
HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU MITRA SEJATI MEDAN TAHUN 2024

Ratih Widya Wati Gultom, Rian Fedriko Ginting

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sehati

Email : ratigultom88@gmail.com

Article History:

Received: : January 04, 2025;

Revised: January 17, 2025;

Accepted: February, 03, 2025

Online Available: February 19, 2025

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction Level, Hospitalization.

Abstract: *Quality is not easy to define but easy to feel, its form is the service of unfriendly officers, queues of visitors at the counter, long waiting times for service. This will be complained of as a service that is not in accordance with expectations, services that are of less quality so that patients feel less satisfied after getting the services provided. The formulation of the problem in this study is how is the relationship between the quality of nursing services and satisfaction of inpatients at the hospital. Mitra Sehati Medan in 2024? This research uses quantitative research using analytic survey and cross sectional approach. The population in this study were all hemodialysis outpatients, the sample of this study used accidental sampling as many as 64 people. The results of this study using the chi square statistical test, the results obtained are Responsiveness (pvalue = 0.021), Reliability (pvalue = 0.018), Assurance (pvalue = 0.030), Empathy (pvalue = 0.025), direct evidence (pvalue = 0.004), which shows that there is a relationship between The significant variables are responsiveness, reliability, assurance, empathy and direct evidence with satisfaction of inpatients at Mitra Sehati Medan hospital, and by using logistic regression test, the most dominant variable is responsiveness. This can be seen from the EXP(B) value of 4.766 times, which means that direct evidence has a relationship of 4.7 times with inpatients at Mitra Sehati Medan hospital. With suggestions to create a conducive atmosphere to improve the quality of professional health services so that patient satisfaction can be maintained as expected.*

Abstrak

Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan, wujudnya adalah pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pengunjung di loket, waktu tunggu pelayanan yang lama. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, pelayanan yang kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Mitra Sehati Medan Tahun 2024? Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan survey yang bersifat analitik dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Haemodialisis, sampel penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yaitu sebanyak 64 orang. Hasil penelitian ini menggunakan uji statistic chi square didapat hasil Ketanggapan ($pvalue=0,021$), Kehandalan ($pvalue=0,018$), Jaminan ($pvalue=0,030$), Empati ($pvalue=0,025$), bukti langsung ($pvalue=0,004$), yang menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan variabel ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Mitra Sehati Medan, serta dengan menggunakan uji *regresi logistic* terdapat variabel yang paling dominan adalah ketanggapan. Hal ini dapat dilihat dari nilai EXP(B) yaitu sebesar 4,766 kali yang berarti bahwa bukti langsung memiliki hubungan sebesar 4,7 kali dengan pasien rawat inap di RSU Mitra Sehati Medan. Dengan saran menciptakan suasana kondusif

* Ratih Widya Wati Gultom, ratigultom88@gmail.com

untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena mutu pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit.

Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan, wujudnya adalah pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pengunjung di loket, waktu tunggu pelayanan yang lama. Hal tersebut akan dikeluhkan sebagai pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan, pelayanan yang kurang bermutu sehingga pasien merasa kurang puas setelah mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan “bagaimana Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Mitra Sejati Tahun 2024?”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian survey yang bersifat analitik dengan pendekatan *case control*. Lokasi penelitian di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit RSUD Mitra Sejati. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Di RSUD Mitra Sejati, dan Sampel sejumlah 64, menggunakan Teknik Pengambilan Sampel dengan *accidental sampling*.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis yang digunakan yaitu analisis *Univariat*, dan analisis *Bivariat (Chi Square Test)* dan analisis Multivariat (uji regresi logistik).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden, masing-masing variabel dependen dan variabel independen dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi, meliputi: Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Langsung, dan Kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 4.2.1.1 Distribusi Frekuensi Ketanggapan di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No.	Ketanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	41	64,1
2.	Baik	23	35,9
Total		64	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan ketanggapan mayoritas Tidak baik sebanyak 41 orang (64,1 %).

Tabel 4.2.1.2 Distribusi Frekuensi Kehandalan di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No.	Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	38	59,4
2.	Baik	26	40,6
Total		64	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan kehandalan mayoritas Tidak baik sebanyak 38 orang (59,4 %).

Tabel 4.2.1.3 Distribusi Frekuensi Jaminan di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No.	Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	39	60,9
2.	Baik	25	39,1
Total		64	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan jaminan mayoritas tidak baik sebanyak 39 orang (60,9 %).

Tabel 4.2.1.4 Distribusi Frekuensi Empati di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No.	Empati	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	31	48,4
2.	Baik	33	51,6
Total		64	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan empati mayoritas baik sebanyak 33 orang (51,6 %).

Tabel 4.2.1.4 Distribusi Frekuensi Bukti Langsung di RSU Mitra Sejati Medan Tahun 2024

No.	Bukti Langsung	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	33	51,6
2.	Baik	31	48,4
	Total	64	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan bukti langsung mayoritas Tidak baik sebanyak 33 orang (51,6%).

Tabel 4.2.1.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSU Mitra Sejati Medan Tahun 2024

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Puas	26	40,6
2.	Puas	38	59,4
	Total	64	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan kepuasan pasien mayoritas puas sebanyak 38 orang (59,4 %).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen dan variabel dependen, dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *chi-square*.. Adapun analisis bivariat sebagai berikut:

Tabel 4.2.2.1 Pengaruh Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Mitra Sejati Medan Tahun 2024

No	Ketanggapan	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value
		Tidak Puas	Puas		
1.	Tidak Baik	21	20	41	0,021
2.	Baik	5	18	23	
	Jumlah	26	38	64	

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,021 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Ketanggapan berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Tabel 4.2.2.2 Pengaruh Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No	Kehandalan	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value
		Tidak Puas	Puas		
1.	Tidak Baik	20	18	38	0,018
2.	Baik	6	20	26	
	Jumlah	26	38	64	

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,018 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Kehandalan berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sehati Tahun 2024.

Tabel 4.2.2.3 Pengaruh Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No	Jaminan	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value
		Tidak Puas	Puas		
1.	Tidak Baik	20	19	39	0,030
2.	Baik	6	19	25	
	Jumlah	26	38	64	

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,030 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak yang artinya Jaminan berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sehati Tahun 2024.

Tabel 4.2.2.4 Pengaruh Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024

No	Empati	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value
		Tidak Puas	Puas		
1.	Tidak Baik	17	14	31	0,025
2.	Baik	9	24	33	
	Jumlah	26	38	64	

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,025 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Empati berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sehati Tahun 2024.

Tabel 4.2.2.5 Pengaruh Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Mitra Sejati Medan Tahun 2024

No	Bukti Langsung	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value
		Tidak Puas	Puas		
1.	Tidak Baik	19	14	33	0,004
2.	Baik	7	24	31	
	Jumlah	26	38	64	

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,004 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Bukti Langsung berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024.

Analisis Multivariat

Analisa multivariate bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel independen dengan satu variabel dependen secara bersama-sama. analisa yang di gunakan adalah analisa *regresi logistic*, untuk memperoleh variabel mana dari variabel independen yang paling berhubungan dengan variabel dependen dan di sajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2.3.1 Variabel Kandidat Multivariabel Pada Variabel Independen Dengan Dependent

No.	Variabel	<i>p-value</i>	Keterangan
1.	Ketanggapan	0.021	Signifikan
2.	Kehandalan	0.018	Signifikan
3.	Jamman	0.030	Signifikan
4.	Empati	0.025	Signifikan
5.	Bukti Langsung	0,004	Signifikan

Dari hasil analisa bivariat di dapat bahwa semua variabel memenuhi kriteria dengan $p\text{-value} < 0.05$ Berdasarkan tabel di atas, maka terbentuk variabel yang akan masuk kedalam *candidate model*. Model ini disebut juga sebagai *main effects model*. Selanjutnya dilakukan pemilihan variabel dengan memasukkan semua variabel yang telah terpilih sebagai *candidate model*.

Tabel 4.3.3.2 Hasil Analisis Multivariabel Tahap Pertama

		Variables in the Equation					95% C.I. for EXP(B)		
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1*	ketanggapan	.806	.690	1.363	1	.243	2.239	.579	8.665
	kehandalan	1.020	.644	2.512	1	.113	2.773	.786	9.790
	jaminan	.502	.689	.530	1	.467	1.652	.428	6.381
	empati	.276	.665	.172	1	.679	1.318	.358	4.856
	buktilangsung	1.321	.614	4.638	1	.031	3.748	1.126	12.477
	Constant	-5.068	1.574	10.368	1	.001	.006		

a. Variable(s) entered on step 1: ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, buktilangsung.

Uji multivariat pada penelitian ini menggunakan uji regresi logistic menggunakan metode enter. Hal ini bertujuan untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji tahap pertama pada tabel 4.2.3.2, didapatkan hanya variabel bukti langsung yang memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05. Oleh karena itu, variabel independen lainnya (ketanggapan, kehandalan jaminan dan empati) tidak dimasukkan ke dalam uji multivariat selanjutnya.

Tabel 4.3.3.3 Hasil Analisis Multivariabel Tahap Kedua (Empati Dikeluarkan)

		Variables in the Equation					95% C.I. for EXP(B)		
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1*	ketanggapan	.887	.661	1.801	1	.180	2.429	.665	8.878
	kehandalan	1.056	.638	2.740	1	.098	2.874	.823	10.035
	jaminan	.599	.647	.859	1	.354	1.821	.513	6.466
	buktilangsung	1.343	.611	4.833	1	.028	3.832	1.157	12.692
	Constant	-4.977	1.556	10.235	1	.001	.007		

a. Variable(s) entered on step 1: ketanggapan, kehandalan, jaminan, buktilangsung.

Tabel 4.3.3.4 Hasil Analisis Multivariabel Tahap Ketiga (Jaminan Dikeluarkan)

		Variables in the Equation					95% C.I. for EXP(B)		
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1*	ketanggapan	.913	.654	1.947	1	.163	2.492	.691	8.988
	kehandalan	1.138	.628	3.279	1	.070	3.120	.911	10.689
	buktilangsung	1.485	.593	6.273	1	.012	4.415	1.381	14.110
	Constant	-4.526	1.439	9.887	1	.002	.011		

a. Variable(s) entered on step 1: ketanggapan, kehandalan, buktilangsung.

Tabel 4.3.3.5 Hasil Analisis Multivariabel Tahap Keempat (Ketanggapan Dikeluarkan)

		Variables in the Equation					95% C.I. for EXP(B)		
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1*	kehandalan	1.339	.606	4.881	1	.027	3.814	1.163	12.503
	buktilangsung	1.562	.582	7.188	1	.007	4.766	1.522	14.926
	Constant	-3.712	1.254	8.762	1	.003	.024		

a. Variable(s) entered on step 1: kehandalan, buktilangsung.

Dari uji regresi logistik variabel diatas dapat di lihat bahwa bukti langsung memiliki hubungan signifikan dengan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji statistik *Logistic Regression* diketahui bahwa Dari hasil tersebut yang paling memiliki hubungan mutu kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RS Mitra Sejati Tahun 2024 adalah variabel bukti langsung dengan P_{value} 0,007 dan $Exp(B)$ 4,766 dengan CI 95% (1.522-14.926)

PEMBAHASAN.

Analisis Univariat

Ketanggapan di RS Mitra Sejati Tahun 2024.

Hasil penelitian pada kuesioner ketanggapan atau kesigapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, dari hasil penelitian diketahui yang memiliki tindakan mayoritas responden menjawab tidak baik sebanyak 41 orang. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk

didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Kehandalan di RS Mitra Sejati Tahun 2024.

Hasil penelitian pada kuesioner kehandalan atau ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian antara harapan dengan realisasi waktu bagi pasien Berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, dari hasil penelitian mayoritas responden menjawab Tidak baik sebanyak 38 orang. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Jaminan di RS Mitra Sejati Tahun 202

Berdasarkan hasil penelitian Mayoritas responden menjawab tidak baik sebanyak 39 orang (60,9%). Dimana Jaminan berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan.

Empati di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian Emmpati yang merupakan kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. Adapun hasil penelitian Mayoritas responden menjawab baik sebanyak 33 orang (51,6%). Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

Bukti Langsung di RS Mitra Sejati Tahun 2024.

Berdasarkan hasil penelitian Bukti Langsung yang merupakan penampilan dan kelengkapan fasilitas, dapat dilihat dari tabel mayoritas responden menjawab tidak Baik sebanyak 33 orang (51,6%). Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan

Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab puas yaitu sebanyak 38 orang (59,4%). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan

harapan.

Analisis Bivariat

Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis data penelitian diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,021 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Ketanggapan berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herniyatun, Nurlaila dan Sudaryani (2009) yang meneliti tentang efektivitas program discharge planning terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Kabupaten Kebumen. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 80 responden didapatkan hasil uji statistik untuk ketanggapan dengan nilai probabilitas sebesar ($p = 0,0001 < \alpha = 0,05$) tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan pelayanan ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,018 ($P > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Kehandalan tidak berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal dan Riza pada tahun 2012 yang mengatakan adanya nilai yang signifikansi yang membuktikan terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dimana nilai *p value* dari uji *Chi Square* = 0,00 atau dapat dikatakan $0,00 < 0,05$ yang menunjukkan H_0 Ditolak dan H_a Diterima.

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,030 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak yang artinya Jaminan berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurhamidah pada tahun 2017. Yang mengatakan adanya beda secara signifikan dinyatakan apabila $p < 0,05$. Untuk hasil uji pada penelitian ini nilai *p* sebesar 0,000 yang mana artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,025 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Empati berpengaruh dengan

Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nusantara, Asmuji, Komaruddin tahun 2017 mengatakan hasil penelitian dapat diketahui dari 29 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori empati, 58,6% mengatakan puas dan 41,4% mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Dari 35 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori cukup empati, 22,8% menyatakan puas, 60% menyatakan cukup puas, dan 17,2% menyatakan kurang puas. Sedangkan dari 10 responden yang menyatakan empati perawat dalam kategori kurang empati, 60% menyatakan cukup puas, dan 40% menyatakan kurang puas.

Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pasien di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji *Chi-Square* nilai *p value* diperoleh 0,004 ($P > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak yang artinya Bukti Langsung berpengaruh dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Mitra Sejati Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Kiyai, Rattu, Maramis, Pangemanan pada tahun 2013 menyatakan hasil analisis korelasi product moment (korelasi sederhana) nilai koefisien korelasi sebesar ($r_{hitung} = 0,491 > r_{tabel} = 0,195$).

Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil uji statistik *Logistic Regression* diketahui bahwa Dari hasil tersebut yang paling memiliki hubungan mutu kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap RS Mitra Sejati Tahun 2024 adalah variabel bukti langsung dengan P_{value} 0,007 dan $Exp(B)$ 4,766 dengan $CI 95\%$ (1.522-14.926). Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para pengginanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan kelengkapan yang memadai. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra pada tahun 2015 yang mengatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayannya BPJS Kesehatan terhadap kepuasan pasien, hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Flora Panjaitan, Pratiwi Sitio, Ripai Siregar pada tahun 2019 yang mengatakan terdapat hubungan antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien dimana hal tersebut ditunjukkan dari nilai hasil uji *Chi Square* $< 0,005$. Dimana nilai *p value* sebesar 0,003.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada hubungan signifikan ketanggapan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Serdang Bedagai Tahun 2021
2. Ada hubungan yang signifikan kehandalan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Tahun 2024
3. Ada hubungan yang signifikan pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Tahun 2024
4. Ada hubungan yang signifikan pengaruh empati dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Tahun 2024
5. Ada hubungan yang signifikan bukti langsung dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Tahun 2024
6. Faktor yang paling dominan yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Inap adalah Bukti Langsung, hal ini dapat dilihat dari nilai $pvalue=0,007$ dan $Exp (B) 4,766$ dengan $CI 95\%$ (1.522-14.926) yang berarti bahwa bukti langsung memiliki pengaruh sebesar 4,7 kali dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RS Mitra Sejati Tahun 2024

Saran

Lebih meningkatkan bukti langsung di RS Mitra Sejati, agar dapat menciptakan suasana kondusif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkannya. serta dapat memberikan sikap adil dalam melayani seluruh pasien tanpa membedakan pasien sesuai yang diharapkan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi (2008). Teknik Prosedural Keperawatan: Konsep dan Aplikasi. Jakarta
- Asmadi. (2008), Konsep Dasar Keperawatan. EGC. Jakarta
- Bolton & Drew, 1991 : 376; Ting, 2004 : 408; Ganguli & Roy, 2010 : 405; Kumar, Fong & Manshor, 2009 : 212). Diakses pada 21 januari 2021
- Diman S, Agus. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat inap Kelas III RSUD Sekayu tahun 2015. Akademi keperawatan Pemkab Banyuasin.
- Juliana. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit UNS. <http://eprints.ums.ac.id/57559/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>. Diakses pada 22 Januari 2021

- Laporan IKM RSUP Fatmawati. 2015. Jurnal ARSI (Administrasi Rumah Sakit Indonesia). file:///C:/Users/user/Downloads/106-13-PB.pdf diakses pada 19 november 2024.
- Muninjaya.A.A.G. 2004. Managemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Nisya R & Hartanti S. 2013. Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan. Dunia Cerdas. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-Prinsip Dasar. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi). PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurhamidah Ritonga, 2017. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasai Rawat Inap RSUD Rantau Prapat Kab. Labuhan Batu 2017. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/6031/131000039.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. diakses pada 26 maret 2021.
- Nusantara, Fajar. Asmuji.Komarudin. 2017. Hubungan Empati Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Balung Kabupatn Jember. <http://repository.unmuhjember.ac.id/1017/1/ARTIKEL.pdf>. Diakses pada 27 Maret 2021.
- Pohan.I.S.2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Potter PA & Perry AG. 2005. Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan Praktik Edisi 4.EGC. Jakarta.
- Purwoastuti, E. & Walyani.E.S.. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Pustaka Baru, Yogyakarta.
- Sunaryo. 2004. Psikologi Untuk Perawatan. EGC. Jakarta.
- Supriyanto S, dan M.Ernawati. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. ANDI. Yogyakarta.
- Syaiin, Surbakti. 2008. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan.
- Utama, S. 2005. “Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit”. Jurnal Manajemen Kesehatan. 09(1), 1-7.
- UU RI No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. http://dkk.balikipapan.go.id/assets/files/1.UU44-09-RS_.pdf. Diakses pada 21 November 2024.