

Analisis Mutu Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara

Quality Analysis of Patient Satisfaction in Inpatient Rooms in Nurul Hasanah Hospital, Aceh Tenggara

Eva Nurseptiana¹, Uci Lestari²

^{1,2} Universitas Nurul Hasanah Kutacane, Jl. Ahmad Yan, No. 23 Pulo Kemiri Kecamatan babussalam
Email : levaseptianagedi@gmail.com, ucilestari0104@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien adalah indikator yang sangat penting dan harus diperhatikan saat memberikan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai pelayanan kesehatan kenyataan dengan yang diterima disuatu tatanan kesehatan di rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien di rumah sakit nurul hasanah aceh tenggara. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien yang menjalankan rawat inap di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara periode Maret sampai Agustus 2022. Jumlah sampel yang akan di teliti sebanyak 100 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis *univariat*, *bivariat* dan *multivariat*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square* dan *regresi logistik*. Analisis univariat menunjukkan pada dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati lebih banyak responden yang memberi penilaian Baik, sedangkan pada dimensi Jaminan lebih banyak yang memberi penilaian Tidak Baik. Uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan dari dimensi Bukti Fisik ($0,003 < 0,05$), Kehandalan ($0,001 < 0,05$), Daya Tanggap ($0,002 < 0,05$), Jaminan ($0,001 < 0,05$), dan Empati ($0,004 < 0,05$) dengan Kepuasan Pasien. Dari hasil analisis *multivariat* didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel Kehandalan dengan nilai OR 52,19. Kesimpulan ada pengaruh antara kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, empati, jaminan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. sedangkan analisa *multivariat* menunjukkan hasil bahwa faktor yang paling dominan adalah variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Disarankan kepada pihak rumah sakit Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan atau workshop bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama Kehandalan, respon yang cepat mengatasi keluhan pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Abstract

Patient satisfaction is a very important indicator and must be considered when providing health services. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected according to actual health services with what is received in a health setting in a hospital. The aim of this research is to find out how patient satisfaction is at Nurul Hasanah Hospital, Aceh Tenggara. The research design used in this study was an analytic survey with a cross sectional design. The population in this study included all patients who were inpatient at Nurul Hasanah Hospital in

Southeast Aceh from March to August 2022. The number of samples to be studied was 100 people. Data analysis was performed using univariate, bivariate and multivariate analysis. The statistical test used is the chi square test and logistic regression. Univariate analysis showed that on the dimensions of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, and Empathy, more respondents gave a Good rating, while on the Assurance dimension, more respondents gave a Bad rating. The bivariate test shows that there is a significant relationship between the dimensions of Physical Evidence ($0.003 < 0.05$), Reliability ($0.001 < 0.05$), Responsiveness ($0.002 < 0.05$), Assurance ($0.001 < 0.05$), and Empathy ($0.004 < 0.05$) with Patient Satisfaction. . From the results of the multivariate analysis, it was found that the most influential variable in this study was the Reliability variable with an OR value of 52.19. The conclusion is that there is an influence between reliability, responsiveness, direct evidence, empathy, assurance on health service satisfaction. while the multivariate analysis showed that the most dominant factor was responsiveness to health service satisfaction. It is recommended to the hospital. It is hoped that they can conduct training or workshops for health workers to improve the quality of services that must be improved, especially reliability, a fast response to dealing with patient complaints at Nurul Hasanah Hospital in Southeast Aceh.

Keywords: *Patient Satisfaction, physical evidence, reliability, responsiveness, reassurance, empathy.*

PENDAHULUAN

Kepuasan dipengaruhi dari perilaku tenaga kesehatan yang ramah, pemberian informasi yang efektif, waktu tunggu minimal, fasilitas pelayanan dan sarana prasarana memadai, serta *outcome* terapi yang efektif dalam hal ini kesembuhan pasien tercapai. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu terlalu lama, ”*provider*” kurang ramah, keterampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Yanti, 2019).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 43 tahun 2019 menyebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat. Di Indonesia, falsafah dan dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh sumber daya dan akses di bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya setiap warga negara Indonesia juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan social (Indonesia, n.d.).

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer maupun tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan. Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam satu daerah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya. Untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapat loyalitas (APRILLIA, n.d.).

Menurut penelitian *Wilhelmina Kosnan* (2020) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang

terdiri dari dimensi wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Penelitian ini mengambil studi pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke (Kosnan, 2020).

Survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat Selama ini muncul beberapa isu ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara, sata survey awal hal ini dapat bahwa Dokter tidak cepat dalam menangani keluhan, perawat tidak sigap dalam menangani pasien, apabila infus pasien habis kemudian keluarga pasien memanggil perawat untuk menggantinya pasti perawat datangnya lama sekali, apalagi pada saat jam istirahat susah sekali perawat untuk dipanggil dan ditemui karena mereka tidak ada diruangan padahal seharusnya jam istirahat mereka harus tetap ada untuk siap melakukan tugasnya melayani pasien, karena sudah ada jam mereka begantian untuk menjaga.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Haryati di RSUD Langsa menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan, penelitian Tarigan yang dilakukan di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan. Selanjutnya penelitian yang telah dilakukan oleh Rambe di RS.Padang Sidempuan menunjukkan kepuasan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan khususnya di ruang rawat inap berpengaruh besar yang dipengaruhi oleh beberapa faktor (Warjiman et al., 2020).

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti dan menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara 2022.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik dengan desain *cross sectional study*. Desain *cross sectional* yaitu untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan survei dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (HR, 2018), Penelitian ini dilaksanakan Rumah Sakit Nurul Hasanah 2022. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Agustus Tahun 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Bivariat

4.1.1 Hubungan Bukti Fisik/Nyata (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.8

Tabulasi silang antara Bukti Fisik/Nyata (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara

No	Bukti Fisik/Nyata (<i>Tangible</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		F	%	f	%			
1	Baik	36	36,0	22	22,2	58	100	0,003
2	Tidak Baik	25	40,9	17	59,1	42	100	
Jumlah		61	65,7	61	34,3	100	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah $p\text{-value} = 0,003$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan bukti nyata memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

4.1.2 Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.9

Tabulasi silang antara Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara

No	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		F	%	F	%			
1	Tidak Baik	33	33.0	21	21.0	54	54.0	0,001
2	Baik	28	28.0	18	18.0	46	46.0	
Jumlah		61	61,0	23	39,0	100	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,001$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan kehandalan (*reliability*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

4.1.3 Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.10

Tabulasi silang antara Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara

No	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		F	%	F	%			
1	Tidak Baik	30	30,0	22	22.0	52	52.0	0,002
2	Baik	31	31.0	17	17.0	48	48.0	
Jumlah		61	61.0	39	39.0	100	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,002$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan ketanggapan (*responsiveness*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

4.1.4 Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.11

Tabulasi silang antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Nurul Hasanah Aceh Tenggara

No	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		F	%	f	%			
1	Tidak Baik	35	35.0	20	20.0	55	50.0	0,001
2	Baik	26	26.0	19	19.0	45	45.0	

Jumlah	61	61,0	39	39,0	100	100
---------------	-----------	-------------	-----------	-------------	------------	------------

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,001$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan jaminan (*assurance*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

4.1.5 Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.12

Tabulasi silang antara Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara

No	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		F	%	f	%			
1	Tidak Baik	45	45.0	23	23.0	68	68.0	0,004
2	Baik	16	16.0	16	16.0	32	32.0	
Jumlah		61	51,0	39	39,0	100	100	

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,004$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan empati (*emphaty*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

4.2 Hasil Analisis Multivariat

Untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap kepuasan pasien secara bersamaan dilakukan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik binary dengan terlebih dahulu memilih variabel yang potensial dimasukkan dalam model. Variabel yang dipilih sebagai kandidat atau yang dianggap signifikan yang memiliki nilai $p\text{-value} < 0,05$ pada uji bivariat selanjutnya dimasukkan secara bersama-sama dalam uji multivariat. Berdasarkan analisis bivariat pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel (bukti fisik, kehandalan, ketanggapa, jaminan dan empati) memenuhi syarat dijadikan kandidat model pada uji logistik binary.

Hasil analisis multivariat dengan uji regresi logistik ganda diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik Binary

Variabel	Nilai p	OR	95% C.I.
Bukti Fisik/Nyata	0,004	21,86	3,11-326,28
Kehandalan	0,001	52,19	5,16-673,87
Ketanggapan	0,006	22,17	2,36-193,22
Jaminan	0,019	8,17	1,46-65,35
Empati	0,036	8,94	1,14-59,27

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa setelah dilakukan uji regresi logistik binary, maka dapat diketahui bahwa semua variabel berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara. Faktor dominan yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah Kehandalan merupakan dimensi mutu yang paling dominan dalam hubungan dengan Kepuasan Pasien (OR 52,19).

5.1. Pengaruh Bukti Fisik/Nyata terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan memiliki p-value Bukti fisik ($0,003 < 0,05$), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

Bukti fisik/nyata (*tangibles*) adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model *Service Quality* oleh Parasuraman et al, (1988) dengan menjadikan tangibles sebagai komponen nomor satu dalam pengkajian kualitas pelayanan.

Beberapa point penting dari dimensi tangibles yaitu: peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik (Triwardani, 2017).

Asumsi Peneliti yaitu adanya hubungan pelayanan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien, dapat dilihat secara langsung dari penyediaan layanan yang meliputi fasilitas, peralatan, sarana, informasi dan petugas pelayanan.

5.2. Pengaruh kehandalan Terhadap Kepuasan pasien Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa sebanyak 54 responden yang menyatakan Kehandalan (Reliability) tidak baik, terdapat 33 responden (33.0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 21 responden (21.0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya sebanyak 46 responden yang menyatakan Kehandalan (Reliability) baik, terdapat 28 responden (28.0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 18 responden (18,0%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis model regresi linier berganda dengan memiliki p-value Kehandalan ($0,001 < 0,05$), artinya mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

Kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (tjiptono).

Menurut Supranto (2015) dalam (Malahayati, 2020), Kehandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Menurut Nurcaya (2019) kehandalan adalah kemampuan staf rumah sakit untuk melaksanakan janji dengan terpercaya dan akurat meliputi Kesesuaian pelayanan pada rumah sakit dengan pelayanan yang dijanjikan/diinformasikan adalah penilaian pasien terhadap kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan, kepedulian rumah sakit dalam menanganinya.

Menurut temuan peneliti faktor kehandalan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Kemampuan untuk melakukan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) ,dengan baik dilakukan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit.

5.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa sebanyak 52 responden yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) tidak baik, terdapat 30 responden (30,0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 22 responden (22,0%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 48 responden yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) baik, terdapat 31 responden (31,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 17 responden (17,0%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,002$ atau $< \text{nilai } 0,05$. Hal ini membuktikan ketanggapan (*responsiveness*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien

Ketanggapan (*responsiveness*) suatu bentuk kesiap siagaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, 2018).

Asumsi Peneliti bahwa ketanggapan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dengan melihat daya tanggap dan kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien.

5.4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara.

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas variabel empati tidak baik dengan Kepuasan Pasien Ruang Anggrek tidak baik sebesar 78 orang (86,7%) dan minoritas variabel empati baik dengan kepuasan pasien Ruang Anggrek baik sebesar 12 orang (13,3%).

Menurut Nirmala (2018) Faktor empati mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Hal ini diduga karena faktor empati sangat berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen (pasien) terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis di Rumah Sakit.

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta (Effendi & Junita, 2019).

Asumsi Peneliti yaitu adanya hubungan empaty dengan tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dari cara petugas dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh keramahan dan tidak pilih pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien.

5.5. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nurul Hasanah Aceh Tenggara

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui diketahui bahwa sebanyak 55 responden yang menyatakan jaminan (*assurance*) tidak baik, terdapat 335responden (35,0 %) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 20 responden (20,0 %) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 45 responden yang enyatakan

jaminan (*assurance*) baik, terdapat 26 responden (26.0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 19 responden (19.0 %) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rahma dona (2019) *Assurance* (jaminan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien $p\text{-value } 0,003 < 0,05$ artinya keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019 (Dona, 2019).

Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan.

Asumsi peneliti yaitu adanya hubungan jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dari kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik.

5.6. Hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah

Hasil Uji Multivariat menunjukkan bahwa dari 5 variabel yang diuji regresi logistik berganda pada tahap pertama terlihat variable yang memiliki nilai $p\text{-value} < 0,05$ dan yang terbesar adalah status hasil analisis *multivariat* didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel Kehandalan dengan nilai OR 52,19

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nugrohowati et al., n.d.) pada dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh nilai $p=0,001$ yang mengartikan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kehandalan kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit perlu mempertahankan kualitasnya ataupun meningkatkan kualitasnya. Kepuasan pasien yaitu keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Menurut temuan peneliti tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dari mulai proses penerimaan pasien yang dilakukan dengan cepat dan tepat sampai penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah ketepatan perawat memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien.
2. Ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah semakin cepat perawat merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai.
3. Ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.
4. Ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah semakin perawat berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.
5. Ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah semakin perawat berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.
6. Faktor yang paling berpengaruh adalah kehandalan yaitu dengan nilai OR 52,19.

SARAN

Rumah Sakit Pasien di Rumah Sakit Nurul Hasanah agar dapat membuat kebijakan terhadap tenaga kesehatan khususnya ruang anggrek guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat dan pasien merasa aman dan nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- APRILLIA, C. (n.d.). *Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat Ii Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan*.
- Dona, R. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran, Fakultas Sumatera, Universitas*, 3(2), 82–90.
- HR, H. S. C. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan*. Penebar Media Pustaka.
- Indonesia, R. (n.d.). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Malahayati, F. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Bpjs Di Rsu Madani Kota Medan*. 21(1), 1–9.
- Nugrohowati, N., Wahyuningsih, S., Studi Sarjana Kedokteran, P., Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional, F., & Ilmu Kesehatan Masyarakat, D. (n.d.). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. In *Seminar Nasional Riset Kedokteran*.
- Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, I. K. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Terpadu*, 1(2), 85–102.
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Warjiman, W., Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. A. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(2), 187–191.
- Yanti, N. (2019). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Menurut Outcome Based Crite. In *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab* (Vol. 1, Issue 1).