

**CROSS SECTIONAL FAKTOR BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN *MEDICAL CHECK UP* (MCU) DI RS BHAYANGKARA SURAKARTA**

**Oktaphiana Saputri<sup>1)</sup> , Wahyuningsih Safitri<sup>2)</sup> , Saelan<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Keperawatan Program Sarjana dan Profesi Ners  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>2,3)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana dan Profesi Ners Fakultas  
Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

[oktaphianasaputri@gmail.com](mailto:oktaphianasaputri@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya rumah sakit akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit baru memerlukan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor hubungan terhadap kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional (belah lintang). Cross Sectional merupakan suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 178 pasien MCU. Teknik sampling menggunakan teknik *purposive sampling* dan besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin menghasilkan sebanyak 70 responden.

Analisa data penelitian ini menggunakan uji korelasi Pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,557 untuk kualitas pelayanan, koefisien korelasi sebesar 0,583 untuk komunikasi terapeutik, koefisien korelasi sebesar 0,557 untuk tingkat estetika, dan terakhir koefisien korelasi sebesar 0,494 untuk tingkat harga. Sehingga dapat diartikan ada hubungan antara kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik, estetika, dan harga dengan kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta. Saran untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menekankan salah satu variabel (kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik, estetika, dan harga) yang berhubungan kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, *Medical Check Up*, Faktor Kepuasan Pasien  
**Daftar Pustaka** : 40 (2010-2023)

UNDERGRADUATE PROGRAM IN NURSING  
HEALTH FACULTY  
KUSUMA HUSADA UNIVERSITY SURAKARTA  
2024

***CROSS SECTIONAL FACTORS RELATED TO MEDICAL CHECK UP (MCU)  
PATIENT SATISFACTION AT BHAYANGKARA HOSPITAL SURAKARTA***

**Oktaphiana Saputri<sup>1)</sup> , Wahyuningsih Safitri<sup>2)</sup> , Saelan<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup> Student of Undergraduate in Nursing and Nurse Profession Program of Faculty of Health of Kusuma Husada University of Surakarta

<sup>2,3)</sup> Lecturer or Undergraduate in Nursing and Nurse Profession Program of Faculty of Health of Kusuma Husada University of Surakarta

[oktaphianasaputri@gmail.com](mailto:oktaphianasaputri@gmail.com)

***ABSTRACT***

*Patient satisfaction is an indicator of the quality of health services. If a health agency, one of which is a hospital, will make efforts to improve the quality of health services. New hospitals require patient satisfaction measurements to evaluate the quality of their services. The aim of this research is to determine the relationship factors with patient satisfaction with Medical Check Up at Bhayangkara Hospital, Surakarta.*

*This type of research is descriptive analytic with a cross sectional approach. Cross Sectional is a research to study the correlation between risk factors and effects. The population in this study was 178 MCU patients. The sampling technique used purposive sampling technique and the sample size was calculated using the Slovin formula resulting in 70 respondents.*

*Analysis of this research data used the Pearson correlation test. The research results show that the significance value is 0.000 with a correlation coefficient of 0.557 for service quality, a correlation coefficient of 0.583 for therapeutic communication, a correlation coefficient of 0.557 for aesthetic level, and finally a correlation coefficient of 0.494 for price level. So it can be interpreted that there is a relationship between service quality, therapeutic communication, aesthetics, and price and patient satisfaction with Medical Check Up at Bhayangkara Hospital, Surakarta. Suggestions for future researchers to conduct research by emphasizing one of the variables (service quality, therapeutic communication, aesthetics, and price) that is related to patient satisfaction with Medical Check Up at Bhayangkara Hospital, Surakarta.*

**Keywords** : Patient Satisfaction, Medical Check Up, Patient Satisfaction Factors

**Bibliography** : 40 (2010-2023)

## I. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dimana Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan penting dalam upaya percepatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Susatyo Herlambang, 2016)

Menurut (Kementerian Kesehatan RI, 2010) Rumah Sakit Bhayangkara berkewajiban memenuhi proses organisasi yang ditetapkan Polri selama menjalankan tugas pokoknya memberikan pelayanan kesehatan bagi personel Polri, keluarganya, dan masyarakat, serta menyelenggarakan dukungan kesehatan bagi tugas operasional dan pembinaan Polri dalam kapasitasnya sebagai pusat rujukan tertinggi dari Rumah Sakit Bhayangkara.

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang penting dalam lembaga pelayanan kesehatan, guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memberikan dorongan kepada setiap pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk mengetahui kualitas dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan (Susatyo Herlambang, 2016)

Kualitas layanan tercermin dalam keandalan yang toleran dalam memanfaatkan layanan kesehatan melalui pemeriksaan *Medical Check Up* sekitar satu kali dalam setahun. Pemeriksaan *Medical Check Up* di klinik/rumah sakit menggunakan layanan untuk penilaian kesehatan yang terdiri dari dokter spesialis juga didukung oleh tim medis dan

penunjang lainnya. Masing-masing klinik/rumah sakit, *Medical Check Up* diharapkan semakin mengembangkan pelaksanaan yang cakap dan tepat sehingga dapat lebih baik. Selain itu, kualitas pelayanan menjadi lebih mudah, dan kecepatan reaksi dalam penanganan keluhan pasien yaitu faktor yang benar-benar dipertimbangkan pasien saat memilih layanan untuk kesejahteraan dan kesehatan pasien.

Ciri-ciri dari layanan kesehatan dapat tercermin dari pandangan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterimanya. Pandangan pasien atau klien terhadap kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa pelayanan kesehatan. (Tjiptono, 2012). Namun pada umumnya tidak semua penerima manfaat layanan kesehatan merasa puas atau kecewa dengan layanan yang diberikan, hal ini dikarenakan adanya faktor penyebabnya.

Menurut (Nany 2017) dimana faktor yang menjadi penyebab kekecewaan atau ketidakpuasan pengguna jasa layanan kesehatan adalah keterbatasan pendaftaran yang memakan waktu hampir sehari, rumitnya jalur layanan kesehatan, masih terdapat obat-obatan yang tidak ditanggung semua, dan komunikasi pegawai yang kurang baik. Selain itu, menurut (Gama 2018) sebagian besar kekecewaan terjadi pada aspek tangible sebesar 10%, dimana aspek tersebut mencakup kantor, peralatan, pegawai, sarana informasi. Komunikasi yang baik menuntun penyedia jasa guna meningkatkan kualitas pelayanan yg lebih baik lagi, bukan sekedar pelayanan yang bersifat menjadi penyembuh penyakit namun juga mencakup layanan perlindungan untuk menilai kepuasan dan memberikan kepuasan kepada konsumen sebagai klien layanan Kesehatan

Mengingat peran MCU dan semakin banyaknya pesaing, maka sudah selayaknya RS Bhayangkara Surakarta fokus meningkatkan pelayanan kesehatan agar pasien tidak berpindah-pindah tempat. Keistimewaan ini erat kaitannya dengan kehandalan, karena pada dasarnya setiap

individu sangat membutuhkan manfaat yang sesuai dengan hati setiap individu. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan setuju dan percaya untuk terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS Bhayangkara Surakarta.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kolerasional dengan desain *cross sectional* (belah lintang). Teknik sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *Purposeive Sampling* dengan besar sampel yang diambil peneliti sebanyak 70 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis yang digunakan oleh peneliti yaitu Uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner dengan mencakup 5 dimensi kepuasan pasien, yaitu: Kualitas Pelayanan; Komunikasi Terapeutik; Estetika; Harga; Kepuasan Pasien.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisa Univariat

Hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.** Karakteristik Responden (n=70)

No.	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	52	74,3%
	Perempuan	18	25,7%
2.	<b>Usia</b>		
	0-20 tahun	9	12,9%
	21-30 tahun	38	54,3%
	31-40 tahun	17	24,3%
	41-50 tahun	6	8,6%
	>50 tahun	-	0%
3.	<b>Pendidikan</b>		
	Tidak Besekolah	-	0%
	SD	-	0%
	SMP	-	0%

	SMA	46	65,7%
	S1	23	32,9%
	S2/S3	1	1,4%
<b>4.</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS	7	10,0%
	TNI/Polri	24	34,3%
	Wiraswasta	4	5,7%
	Pelajar/Mahasiswa	35	50,0%
<b>5.</b>	<b>Penghasilan</b>		
	<500 ribu	23	32,9%
	500 ribu – 1,5 juta	10	14,3%
	1,5 juta – 2,5 juta	9	12,9%
	2,5 juta – 4 juta	26	37,1%
	>4 juta	2	2,9%
<b>6.</b>	<b>Frekuensi Kunjungan</b>		
	1 kali	68	97,1%
	2 kali	2	2,9%

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak ada pada jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 52 responden (74,3%). Hal ini sejalan dengan data Badan Pusat Statistik Kota Surakarta pada tahun 2022 dimana jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 257.257 jiwa lebih besar dari jumlah penduduk perempuan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sharma (2020) menyatakan bahwa menurut Global Health 5050, data terpilah berdasarkan jenis kelamin dari 26 negara menunjukkan bahwa rasio kematian kasus secara keseluruhan pada laki-laki lebih tinggi dibandingkan pada perempuan. Rasio kematian proporsional laki-laki terhadap perempuan pada kasus terkonfirmasi lebih tinggi di semua negara dengan data yang tersedia, dengan rasio kematian laki-laki terhadap perempuan terbesar terdapat di Republik Dominika, Belanda, Denmark, dan Filipina.

Berdasarkan karakteristik umur, pada penelitian ini menunjukkan sebanyak 35 responden memiliki rentan usia 18 – 29 tahun (64,8%), disusul oleh 13 responden dengan rentan usia 30 – 49 tahun. Hal ini sejalan dengan artikel yang dikeluarkan oleh IHC Telemed dimana disebutkan bahwa Dalam rentang usia 25 - 35 tahun,

seseorang berada pada tahap kehidupan yang sering kali penuh dengan perubahan dan tantangan baru. namun tetap ada sejumlah penyakit yang lebih umum terjadi pada periode ini. Dari masalah kesehatan mental hingga masalah kesehatan fisik.

Berdasarkan karakteristik pendidikan, pada penelitian ini menunjukkan sebanyak 35 responden memiliki pendidikan terakhir yaitu SMA (64,8%). Hal ini sejalan dengan pernyataan Notoatmodjo (2017) bahwa informasi dapat diperoleh dari pendidikan yang dijalani seseorang baik formal maupun informal, seperti tindakan untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Tindakan seseorang akan pola hidup sehat yang dijalani individu dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan seseorang.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, pada penelitian ini menunjukkan sebanyak 28 responden memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa (64,8%), disusul dengan 18 responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/Polri. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sumy Hastry Purwanti (2023) selaku komarisir besar polri yang mengatakan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara Surakarta didirikan untuk menunjang kesehatan para anggota polri, keluarga polri, dan khususnya masyarakat umum.

Berdasarkan karakteristik penghasilan, pada penelitian ini menunjukkan sebanyak 26 responden (37,1%) dengan Rp. 2.500.000 – Rp. 4.000.000 jumlah. Hal ini sesuai dengan penetapan UMK di Kota Surakarta tahun 2023 bahwa UMK Kota Surakarta mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya dan menjadi daerah dengan UMK tertinggi di wilayah Solo Raya yaitu sebesar Rp. 2.207.483,00. Sehingga karakteristik penghasilan pada penelitian ini sesuai dengan penghasilan responden yang diteliti di RS. Bhayangkara Surakarta.

Berdasarkan karakteristik frekuensi kunjungan, pada penelitian ini menunjukkan sebanyak 1 kali dengan jumlah 68 responden (97,1%). Hal ini

dikarenakan RS. Bhayangkara Surakarta merupakan rumah sakit baru yang beroperasi pada bulan Februari 2023 di Surakarta, sehingga berpengaruh terhadap kunjungan pasien MCU dan dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas kunjungan yang pertama kalinya di Poli klinik MCU RS.Bhayangkara Surakarta.

Setelah mendapatkan informasi mengenai karakteristik responden analisa dilanjutkan guna mengetahui tingkat kepuasan dari 70 responden. Hasil tingkat kepuasan pada 4 variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan (n=70)

No.	Variabel	Frekuensi	Presentase
1.	<b>Kualitas Pelayanan</b>		
	Rendah	0	0,0
	Sedang	0	0,0
	Tinggi	70	100,0
2.	<b>Komunikasi Terapeutik</b>		
	Buruk	0	0,0
	Sedang	0	0,0
	Bagus	70	100,0
3.	<b>Estetika</b>		
	Rendah	0	0,0
	Sedang	0	0,0
	Tinggi	70	100,0
4.	<b>Harga</b>		
	Mahal	0	0,0
	Sedang	11	15,7
	Murah	59	84,3
5.	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Tidak Puas	0	0,0
	Puas	0	0,0
	Sangat Puas	70	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi tingkat kepuasan pada variabel kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik, dan estetika memiliki nilai positif. Ketiga variabel menunjukkan nilai mutlak dengan frekuensi penilaian tinggi

atau bagus sebanyak 70 responden (100,0%). Pada distribusi frekuensi tingkat harga menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan biaya perawatan di Poliklinik MCU RS Bhayangkara Surakarta tergolong murah hingga sedang, hal ini didukung dengan frekuensi penilaian harga murah sebanyak 59 responden (84,3%) dan penilaian harga sedang sebanyak 11 responden (15,7%).

Hasil penelitian dari masing-masing variabel menunjukkan bahwa semua responden memberikan penilaian positif, hal ini dibuktikan dengan dengan frekuensi penilaian sangat puas pada tingkat kepuasan pasien sebanyak 70 responden (100,0%). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, komunikasi terapeutik, estetika, dan tarif jasa di Poliklinik MCU RS Bhayangkara Surakarta memiliki standar yang bagus sebagai rumah sakit.

Hasil distribusi frekuensi tingkat kepuasan di Poliklinik MCU RS Bhayangkara Surakarta sudah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kotler (2015) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Demikian pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien (Sangadji, 2013).

## B. Analisa Bivariat

Data yang didapatkan dari hasil kuisioner selanjutnya dilakukan uji normalitas dan uji korelasi. Uji ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya hubungan variabel independen (Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik, Estetika, dan Harga) dengan variabel dependen (Kepuasan Pasien).

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
----------	-----------------	------------

Kualitas Pelayanan	0,071	Normal
Komunikasi Terapeutik	0,056	Normal
Estetika	0,063	Normal
Harga	0,085	Normal
Kepuasan Pasien	0,063	Normal

Berdasarkan tabel 7. menunjukkan hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* pada semua kategori Kualitas Pelayanan, Komunikasi Terapeutik, Estetika, dan Harga memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed)  $>0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data berdistribusi normal. Pengujian Korelasi akan menggunakan metode Pearson, metode ini dipilih karena dalam pengujian normalitas sudah memenuhi syarat bahwa variabel terdistribusi normal.

**Tabel 4.** Korelasi Variabel Independen dengan Variabel Dependen

Variabel	Kepuasan Pasien		
	Sig. (2-tailed)	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,000	0,557	Berkorelasi, dengan hubungan cukup erat
Komunikasi terapeutik	0,000	0,583	Berkorelasi, dengan hubungan cukup erat
Estetika	0,000	0,577	Berkorelasi, dengan hubungan cukup erat
Harga	0,000	0,494	Berkorelasi, dengan hubungan cukup erat

### 1. Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Data penelitian yang didapatkan kemudian dianalisis dan didapatkan hasil yang menyatakan bahwa korelasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai signifikansi sebesar

0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,557. Data tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara tingkat kualitas pelayanan dengan kepuasan pada pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Bhayangkara Surakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjayati (2021) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien pada tingkat pelayanan puskesmas dan sebaliknya bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik cenderung menurunkan kepuasan pasien.

Sedangkan menurut Sulaiman dan Anggriani (2019), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien rumah sakit untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan kelembagaan, infrastruktur, dan pembiayaan yang memadai sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

## **2. Hubungan Tingkat Komunikasi Terapeutik Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi variabel komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien memiliki nilai signifikas 0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,583. Data tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara tingkat komunikasi terapeutik dengan kepuasan pada pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Bhayangkara Surakarta.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dora, dkk (2019) yang menyatakan bahwa hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan komunikasi terapeutik yang diberikan oleh pihak rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kinerja dan kualitas rumah sakit tersebut. Ini akan

mendorong penggunaan yang berulang fasilitas tersebut.

Sedangkan menurut Transyah dan Toni (2018) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik adalah bagian penting dari pekerjaan keperawatan yang bertujuan untuk perbaikan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik menimbulkan kepuasan individu pasien akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kategori komunikasi terapeutik memiliki nilai tinggi dikarenakan di RS. Bhayangkara Surakarta memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait komunikasi terhadap pasien dan karyawan menjalankan SOP dengan benar sehingga hal ini berpengaruh pada penelitian ini khususnya pada tingkat komunikasi yang memiliki nilai tinggi.

## **3. Hubungan Tingkat Estetika terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi variabel estetika terhadap kepuasan pasien memiliki nilai signifikas 0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,557. Data tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara tingkat estetika dengan kepuasan pada pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Bhayangkara Surakarta.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto dan Soesanto (2012) dimana hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, baik secara individu maupun bersama-sama. Besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,836, artinya 83,6% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas.

Sedangkan menurut Widyawati (2018) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bedah Surabaya, hal ini ditunjukkan dengan data

pengaruh variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen adalah signifikan (signifikansi  $F < 0,05$ ).

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan tingkat estetika terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan RS Bhayangkara Surakarta merupakan rumah sakit baru dengan infrastruktur bangunan yang masih baru, segala fasilitas yang baru dan modern, dan kebersihan yang terjaga. Sehingga pasien merasa puas dengan tingkat estetika yang ada di RS Bhayangkara.

#### **4. Hubungan Tingkat Harga terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korelasi variabel harga terhadap kepuasan pasien memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 dengan koefisien korelasi sebesar 0,494. Data tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara harga dengan kepuasan pada pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Bhayangkara Surakarta.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2021) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan harga terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Kota Solok. Sedangkan menurut Rumagit et al. (2020) meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan di *Casey Music Studio*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan tingkat harga terhadap kepuasan pasien. Hal ini berdasarkan dari hasil karakteristik kategori tarif pelayanan menyatakan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan kurang dari Rp 500.000 dan tarif pelayanan MCU di RS Bhayangkara yang murah. Sehingga ada hubungan tingkat harga terhadap kepuasan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Jenis Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien *Medical Check Up* (MCU) di RS Bhayangkara Surakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki jenis kelamin laki-laki. Mayoritas responden berumur 21 – 30 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA dan sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa disusul di posisi kedua terbanyak yaitu TNI/Polri. Mayoritas responden memiliki penghasilan kurang dari Rp 500.000 pada pelajar/mahasiswa dan disusul TNI/Polri dengan penghasilan antara Rp 2.500.000 hingga Rp 4.000.000.
2. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas pelayanan dalam program *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta sudah tinggi, didukung dengan responden yang memberikan nilai tinggi sebanyak 70 responden.
3. Hasil penelitian menunjukkan tingkat komunikasi terapeutik dalam program *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta sudah bagus, didukung dengan responden yang memberikan nilai bagus sebanyak 70 responden.
4. Hasil penelitian menunjukkan tingkat estetika dalam program *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta sudah tinggi, didukung dengan responden yang memberikan nilai tinggi sebanyak 70 responden dan nilai sedang sebanyak 4 responden.
5. Hasil penelitian menunjukkan harga dalam program *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta sudah murah, didukung dengan responden yang memberikan nilai murah sebanyak 59 responden dan nilai sedang sebanyak 11 responden.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara



- Surakarta.
7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta
  8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan estetika dengan kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta
  9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan harga dengan kepuasan pasien *Medical Check Up* di RS Bhayangkara Surakarta

## V. SARAN

Adapun beberapa saran dalam penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Institusi dan Pendidikan  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan saran ataupun bahan referensi bagi penelitian serupa dan menambah wawasan khususnya mengenai keperawatan rawat jalan dan manajemen keperawatan dalam materi tentang kepuasan pasien.
2. Rumah Sakit  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan rumah sakit mengenai kepuasan pasien pada pelayanan Poliklinik MCU RS Bhayangkara Surakarta
3. Keperawatan  
Diharapkan hasil penelitian ini menjadi rujukan dalam manajemen keperawatan khususnya pada kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
4. Pasien dan masyarakat  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan khususnya mengenai keperawatan.
5. Peneliti selanjutnya  
Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel lainnya dan melibatkan responden penelitian yang berbeda serta dengan kelompok kontrol

Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Abdullah, R., & Afgani, M. W. (2023). *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*. 3(1), 31–39.

Al Amin, M. (2017). Klasifikasi kelompok umur manusia berdasarkan analisis dimensifraktal box counting dari citra wajah dengan deteksi tepi canny. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 5(2).

Alshamsan, R., Majeed, A., Ashworth, M., Carr, J., & Millett, C. (2020). *Impact of pay for performance on inequalities in health care: a systematic review. Journal of health services research & policy*, 15(3), 178–184.

Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31-38.

Arikunto. 2013. Populasi dan Sampel Penelitian. Akses dari <http://konsultanskripsi.com/2017/08/08/populasi-dan-sampel-penelitian/>

Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146-156.

Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2).101-105

DWI, F. (2023). Hubungan Usia Dan Spiritualitas Dengan Derajat Sistolik Hipertensi Dipuskesmas Cilacap

## DAFTAR PUSTAKA

- Selatan II (*Doctoral Dissertation, Universitas Al-Irsyad Cilacap*)
- Eryando, T., Tiopan, S., & Dian, P. (2017). Teori dan aplikasi pengumpulan data kesehatan. Yogyakarta: Rapha Publishing
- Etta Mamang Sangadji, S. (2013). PERILAKU KONSUMEN Pendekatan praktis disertai Himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gusti A, dkk. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Pt BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5 (2014) : 257-275. ISSN : 2337-3067
- Hartini, et al. (2021). Perilaku Organisasi. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Haryani, W., & Idi, S. (2022) Modul Etika Penelitian. Jakarta: Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Jakarta I
- H.Susatyo. 2016. Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Nany Librianty. 2017. Faktor - Faktor Yang Menyebabkan Ketidak Puasan Pasien Bpjs (Jamkesda) Terhadap Pelayanan Bpjs Di Poliklinik Rsud Taluk Kuantan Tahun 2017. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat Volume 2*, Nomor 2, Oktober 2018. ISSN 2623-1581 (Online). Riau. Diakses 25 Mei 2020.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113-121.
- Pohan, Imbalo S. 2017. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta.
- Pratama, P. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Kota Solok Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (*Doctoral dissertation, Universitas Putra Indonesia YPTK*).
- Rumagit, H., Keintjem, M., & Pandowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan di *Casey Music Studio*. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(2), 40–51
- Sharma, G., Volgman, A. S., & Michos, E. D. (2020). *Sex differences in mortality from COVID-19 pandemic: are men vulnerable and women protected*. *Case Reports*, 2(9), 1407-1410.
- Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSU Siti Hajar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(2), 252-261.
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Karia di Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 1, 472–480. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr%0AANALISIS>.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan penerapan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 88-95.
- Widyawati, V. (2018). Pengaruh Kompetensi Dokter, Sarana Prasarana Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit

Cikunir. *Jurnal Satya Mandiri*  
*Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 40-66