahwa pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasakan bahwa tenaga kesehatan responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Temuan ini menggarisbawahi bahwa pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasakan bahwa tenaga kesehatan benar-benar responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Ketanggapan yang positif dapat menciptakan rasa kepercayaan, memberikan rasa dihargai, dan meningkatkan kenyamanan pasien. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, di mana keberhasilan perawatan seringkali terkait dengan tingkat kerjasama dan kepercayaan pasien, ketanggapan yang efektif dapat memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan.

Ketanggapan yang efektif bukan hanya mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung, tetapi juga dapat menjadi faktor pendukung keberhasilan komprehensif pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa bahwa tenaga kesehatan responsif terhadap kebutuhan mereka mungkin lebih cenderung untuk mengikuti prosedur perawatan, berkomunikasi secara terbuka tentang kondisi kesehatan mereka, dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan kesehatan. Manajemen pelayanan kesehatan dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk merancang program pelatihan dan pengembangan yang memperkuat kemampuan tenaga kesehatan dalam merespons dengan efektif terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Hal ini mencakup peningkatan keterampilan komunikasi, pemahaman yang lebih baik tentang preferensi pasien, dan pengembangan mekanisme cepat tanggap dalam situasi yang beragam. Dalam kerangka evaluasi layanan kesehatan, tingkat ketanggapan dapat dijadikan parameter penting. Pengukuran dan pemantauan ketanggapan tenaga kesehatan dapat memberikan informasi berharga tentang efektivitas interaksi pasien-tenaga kesehatan, dan ini dapat menjadi alat pengukur untuk memastikan konsistensi pelayanan yang responsif.

3. Empati

Empati dari profesi kesehatan juga menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan koefisien jalur yang tinggi ($p < 0,05$). Hal ini menekankan pentingnya sikap empatik dan perhatian dari tenaga kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Ditemukannya dampak positif dan signifikan dari empati profesi kesehatan terhadap kepuasan pasien menyoroti peran sentral sikap empatik dalam konteks pelayanan kesehatan. Empati mencakup kemampuan untuk

memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan pasien, menciptakan koneksi manusiawi antara pasien dan tenaga kesehatan. Temuan ini menegaskan bahwa faktor psikologis dan emosional seperti empati dapat memiliki dampak yang mendalam terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Dalam lingkungan perawatan kesehatan, di mana pasien seringkali menghadapi tantangan fisik dan emosional yang signifikan, keberadaan empati dapat memberikan dukungan emosional yang kuat (Poulose & Thomas, 2023; Younas et al., 2023). Interaksi yang empatik dapat menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan, yang berkontribusi pada kesejahteraan psikologis pasien. Dengan merasa didengar dan dipahami, pasien mungkin lebih mampu mengatasi stres dan kecemasan terkait perawatan kesehatan mereka. Temuan ini juga menciptakan dasar untuk memahami empati sebagai faktor diferensiasi dalam layanan kesehatan. Rumah sakit atau lembaga kesehatan yang memprioritaskan pengembangan sikap empatik dari staf kesehatan mereka mungkin lebih mampu menarik dan mempertahankan pasien. Perawatan yang dilakukan dengan empati tidak hanya memenuhi kebutuhan medis, tetapi juga menciptakan pengalaman pribadi yang positif dan berkesan. Empati tidak hanya memengaruhi kepuasan pasien secara langsung, tetapi juga dapat memainkan peran dalam proses penyembuhan. Kondisi psikologis yang mendukung, seperti adanya empati dari tenaga kesehatan, dapat membantu pasien mengatasi tantangan dan mendorong keterlibatan aktif dalam perawatan mereka. Ini memiliki implikasi positif terhadap hasil kesehatan jangka panjang.

Perlu dicatat bahwa empati tidak berdiri sendiri; ia memiliki pengaruh simultan dengan kehandalan dan ketanggapan dalam membentuk kepuasan pasien. Interaksi yang empatik dapat memperkuat efek positif dari kehandalan dan ketanggapan, menciptakan pengalaman pelayanan yang holistik. Sebaliknya, kurangnya empati dapat merusak persepsi positif pasien meskipun kehandalan dan ketanggapan yang baik. Manajemen kesehatan dapat menggunakan temuan ini untuk merancang strategi peningkatan empati dalam lingkungan pelayanan kesehatan. Ini mungkin melibatkan pelatihan yang meningkatkan pemahaman staf kesehatan tentang aspek-aspek empati, promosi budaya organisasi yang mendukung hubungan manusiawi, dan pengembangan kebijakan yang mendorong praktik-praktik empatik.

4. Pengaruh Bersama Faktor

Analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut tidak hanya memiliki pengaruh positif secara individual terhadap kepuasan pasien, tetapi juga memiliki pengaruh bersama yang kuat. Ini menggambarkan bahwa kombinasi Kehandalan, daya tanggap, dan empati dari profesi kesehatan memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap kepuasan pasien.

Penting untuk diingat bahwa ketanggapan tidak berdiri sendiri, tetapi memiliki hubungan simbiosis dengan Kehandalan dan empati, dua aspek lain dari sikap profesi kesehatan. Keberhasilan dalam merancang strategi untuk meningkatkan ketanggapan harus mempertimbangkan interaksi kompleks antara ketiga faktor ini untuk menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang holistik dan memuaskan bagi pasien. Dengan mengakui kekuatan hubungan antara ketanggapan dan kepuasan pasien, rumah sakit atau lembaga kesehatan dapat lebih terarah dalam upaya mereka untuk meningkatkan mutu layanan dan menciptakan lingkungan yang mendukung kepercayaan dan kepuasan pasien.

Diagram path SEM memvisualisasikan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diamati, dan evaluasi terhadapnya dapat memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana model dapat menjelaskan fenomena yang sedang diuji (Gunzler et al., 2021; Hair Jr et al., 2021). Dalam konteks evaluasi model ini, kami akan mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel yang teridentifikasi, menganalisis kecocokan model dengan data empiris, serta mengukur signifikansi dan kekuatan pengaruh masing-masing jalur (Hair Jr. et al., 2020). Evaluasi model SEM ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman mendalam tentang kompleksitas hubungan dalam kerangka konseptual yang telah dirancang, dan pada gilirannya, memberikan dasar untuk peningkatan dan pengembangan model tersebut.

1. Validitas dan Reliabilitas Model

Validitas dan reliabilitas model diukur dengan menggunakan faktor-faktor seperti *Composite Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE) (Baharum et al., 2023; Cheung et al., 2023). Semua nilai yang diperoleh melampaui batas ambang, menunjukkan model memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Seperti ditunjukkan pada tabel 2, untuk nilai CR semua indikator lebih besar dari 0.70 dan nilai AVE lebih besar dari 0.50. Hal ini berarti semua indikator valid dan reliabel dalam menggambarkan masing-masing variabel laten.

Tabel 2. Evaluasi Model Pengukuran

Variabel Indikator	CR > 0.70	AVE > 0.50
X1	0.75	0.60
X2	0.85	0.74
X3	0.89	0.80
X4	0.80	0.78
X5	0.76	0.68
X6	0.88	0.79
X7	0.79	0.68
X8	0.88	0.82
X9	0.90	0.85
X10	0.75	0.66
Y1	0.87	0.79
Y2	0.85	0.80
Y3	0.83	0.76
Y4	0.79	0.67

2. Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model structural dari diagram path di atas yaitu dengan menggunakan perhitungan *Critical Ratio* (CRb). Dilakukan dengan membagi nilai koefisien parameter yang didapat melalui estimasi parameter dengan nilai standar erornya dan dihasilkan hasil pada tabel 3.

Tabel 3. CRb dari hubungan antar variabel laten

Variabel	CRb	Keterangan
Kehandalan → Kepuasan	2.05	Signifikan
Ketanggapan → Kepuasan	2.11	Signifikan

Empati → Kepuasan	2.01	Signifikan
-------------------	------	------------

Berdasarkan tabel 3. nilai CRb lebih besar dari 2 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara sikap profesi tenaga kesehatan berupa kehandalan, ketanggapan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Metro.

3. Evaluasi Model secara Keseluruhan

Evaluasi model secara keseluruhan memiliki tujuan utama untuk mengkaji keefektifan suatu model atau metode analisis dengan cermat (Cho et al., 2022). Dalam konteks ini, evaluasi model dilakukan dengan tujuan mendalam memahami keakuratan, ketepatan, dan keberlakuan model, terutama dalam analisis yang melibatkan kompleksitas hubungan antarvariabel. Tujuan utama dari evaluasi ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan model, serta memberikan wawasan yang mendalam terkait dengan relevansi dan aplikabilitasnya dalam suatu konteks khusus. Oleh karena itu, evaluasi model bukan hanya sebagai langkah rutin, melainkan sebagai upaya sistematis untuk memastikan Kehandalan dan kebermanfaatan hasil analisis yang dihasilkan. Berikut hasil evaluasi kecocokan model yang terbentuk secara keseluruhan disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Evaluasi kecocokan model secara keseluruhan.

Ukuran Model FIT	Target Tingkat Kecocokan	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
FIT	$FIT \geq 0.50$	0.56	Baik
AFIT	$AFIT \geq 0.50$	0.52	Baik
GFI	$GFI \geq 0.98$	0.98	Baik

Berdasarkan tabel 4. terlihat bahwa nilai FIT dan AFIT diatas 0,5 yaitu FIT sebesar 0.56 dan AFIT sebesar 0.52. Nilai FIT menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan sekitar 56% variasi dari data dan nilai AFIT sebesar 52 % dipengaruhi oleh kompleksitas model di mana semakin banyak variabelnya semakin tinggi nilai FIT dan AFIT. Sedangkan untuk GFI diperoleh nilai sebesar 0.98 atau 98% menunjukkan model secara keseluruhan memiliki tingkat kecocokan yang baik. Sehingga berdasarkan hasil evaluasi kecocokan model secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan baik. Sehingga penggunaan metode SEM-PLS pemodelan yang terbentuk dalam bentuk diagram path, untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pasien berdasarkan sikap profesi kesehatan di RSUD Muhammadiyah Metro sudah tepat.

Penting untuk diakui bahwa keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien bukan hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga merupakan respons terhadap dinamika sistem kesehatan modern. Seiring dengan perubahan dan perkembangan dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator utama yang mencerminkan sejauh mana rumah sakit dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Analisis yang mendalam terhadap sikap profesi kesehatan, termasuk Kehandalan, daya tanggap, dan empati, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana aspek-aspek ini secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan. Keberhasilan

dalam memperkuat sikap profesi kesehatan dapat dianggap sebagai fondasi yang kokoh untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

Hasil temuan tidak hanya memberikan wawasan, tetapi juga memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan strategi pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien di RSUD Muhammadiyah Metro. Dengan memahami peran penting sikap profesi kesehatan dalam kepuasan pasien, rumah sakit dapat merancang strategi yang lebih terarah dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Analisis ini juga memberikan dasar untuk inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan kesehatan di RSUD Muhammadiyah Metro. Identifikasi Keandalan, ketanggapan, dan empati sebagai faktor kunci memungkinkan rumah sakit untuk terus mengembangkan inovasi dalam pendekatan pelayanan dan meningkatkan aspek-aspek tersebut secara berkelanjutan. Rekomendasi untuk fokus pada pelatihan dan pengembangan staf kesehatan dalam aspek Keandalan, ketanggapan, dan empati adalah langkah yang strategis. Dengan meningkatkan kompetensi dan keterampilan staf kesehatan dalam bidang ini, rumah sakit dapat secara langsung meningkatkan interaksi dengan pasien, menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih positif. Dengan mempertimbangkan variabel kontrol dan memastikan validitas serta reliabilitas model, hasil analisis ini memberikan pijakan yang kokoh untuk perbaikan berkelanjutan dan inovasi. Penelitian ini bukan hanya memberikan gambaran saat ini, tetapi juga menyediakan dasar untuk evaluasi berkala dan penyesuaian strategi agar tetap responsif terhadap perubahan dalam kebutuhan dan harapan pasien. Dengan demikian, temuan ini bukan hanya menjadi informasi berharga bagi RSUD Muhammadiyah Metro, tetapi juga dapat dijadikan referensi oleh rumah sakit lain dalam upaya mereka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

IV. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, analisis kepuasan pasien di RSUD Muhammadiyah Metro menunjukkan bahwa sikap profesi kesehatan, terutama Keandalan, ketanggapan, dan empati, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Keandalan, sebagai fondasi utama, menunjukkan konsistensi dalam memberikan layanan yang memengaruhi persepsi positif pasien. Ketanggapan yang baik menciptakan kepuasan dengan merespons kebutuhan dan harapan pasien secara efektif. Empati dari profesi kesehatan menjadi faktor diferensiasi yang memberikan dukungan emosional dan memainkan peran penting dalam proses penyembuhan. Melalui pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, RSUD Muhammadiyah Metro dapat mengarahkan upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Temuan ini juga dapat menjadi pedoman bagi rumah sakit lain dalam upaya mereka untuk memenuhi dan melebihi harapan pasien.

REFERENSI

- Baharum, H., Ismail, A., Awang, Z., McKenna, L., Ibrahim, R., Mohamed, Z., & Hassan, N. H. (2023). The Study Adapted Instruments Based on Confirmatory Factor Analysis (CFA) to Validate Measurement Models of Latent Constructs. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 2860.
- Cheung, G. W., Cooper-Thomas, H. D., Lau, R. S., & Wang, L. C. (2023). Reporting reliability, convergent and discriminant validity with structural equation modeling: A review and best-practice

- recommendations. *Asia Pacific Journal of Management*, 1–39.
- Cho, G., Kim, S., Lee, J., Hwang, H., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2022). A comparative study of the predictive power of component-based approaches to structural equation modeling. *European Journal of Marketing*.
- Ciavolino, E., Aria, M., Cheah, J.-H., & Roldán, J. L. (2022). A tale of PLS structural equation modelling: episode I—a bibliometric citation analysis. *Social Indicators Research*, 164(3), 1323–1348.
- Ferreira, D. C., & Marques, R. C. (2021). Public-private partnerships in health care services: Do they outperform public hospitals regarding quality and access? Evidence from Portugal. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 100798.
- Gessesse, A. G., Mohammed Haile, J., & Woldearegay, A. G. (2022). The nexus between physician-patient communication and health outcomes: level of patient communication satisfaction and its impact on adherence in ethiopian comprehensive specialized hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 2509–2519.
- Gunzler, D. D., Perzynski, A. T., & Carle, A. C. (2021). *Structural equation modeling for health and medicine*. CRC Press.
- Hair Jr., J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109(November 2019), 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., Ray, S., Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). An introduction to structural equation modeling. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*, 1–29.
- Hidayat, R., & Wulandari, P. (2022). Structural Equation Modelling (SEM) in Research: Narrative Literature Review. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 5(6), 852–858.
- Lee, S., Gross, S. E., Pfaff, H., & Dresen, A. (2020). Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: an analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay. *Patient Education and Counseling*, 103(4), 819–825.
- Li, J., & Carayon, P. (2021). Health Care 4.0: A vision for smart and connected health care. *IISE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 11(3), 171–180.
- Mallat, A., Vrontis, D., & Thrassou, A. (2021). Patient satisfaction in the context of public-private partnerships. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(6), 1395–1422.
- Poulose, A. C., & Thomas, B. T. S. L. (2023). Navigating the emotional terrain of surgery: the crucial role of nurses in patient well-being. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*, 9(9), 19–21.
- Sallam, M., Barakat, M., & Sallam, M. (2023). Pilot testing of a tool to standardize the assessment of the quality of health information generated by artificial intelligence-based models. *Cureus*, 15(11).
- Snijkers, G., Houben, L., & Demollin, F. (2023). Tailoring the design of a new combined business survey: process, methods, and lessons learned. *Advances in Business Statistics, Methods and Data Collection*, 357–386.

- Sperber, A. D., Bor, S., Fang, X., Bangdiwala, S. I., Drossman, D. A., Ghoshal, U. C., Simren, M., Tack, J., Whitehead, W. E., & Dumitrascu, D. L. (2023). Face-to-face interviews versus Internet surveys: Comparison of two data collection methods in the Rome foundation global epidemiology study: Implications for population-based research. *Neurogastroenterology & Motility*, e14583.
- Sutherland, B. L., Pecanac, K., LaBorde, T. M., Bartels, C. M., & Brennan, M. B. (2022). Good working relationships: how healthcare system proximity influences trust between healthcare workers. *Journal of Interprofessional Care*, 36(3), 331–339.
- Syafiq, M., & Purwoko, A. (2022). Integrated structural equation modeling and causal steps in evaluating the role of the mediating variable. *MethodsX*, 9, 101777.
- Younas, A., Porr, C., Maddigan, J., Moore, J., Navarro, P., & Whitehead, D. (2023). Implementation strategies to promote compassionate nursing care of complex patients: An exploratory sequential mixed methods study. *Journal of Nursing Scholarship*.