

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD IDAMAN BANJARBARU 2021

Dhoni Fatah¹, Chandra², Deni Suryanto³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM. 17070063

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN.1117028902

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN.1117028902

Email : dhonnie.f.m@gmail.com

ABSTRAK

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai aturan bagi klinik di Indonesia dalam menjamin penyelenggaraan kesejahteraan. Kekecewaan pasien ditimbulkan oleh dokter spesialis yang mampir dengan jadwal yang tidak pasti, mengancam petugas medis dan tidak adanya kerapian di ruang rawat inap. Penelitian ini yakni penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi yaitu semua pasien rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru pada bulan Januari-April sebanyak 3.592 pasien. dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu 95 responden. Teknik analisis data dengan *chi square*. Tujuan dari penelitian ini Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Idaman Banjarbaru 2021. Hasil penelitian mengarahkan bahwasemua Variabel Bebas dan Terikat dari Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati terhadap Tingkat kepuasan pasien di RSD Idaman Banjarbaru berhubungan. Hasil penelitian yang dilakukan di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2021 mengarahkan bahwapasien merasa puas dengan pelayanan di RSD Idaman yaitu sebanyak 53 responden (56%). Diharapkan bagi Tenaga Kesehatan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan terutama di ruang rawat inap kelas I,II dan II, Kebersihan ruangan, Menerapkan (senyum, salam, sapa bisa memberikan pelayanan prima dan ketepatan waktu dalam jadwal pemeriksaan kepada pasien sehingga terbinanya hubungan saling percaya di antara perawat-pasien

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan
Kepustakaan : 47 (2010-2020)

ABSTRACT

Least help norms for clinics as rules for clinics in Indonesia in guaranteeing wellbeing administrations. Patient disappointment is brought about by specialists dropping by with unsure timetables, threatening medical attendants and absence of neatness in the inpatient room. This research is an analytic study with a cross sectional approach. The population was all inpatients at Idaman Hospital Banjarbaru in January-April as many as 3,592 patients. with sampling technique by accidental sampling that is 95 respondents. Data analysis technique with chi square. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and inpatient satisfaction at Idaman Hospital Banjarbaru 2021. The results showed that all independent and dependent variables from physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy were related to patient satisfaction levels at Idaman Hospital Banjarbaru. The results of research conducted at Idaman Hospital Banjarbaru in 2021 showed that patients were satisfied with the services at Idaman Hospital, as many as 53 respondents (56%). It is hoped that health workers will improve the quality of services provided, especially in inpatient rooms for class I, II and II, room cleanliness, applying (smiles, greetings, greetings can provide excellent service and punctuality in the examination schedule to patients so that a trusting relationship is established between them). nurse-patient

Keywords: Service Quality, Satisfaction
Literature : 47 (2010-2020)

PENDAHULUAN

Rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta, memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara total, meliputi meliputi pelayanan , rawat darurat, rawat jalan rawat inap, rawat jalan dan. Intisari mendasar dari klinik darurat yaitu kepuasan persyaratan dan permintaan pasien yang mengharapkan tujuan dari kondisi medis mereka di klinik darurat. Pasien melihat maka rumah sakit utama bisa menawarkan jenis bantuan klinis sebagai upaya buat memulihkan diri dan memulihkan diri dari kejengkelan yang mereka alami. Pasien mengharapkan administrasi yang siap, cepat, responsif, dan menyenangkan buat keluhan pasien. Seseorang yang datang berobat ke poliklinik memiliki standar pelayanan kesehatan yang tinggi. Karena individu membayangkan maka sifat administrasi klinik gawat darurat harus dijunjung tinggi oleh kantor, SDM di rumah sakit lebih siap buat beradaptasi dengan kondisi medis mereka (Dwi Citra Wati, 2020).

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai aturan bagi rumah sakit kesehatan di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan tertuang dalam Pengumuman Pendeta Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang memuat macam-macam administrasi, petunjuk dan prinsip. buat melaksanakan pelaksanaan administrasi klinik kedokteran yang pada dasarnya bersifat wajib. diberikan oleh klinik gawat darurat yang mencakup 21 jenis administrasi termasuk administrasi rawat inap

Macam-macam administrasi rawat inap, ada lima belas petunjuk standar pelayanan kesehatan rawat inap poliklinik kesehatan paling rendah, khususnya: koperasi spesialis, spesialis yang bertanggung jawab terhadap pasien, aksesibilitas administrasi, lama kunjungan spesialis, tingkat penyakit pasca operasi, tingkat kontaminasi nosokomial, ketidakhadiran pasien jatuh yang mengakibatkan kecacatan/kematian, pasien melewati 48 jam, pelepasan terkendala, loyalitas konsumen rawat inap (Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008).

Pelayanan rawat inap yakni manfaat pelayanan medis di rumah sakit darurat dan menjadi wadah kerjasama antara pasien dan rumah sakit buat terus berjalan cukup lama. Administrasi rawat inap meliputi pasien, spesialis, dan petugas dalam hubungan yang sensitif mengenai pemenuhan pasien, kualitas administrasi, dan gambaran klinik medis.

Terciptanya kualitas administrasi tentunya akan membuat pemenuhan bagi klien administrasi. Sifat pemberian itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan diakhiri dengan pemahaman atau penilaian pasien. Ini berarti maka kualitas yang baik tidak dilihat dari kesan organisasi spesialis, tetapi tergantung pada pandangan pasien. Pandangan pasien tentang kualitas administrasi yaitu evaluasi yang luas dari dominasi item atau administrasi. Kualitas administrasi itu sendiri dibentuk oleh pemeriksaan antara ideal dan pandangan penyajian pengukuran nilai (Hadijah, 2016).

Sifat pemberian yang dirasakan pasien yakni proporsi pemenuhan pasien yang terletak pada lima komponen kualitas pemberian. Kelima ukuran tersebut yaitu Substansial, Kualitas Tak Tergoyahkan, Responsiveness, Konfirmasi dan Simpati (Kurniati, 2013).

Seperti yang ditunjukkan oleh informasi dari World Wellbeing Association (WHO) buat Lokal Asia Tenggara pada tahun 2018 mengarahkan bahwasekitar 45% klien layanan kesehatan senang dengan layanan yang diberikan dan sekitar 55% kecewa (Septiadi, 2018).

Prinsip pemenuhan pasien dalam pelayanan kesehatan diatur secara luas oleh Pelayanan Kesejahteraan. Sesuai Pedoman Pelayanan Kesejahteraan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Asas Minimal Pendampingan buat pemenuhan pasien rawat inap yaitu diatas 95%. Apabila ditemukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan tingkat pemenuhan pasien di bawah 95%, dipandang pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi pedoman dasar atau

berkualitas buruk dan tingkat pemenuhan pasien rendah (Kemenkes RI, 2016).

Rendahnya jumlah pemenuhan pasien akan mempengaruhi kemajuan klinik. Pada pasien yang kecewa dengan pelayanan kesehatan yang ditemukan, antara lain; Kemudian, pada saat itu, pasien mulai berkurang, menyebabkan dampak hambatan, menyebabkan kematian pasien dalam krisis dan memilih buat pindah ke klinik darurat yang bisa menawarkan jenis bantuan yang lebih baik (Kotler, 2012).

Sedangkan Puskesmas IGD Kota Banjarbaru memiliki 315 tempat tidur yang terdiri dari kelas III, kelas II, kelas I dan selebritas sesuai norma Klinik Medik tipe C, memiliki total perangkat keras klinis dan non klinis, namun administrasi dokter spesialis masih belum ada. berpusat di sekitar manfaat klinis saja. siap memenuhi loyalitas konsumen, administrasi tenaga ahli yang tidak mencukupi dan nyaman sesuai jadwal yang telah ditentukan, kulminasi tenaga ahli yang tidak memenuhi pedoman, tidak adanya minat tenaga ahli buat bekerja di Klinik Gawat Darurat Idaman Banjarbaru Kota, jumlah tenaga keperawatan yang belum memuaskan, kapasitas tenaga keperawatan dan organisasi dalam menampung klien dengan baik dan menjadikan klien sebagai sesuatu yang harus dipusatkan dan dipusatkan serta dianggap masih kurang sehingga ada kemungkinan penolakan.

Sedangkan Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru memiliki 315 tempat tidur, terdiri dari kelas III, kelas II, kelas I dan VIP sesuai standar RS tipe C, memiliki peralatan medis dan non medis cukup lengkap, namun pelayanan para dokter masih berfokus terhadap pelayanan medis semata belum mampu memenuhi kepuasan pelanggan, pelayanan para dokter spesialis belum memadai dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, kelengkapan dokter spesialis yang belum memenuhi standar, kurangnya minat spesialis buat bekerja di RSUD Idaman Kota Banjarbaru, kuantitas tenaga keperawatan belum memadai, kemampuan tenaga

keperawatan dan administrasi didalam meretensi pelanggan dengan cara menyenangkan dan menjadikan pelanggan sebagai sesuatu yang harus diutamakan dan didahulukan serta dihormati masih belum memadai sehingga ada kemungkinan bisa terjadinya ketidakpuasan pelanggan. RSD Idaman Kota Banjarbaru mencakup beberapa ruangan rawat inap terdiri dari : Ruang VIP (Murai), Anak Kelas (Merak), Bedah Kelas (Nuri), Penyakit Dalam Kelas I (Kasuari), Penyakit Dalam Kelas II/III(Camar), Bersalin Kelas VIP (Kenari), Bersalin Kelas I/II/III (Merpati), Perinatologi (Cendrawasih). Menurut data laporan kunjungan rawat inap di RSD Idaman Kota Banjarbaru dari bulan Januari-April 2021 jumlah kunjungan di RSD Idaman Kota Banjarbaru mengalami dan penurunan. Penurunan yang sangat drastis terlihat pada bulan Februari tahun 2021 sebanyak 780 kunjungan, Januari sebanyak 901, Maret sebanyak 1.009 dan April 902 kunjungan (Restra RSDI, 2020)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di ruang perawatan di RSD Idaman Kota Banjarbaru ruang rawat inap 10 orang pasien ditemukan 4 orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 6 orang mengatakan kurang puas dikarenakan kebersihan, air di toilet kadang tidak jalan, wastapel tidak berfungsi, beberapa dokter datang tidak tepat waktu dan sikap perawat yang tidak ramah kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai yaitu penelitian survei analitik yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan buat analisis hubungan antar variabel independen dengan dependen dengan pengujian hipotesis. Desain penelitian yang dipakai yaitu *cross sectional* yaitu yaitu rancangan penelitian buat mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus (Saryono, 2011).

Populasi dalam penelitian ini yaitu kunjungan pasien Rawat Inap pada bulan

Januari sampai April di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2021 sebanyak 3.592 orang. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Cara analisis data memakai analisis univariat dan bivariate

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responen

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan Berdasarkan di Rumah Sakit Idaman Banjarbaru Tahun 2021.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	52	55%
Perempuan	43	45%
Jumlah	95	100%
Umur	Frekuensi	Presentase
21 - 30	47	50%
31 - 40	24	25%
41 - 50	14	15%
51 - 60	10	11%
Jumlah	95	100%
Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	5	5 %
SMP	9	10 %
SMA	51	54 %
S1	30	32 %
Jumlah	95	100 %
Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	12	13 %
Pegawai Swasta	24	25 %
Wiraswasta	48	51 %
IRT	11	12 %
Jumlah	95	100 %

Berdasarkan Tabel 1 distribusi frekuensi responden berdasarkan Jenis kelamin, pasien rawat inap yang berkunjung ke rumah sakit Idaman Banjarbaru yang menjadi responden lebih banyak laki-laki dari pada perempuan, yaitu 52 responden (55%) laki-laki dan perempuan 43 (45%), Kemudian maka sebagian besar umur responden terbanyak yaitu berumur 21 – 30 yaitu sebesar (50%) atau sebanyak 47 responden. Sedangkan umur responden yang sedikit berumur 51 - 60 yaitu sebesar (11%) atau sebanyak 10

responden, dan maka sebagian besar pendidikan responden terbanyak yaitu lulusan SMA sebesar (54%) atau sebanyak 51 responden. Sedangkan pendidikan responden yang sedikit yaitu SD sebesar (5%) atau sebanyak 5 responden, sertasebagian besar berdasarkan pekerjaan responden terbanyak yaitu Wiraswasta (51%) atau sebanyak 48 responden. Sedangkan pekerjaan responden yang sedikit yaitu IRT sebesar (12%) atau sebanyak 11 responden.

2. Hasil Univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik, kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Tingkat Kepuasan Responden Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2021

Bukti Fisik	Frekuensi	Presentase
Baik	46	48 %
Kurang Baik	49	52 %
Jumlah	95	100 %
Kehandalan	Frekuensi	Persentase
Baik	47	50 %
Kurang Baik	48	51 %
Jumlah	95	100 %
Ketanggapan	Frekuensi	Persentase
Baik	44	46 %
Kurang Baik	51	54 %
Jumlah	95	100 %
Jaminan	Frekuensi	Persentase
Baik	47	50 %
Kurang Baik	48	51 %
Jumlah	95	100 %
Empati	Frekuensi	Persentase
Baik	54	57 %
Kurang Baik	41	43 %
Jumlah	95	100 %
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	53	56 %
Tidak Puas	42	44 %
Jumlah	95	100 %

Berdasarkan tabel 2 diketahui maka penilaian bukti fisik oleh responden yaitu kurang baik sebesar (52%) atau sebanyak 49 responden, dan maka nilai kehandalan di

Rumah Sakit Idaman kurang baik sebesar (51%) atau sebanyak 48 responden, kemudian kehandalan di Rumah Sakit Idaman kurang baik sebesar (54%) atau sebanyak 51 responden dan maka nilai Jaminan di Rumah Sakit Idaman kurang baik sebesar (51%) atau sebanyak 48

responden serta nilai Empati oleh responden yaitu baik sebesar (57%) atau sebanyak 54 responden, kemudian lagi maka tingkat kepuasan pasien rawat inap dimana tidak puas sebesar (44%) atau sebanyak 42 responden.

3. Analisis Bivariat

Tabel 3 Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2021.

Bukti fisik	Tingkat Kepuasan				Jumlah		P-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	34	73.9	12	26.1	46	100	0,001
Kurang Baik	19	38.8	30	61.2	49	100	
Jumlah	53	55.8	42	44.2	95	100	

Kehandalan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		P-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	35	74.5	12	25.5	47	100	0,001
Kurang Baik	18	37.5	30	62.5	48	100	
Jumlah	53	55.8	42	44.2	95	100	

Ketanggapan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		P-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	35	79.5	9	20.5	44	100	0,000
Kurang Baik	18	35.3	33	64.7	51	100	
Jumlah	53	55.8	42	44.2	95	100	

Jaminan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		P-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	33	70.2	14	29.8	47	100	0,009
Kurang Baik	20	41.7	28	58.3	48	100	
Jumlah	53	58.8	42	44.2	95	100	

Empati	Tingkat Kepuasan				Jumlah		P-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	41	75.9	13	24.1	54	100	0,009
Kurang Baik	12	29.3	29	70.7	41	100	
Jumlah	53	55.8	42	44.2	95	100	

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai bukti fisik dari 46 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori baik diketahui 34 responden (73,9%) yang puas dan 12 responden (26,1%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 49 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori kurang baik diketahui 19

responden (38.8%) yang puas dan 30 responden (61,2%) yang Tidak puas kebersihan toilet dan kurang berfungsinya sarana yang ada disana seperti wastapel. Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square* bila 0,0% atau tidak melebihi 20% *continuity correction* bisa di nilai *p-value* $0,001 < \alpha = 0,05$ maka

Ha diterima yang artinya ada hubungan antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021 .

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Kehandalan dari 47 responden yang menilai Kehandalan dengan kategori baik diketahui 35 responden (74,5%) yang puas dan 12 responden (25,5%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 48 responden yang menilai Kehandalan dengan kategori kurang baik diketahui 18 responden (37.5%) yang puas dan 30 responden (62,5%) yang Tidak puas dokter datang tidak tepat waktu, beberapa perawat tidak hati-hati, tidak teliti dan juga kurang siap dalam melayani pasien seperti menyuntik dan memberi infus kepada pasien. Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square* bila $0,001 < \alpha = 0,05$ maka Ha diterima yang artinya ada hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021 .

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Ketanggapan dari 44 responden yang menilai Ketanggapan dengan kategori baik diketahui 35 responden (79,5%) yang puas dan 9 responden (20,5%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 51 responden yang menilai Ketanggapan dengan kategori kurang baik diketahui 18 responden (35.3%) yang puas dan 33 responden (64,7%) yang Tidak puas perawat dalam

memberi respon terhadap keluhan dan sikap perawat yang tidak ramah kepada pasien serta tidak puas terhadap petugas kesehatan yang tidak memberi penjelasan. Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square* bila $0,000 < \alpha = 0,05$ maka Ha diterima yang artinya ada hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021 .

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Jaminan dari 47 responden yang menilai Jaminan dengan kategori baik diketahui 33 responden (70,2%) yang puas dan 14 responden (29,8%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 48 responden yang menilai Jaminan dengan kategori kurang baik diketahui 20 responden (41.7%) yang puas dan 28 responden (58,3%) yang Tidak puas unit pengaduan pasien kurang sepenuhnya baik dan kelengkapan dokter spesialis yang belum memenuhi standar. Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square* bila $0,009 < \alpha = 0,05$ maka Ha diterima yang artinya ada hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021 .

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Empati dari 54 responden yang menilai Empati dengan kategori baik diketahui 41 responden (75,9%) yang puas merasa diperhatikan dalam menjalani pengobatan dan 13

responden (24,1%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 41 responden yang menilai Empati dengan kategori kurang baik diketahui 12 responden (29.3%) yang puas dan 29 responden (70,7%) yang Tidak puas. Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square* bila $0,001 < \alpha = 0,05$ maka diketahui hubungan antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021 .

PEMBAHASAN

1. Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.

Berdasarkan tabel 2 bisa dilihat maka nilai bukti fisik dari 46 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori baik diketahui 34 responden (73,9%) yang puas dan 12 responden (26,1%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 49 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori kurang baik diketahui 19 responden (38.8%) yang puas dan 30 responden (61,2%) yang Tidak puas.

Dari keterangan di atas cenderung terlihat maka sebagian besar responden ditanggapi dengan kurang baik dikarenakan kerapian dan ketertiban kehadiran petugas, kenyamanan ruang rawat inap dan pelayanan di ruang rawat inap sudah memuaskan, namun masih ada beberapa responden yang mengeluhkan kerapihan jamban dan tidak adanya kerja kantor disana, misalnya wastafel pasien dan tombol bel, di rawat inap belum ada perbaikan di ruang perawatan sehingga

mengganggu kerapian dan adanya petugas bila terlihat semrawut, berantakan akan menimbulkan kesan negatif, sehingga pasien merasa kurang senang

Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square continuity correction* bisa di nilai $p\text{-value } 0,001 < \alpha = 0,05$ maka diketahui hubungan antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021 .

Menurut oleh Hermanto (2010), bantuan yang besar akan mempengaruhi pemenuhan pasien karena unsur pembuktian yang sebenarnya ini akan mengembangkan gambaran koperasi spesialis, khususnya bagi pelanggan baru dalam menilai kualitas administrasi.

Hal ini sesuai dengan penelitian Hanna Mutiara (2018) Hubungan Kualitas Administrasi dengan Pemenuhan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Rawat Inap RSUD dr. H Abdul yang mengungkapkan maka administrasi pembuktian sebenarnya memiliki hubungan yang kritis dengan pemenuhan pasien

2. Hubungan Kualitas Pelayanan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.

Berdasarkan tabel 2 bisa dilihat maka nilai Kehandalan dari 47 responden yang menilai Kehandalan dengan kategori baik diketahui 35 responden (74,5%) yang puas dan 12 responden (25,5%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 48 responden yang menilai Kehandalan dengan kategori kurang baik diketahui 18 responden (37.5%) yang puas dan 30 responden (62,5%) yang Tidak puas.

Dari keterangan di atas terlihat maka sebagian besar responden

menjawab dengan baik namun juga banyak responden yang menjawab kurang baik, karena dokter spesialis tertentu tidak datang tepat waktu, beberapa petugas medis kurang hati-hati, misalnya memasang infus dan memberikan imbuhan kepada pasien. pasien, kemudian, pada saat itu, teknik buat menemukan pasien disajikan kusut. dibingungkan dengan duduk rapat dalam antrean panjang dan petugas yang bertugas di ruang rawat inap berusaha mengabaikan persyaratan dan omelan pasien dan keluarga.

Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square continuity correction* bisa di nilai *p-value* $0,001 < \alpha = 0,05$ maka diketahui hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021.

Hal ini sejalan sesuai dengan penelitian Hanna Mutiara (2018) Hubungan Kualitas Administrasi dengan Pemenuhan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Pengobatan Interior RSUD dr. H Abdul yang mengungkapkan maka ada hubungan yang sangat besar antara kualitas yang tak tergoyahkan dan pemenuhan pasien. Ini yaitu bagian dari penanda pemenuhan pasien, khususnya menahan waktu, cepat duduk, peluang ideal buat manfaat klinis dan non-klinis di rawat inap akan menawarkan kepuasan kepada pasien.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Ketanggapan dari 44 responden yang menilai Ketanggapan dengan kategori baik diketahui 35 responden (79,5%) yang puas dan 9 responden (20,5%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 51 responden

yang menilai Ketanggapan dengan kategori kurang baik diketahui 18 responden (35,3%) yang puas dan 33 responden (64,7%) yang Tidak puas.

Dari keterangan di atas, cenderung terlihat maka sebagian besar responden menyikapi kurang baik karena pasien tertentu tidak senang dengan ketanggapan petugas dalam menanggapi protes pasien dan disposisi petugas medis yang tidak sepaham dengan pasien dan kecewa dengan kesejahteraan tenaga kerja yang tidak memberikan klarifikasi dan pejabat tidak bereaksi. pasien dan keluarganya yang tidak memakai cadar saat berada di ruang perawatan.

Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square continuity correction* bisa di nilai *p-value* $0,000 < \alpha = 0,05$ maka diketahui hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021.

Hal ini sesuai dengan penelitian Hanna Mutiara (2018). Kaitan Kualitas Organisasi dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Inside Medication RSUD dr. H Abdul yang menemukan maka ada hubungan yang sangat besar antara kualitas ketabahan dan kepuasan pasien. Ini yaitu bagian dari penanda konsistensi pasien, terutama waktu menahan, duduk dengan cepat, kebebasan ideal buat keuntungan klinis dan non-klinis pasien rawat inap akan menawarkan kepuasan kepada pasien.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Jaminan dari 47 responden yang menilai Jaminan dengan kategori baik diketahui 33 responden (70,2%) yang puas dan 14 responden (29,8%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari

48 responden yang menilai Jaminan dengan kategori kurang baik diketahui 20 responden (41,7%) yang puas dan 28 responden (58,3%) yang Tidak puas.

Dari keterangan di atas, sangat terlihat maka penegasan pasien sedikit disesuaikan dengan Tanggapan Pintar yang bisa dikatakan telah menjamin privasi pasien selama perawatan dan sebagian besar responden ditanggapi buruk dengan alasan unit gerutuan pasien tidak sepenuhnya bisa diterima. dan pemenuhan tenaga ahli tidak memenuhi pedoman, pada Administrasi Tenaga Ahli Penunjang Lainnya. harus ada 2 spesialis ahli masing-masing sebagai staf jangka panjang. Di klinik tidak ada minat para ahli buat bekerja sehingga ada kemungkinan kekecewaan pasien.

Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Chi Square continuity correction* bisa di nilai *p-value* $0,009 < \alpha = 0,05$ maka diketahui ada hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021.

Hal ini sesuai dengan penelitian Okyawan Dwi Indratno (2017) Dampak Kualitas Administrasi Terhadap Pemenuhan Toleran di Fasilitas Ahli Graha Amanah, yang menyatakan maka afirmasi berdampak positif dan kritis terhadap pemenuhan persisten.

5. Hubungan Kualitas Pelayanan Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru.

Berdasarkan tabel 3 bisa dilihat maka nilai Empati dari 54 responden yang menilai Empati dengan kategori baik diketahui 41 responden (75,9%) yang puas dan 13 responden (24,1%) menjawab Tidak puas. Kemudian dari 41 responden yang menilai Empati dengan kategori kurang baik diketahui

12 responden (29,3%) yang puas dan 29 responden (70,7%) yang Tidak puas.

Dari keterangan di atas, terlihat maka sebagian kecil responden menanggapi kurang baik karena merasa kurang hati-hati dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan terlebih lagi sebagian besar responden menjawab Baik mengingat unsur-unsur yang berdampak pada kasih sayang karena petugas kesehatan memahami kebutuhan pasien dan memberikan pengaturan serta staf yang ramah. ramah dan bersahabat dalam melayani pasien sehingga Pasien merasa terpenuhi dan merasa benar-benar fokus dalam menjalani pengobatan.

Berdasarkan uji statistik dengan memakai Uji *Squire continuity correction* bisa di nilai *p-value* $0,000 < \alpha = 0,05$ maka diketahui ada hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru 2021.

Hasil review ini sesuai dengan penelitian yang diarahkan oleh Djeinne Thresye Pangerapan (2018) Hubungan Kualitas Administrasi dan Pemenuhan Pasien di Poliklinik Inside Medication Klinik Umum Gmim Pancaran Kasih Manado yang menyatakan maka pertimbangan pemberian Simpati memiliki hubungan dengan pasien. pemenuhan. Dalam pemeriksaannya dinyatakan maka pertimbangan dalam pemberian pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pasien.

PENUTUP

1. Ada Hubungan nilai bukti fisik kategori baik diketahui 46 responden dengan persentase (48,4%).
2. Ada Hubungan nilai Kehandalan kategori baik diketahui 47 responden dengan persentase (49,5%).
3. Ada Hubungan nilai Ketanggapan

kategori baik diketahui 44 responden dengan persentase (46,3%).

4. Ada Hubungan nilai Jaminan kategori baik diketahui 47 responden dengan persentase (49,5%).
5. Ada Hubungan nilai Empati kategori baik diketahui 54 responden dengan persentase (57%).
6. Tingkat Kepuasan pasien di RSDI Idaman Banjarbaru yang puas tebis 53 responden dengan persentase (55,8 %)

REFERENSI

- Ade NA.2014.*Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di RSUD Cilegon Tahun 2014*.Skripsi.Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kedokteran UIN Jakarta diakses 25 Februari 2021.
- Anderson.2010.*Equity In Health :Empirical Analysis in Social Policy*.London :Cambridge Mall Bailinger Publishing.
- Alamsyah,D.2011.*Manajemen Pelayanan Kesehatan*.Nuha Medika; Yogyakarta.
- Anwar.2010.*Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*.Jakarta:Pustaka Sinar Harapan.
- Aziz.2012.*Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*.Yogyakarta:Ar-Ruzz Media.
- Azwar S.2013.*Sikap Manusia:Teori dan Pengukurannya*.Yogyakarta:PustakaPelajar.
- Budiastuti dan Nooria.2008.*Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*.Jakarta :Trans Info Media.
- Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA.2021.*Panduan Penulisan Skripsi*.Banjarmasin:Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA.
- Hadijah.2016.Analisis kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum daerah Undata palu Provinsi Sulawesi Tengah.*Jurnal Katalogis*,Vol.4,No.7.
- Hermanto.2010.*Analisis Kualitas Pelayanan,Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen*.Tesis:Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.diakses 17 Februari 2021.
- Kemenkes.2016.*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik*.Jakarta:Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 / Menkes / SK / II /2008
- Kotler,Philip.2014.*Prinsip-prinsip Manajemen*.Edisi 14 Jilid 1.Jakarta:Erlangga.
- Kurniati,R.2013.*Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.A Pemalang Jawa Tengah*.Surakarta:Universitas Muhammadiyah Surakarta.diakses 18 Februari 2021.
- Notoatmodjo.2012.*Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Okyawan Dwi Indratno.2017.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Spesialis Graha Amanah*.Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.diakses 18 Februari 2021.
- Pangerapan DT.2018.*Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*.Jurnal Kedokteran Klinik.Vol 2 No.1.diakses 17 Februari 2021.

Parasuraman, V. A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future*

Ramadhani. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan RSUD M. Yunus Bengkulu* Universitas Bengkulu, Bengkulu. diakses 15 Februari 2021.

Saryono. 2011. *Metodologi penelitian keperawatan*. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.

Sri Siswati. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin. diakses 15 Februari 2021.

Supranto. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Parepare*. Program Studi Profesi Ners STIKES Muhammadiyah Sidrap. diakses 15 Februari 2021.