

HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ADVENT KOTA MEDAN TAHUN 2022

Joyce Yulianti Silalahi, MKM², Sukurman Telaumbanua²
STIKes Sehati, Jl. Pembangunan No 130C, Medan, 20124, Indonesia

Abstract

Service quality is an important factor that can build customer trust. Quality is not easy to define but easy to feel, its manifestations are unfriendly staff service, queues of visitors at counters, long waiting times for service. This will be complained of as services that are not in line with expectations, services that are of poor quality so that patients feel dissatisfied after getting the services provided. The formulation of the problem in this research is How is the Relationship between Quality of Nursing Service Quality and Inpatient Satisfaction at Advent Hospital, Medan Regency in 2022. This research uses quantitative research using an analytic survey and a cross sectional approach. The population in this study were all hemodialysis outpatients, the sample of this study used accidental sampling, namely 73 people. The results of this study used the chi square statistical test and carried out a multivariate test using the logistic regression test and it was found that reliability had a significant relationship with patient satisfaction. This can be seen from the results of the value of $p = 0.004$ ($p < 0.05$) and the value of POR (Prevalence Odds Ratio) 4.58 with 95% CI (1.629-12.901) which means that reliability has an estimated risk associated with 4.58 times with inpatient patient satisfaction at Advent Medan Hospital in 2022. With suggestions to improve the quality of health services, especially doctors and nurses, always be friendly and polite to patients.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction Level, Hospitalization*

1. PENDAHULUAN

Keperawatan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas profesional yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan kepada individu maupun kelompok dengan tujuan untuk memberikan asuhan (Pangemanan et al., 2019). Pelayanan keperawatan yang dilakukan secara profesional dilakukan berdasarkan bidang ilmu keperawatan dan terintegrasi penuh dalam sebuah unit pelayanan kesehatan, dimana pelayanan diberikan kepada individu maupun suatu kelompok baik dalam keadaan sehat maupun sakit. Pada pelaksanaannya tenaga perawat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas menggunakan pendekatan bio-psiko-spiritual-sosial selama 24 jam dan dilakukan secara berkesinambungan (Pane et al., 2018). Tenaga perawat merupakan ujung tombak dalam pelayanan kesehatan yang dapat dijadikan

cerminan pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Maharja, 2015).

Terdapat beberapa kendala yang terjadi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan diantaranya tingginya tuntutan yang diberikan kepada perawat baik yang berasal dari pasien maupun masyarakat (Mawikere et al., 2021), tingginya beban kerja perawat sebagai akibat semakin ketatnya persaingan dalam bisnis kesehatan (Islamy & Sulima, 2020), serta fasilitas yang kurang memadai (Mahfudhoh & Muslimin, 2020). Tidak optimalnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga perawat tentunya akan berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit selaku induk dari unit pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang berorientasi pada kepuasan dan keselamatan pasien selaku konsumen. Dimana, pelayanan kesehatan yang

berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien serta membentuk loyalitas pasien pada manajemen rumah sakit tersebut.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, pengukuran mutu dan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan menggunakan metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik/langsung mewakili kesiapan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia., keandalan yang mengukur kemampuan dalam melakukan pelayanan yang telah dijanjikan, daya tanggap yaitu pengukuran kecepatan pelayanan dan memberikan tanggapan kepada konsumen, jaminan merupakan pengukuran pada tingkat pengetahuan, sopan santun, kemampuan serta sifat dipercaya (Haddad et al., 2019).

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menganalisa kepuasan pasien menggunakan metode SERVQUAL, (Putro, 2017) melaporkan pada penerapan metode SERVQUAL untuk menganalisa kepuasan pasien pada poli rawat jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan didapatkan beberapa perbaikan yang harus dilakukan manajemen yaitu perbaikan jadwal kedatangan dari dokter serta perbaikan kualitas mutu pelayanan poli mata dengan nilai kualitas mutu terendah.

(Palinggi & Jufri, 2020) melaporkan, pada penelitian penerapan metode SERVQUAL untuk menganalisa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pantoloan Palu didapatkan hasil nilai kesenjangan terbesar pada dimensi bukti fisik dan jaminan mutu. Dari hasil tersebut manajemen Puskesmas harus melakukan survey terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan.

RS Advent merupakan rumah sakit tipe B yang terletak di Kota Medan. RS Advent merupakan Rumah Sakit PTPN IV yang memiliki kegiatan pelayanan kesehatan baik bagi masyarakat umum maupun karyawan dan pensiunan PTPN IV. Berdasarkan data yang diperoleh dari rumah

sakit Advent 3 tahun terakhir yaitu tahun 2020 sebanyak 3.374 pasien, tahun 2021 pasien sebanyak 3.856 pasien dan tahun 2022 sebanyak 2.666 pasien sampai bulan Oktober. Rumah sakit Advent memiliki beberapa kelas rawat inap, yaitu kelas 1 terdiri dari 8 tempat tidur, kelas 2 sebanyak 42 tempat tidur, kelas 3 sebanyak 17 tempat tidur, 2 tempat tidur untuk VIP, ICU sebanyak 6 tempat tidur, BKIA 6 tempat tidur dan ruang isolasi 2 tempat tidur.

Berdasarkan observasi awal terhadap 12 orang pasien yang dilakukan di rumah sakit Advent pada bulan September 2021, didapatkan mayoritas pasien menyatakan kurang puas dengan perilaku dan pelayanan perawat, mereka mengatakan ada beberapa tenaga kesehatan yang sikapnya kurang menunjukkan keramahan dan kurang senyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dari permasalahan tersebut dibutuhkan suatu metode untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan tenaga perawat pada rawat inap RS Advent.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap menggunakan metode SERVQUAL di Instalasi Rawat Inap RS Advent Kota Medan.

2. METODE

Pada studi merupakan penelitian analitik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan yang meliputi dimensi ketanggapan, keandalan, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan *cross sectiona*, dimana data pada variabel bebas dan variabel terikat diamati pada waktu yang bersamaan. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Advent, Kota Medan, Sumatera Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat inap di rumah sakit Advent. Pada tahun 2022 pasien yang dirawat inap sebanyak 2.666, jika dirata-

ratakan jumlah pasien rawat inap setiap bulan di rumah sakit Advent sebanyak 267 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu consecutive sampling, dimana semua pasien yang memenuhi kriteria dan eksklusi dimasukkan dalam penelitian sebagai responden sampai jumlah subjek yang diperlukan dipenuhi. Metode penentuan sampel dilakukan dengan metode slovin dengan total sampel yang diperoleh sebesar 73 orang.

Data pada penelitian ini terdiri atas data primer diperoleh dengan melakukan wawancara berpedoman kepada kuesioner penelitian yang telah dipersiapkan. Data skunder, data yang diperoleh dari Staf personalia atau Staff Kepegawaian rawat inap di rumah sakit Advent. Metode pengukuran jawaban dilakukan dengan menggunakan skala *Guttmani* yang terdiri dari dua kategori (kategori baik: 51%-100%, kategori tidak baik: ≤ 50 %). Metode analisa data dilakukan menggunakan metode univariat, bivariat dan regresi logit pada analisa multivariat

3. HASIL

a. Analisa Univariat

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa mayoritas berdasarkan Ketanggapan mayoritas Tidak baik sebanyak 28 orang (38,4 %), Kehandalan mayoritas Tidak baik sebanyak 35 orang (47,9 %), Jaminan mayoritas Tidak baik sebanyak 44 orang (60,30%), Empati mayoritas Tidak baik sebanyak 45 orang (61,6 %) dan Bukti langsung mayoritas Tidak baik sebanyak 27 orang (37 %).

Tabel 1. Hasil Analisa Univariat Pada Variabel Independen

Variabel	Frekuensi	Persentase %
Ketanggapan		
Tidak baik	28	38,4 %
Baik	45	61,6 %
Total	73	100 %
Kehandalan		
Tidak baik	35	47,9 %
Baik	38	52,1 %
Total	73	100 %

Variabel	Frekuensi	Persentase %
Jaminan		
Tidak baik	44	60,3 %
Baik	29	39,7 %
Total	73	100 %
Empati		
Tidak baik	45	61,6 %
Baik	28	38,4 %
Total	73	100 %
Bukti		
Langsung		
Tidak baik	27	37 %
Baik	46	63 %
Total	73	100 %

Pada tabel 2 dapat dilihat frekuensi jawaban responden pada variabel dependen, didapatkan mayoritas pasien menyatakan tidak puas sebanyak 37 orang (50,7 %) terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perawat pada Instalasi Rawat Inap RS Advent

Tabel 2. Hasil Analisa Univariat Pada Variabel Dependen

Variabel	Frekuensi	Persentase %
Kepuasan pasien		
Tidak puas	37	50,7 %
Puas	36	49,3 %
Total	73	100 %

b. Analisa Bivariat

Pada analisa bivariat bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Pada penelitian pengujian analisa bivariat dilakukan dengan menggunakan uji chi square dengan syarat pengambilan keputusan pada nilai $p < 0,05$ menunjukkan terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 3. Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas		f	%
	f	%	f	%	f	%
Tidak Baik	19	26	9	12,3	28	38,3
Baik	18	24,7	27	37	45	61,7
Total	37	50,7	36	49,3	73	100

P-Value=0,021, Rasio Prevalen=1,893

Pada tabel 3 dapat dilihat hasil pengujian, didapatkan pada ketanggapan tidak baik dengan kategori tidak puas

sebanyak 19 orang (26 %), ketanggapan baik dengan kategori tidak puas sebanyak 18 orang (24,7 %). Dari hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,021$ ($p < 0,05$) maka dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022.

Tabel 4. Hubungan Kehandaan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Keandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas		f	%
	f	%	f	%		
Tidak Baik	24	32,9	11	15,1	35	48
Baik	13	17,8	25	34,2	38	52
Total	37	50,7	36	49,3	73	100

P-Value=0,003, Rasio Prevalen=3,353

Pada tabel 4 dapat dilihat hasil pengujian, didapatkan pada kehandalan Tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 24 orang (32,9 %), kehandalan baik dengan kategori tidak puas sebanyak 13 orang (17,8 %). Dari hasil uji Chi-Square didapatkan nilai 0,003 ($p < 0,05$), maka dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara kehandalan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022.

Tabel 5. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas		f	%
	f	%	f	%		
Tidak Baik	19	26	10	13,7	29	39,7
Baik	18	24,7	26	35,6	44	60,3
Total	37	50,7	36	49,3	73	100

P-Value=0,040, Rasio Prevalen=1,198

Pada tabel 5 dapat dilihat hasil pengujian, didapatkan pada Jaminan Tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 19 orang (26 %), jaminan baik dengan kategori tidak puas sebanyak 18 orang (24,7 %). Dari hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,040$ ($p < 0,05$), maka dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara Jaminan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022.

Tabel 6. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas		f	%

	Tidak Puas		Puas		f	%
	f	%	f	%		
Tidak Baik	18	24,7	27	37	45	61,7
Baik	19	26	9	12,3	28	38,3
Total	37	50,7	36	49,3	73	100

P-Value=0,021, Rasio Prevalen=0,391

Pada tabel 5 dapat dilihat hasil pengujian, didapatkan pada Empati tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 18 orang (24,7 %), Empati baik dengan kategori tidak puas sebanyak 19 orang (26 %). Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji Chi-Square nilai p diperoleh 0,021 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa empati berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022.

Tabel 7. Hubungan Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas		f	%
	f	%	f	%		
Tidak Baik	19	26	8	11	27	37
Baik	18	24,7	28	38,3	46	63
Total	37	50,7	36	49,3	73	100

P-Value=0,010, Rasio Prevalen=2,243

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 subjek penelitian hubungan bukti langsung tidak baik dengan kategori tidak puas sebanyak 19 orang (26 %), bukti langsung baik dengan kategori tidak puas sebanyak 18 orang (24,7 %). Dari hasil uji Chi-Square didapatkan nilai $p = 0,010$ ($p < 0,05$), maka dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap Di RS Advent Medan tahun 2022.

c. Analisa Multivariat

Pengujian berikutnya berupa pengujian variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat menggunakan model regresi. Pada penelitian model regresi yang digunakan berupa model regresi logistik. Pembentukan model regresi diawali dengan pemilihan variabel bebas yang akan digunakan pada model. Dasar pengambilan keputusan dalam pemilihan variabel berupa variabel yang memiliki nilai p -value $< 0,05$.

Tabel 8. Variabel Kandidat Multivariat Pada Variabel Independen Dengan Dependen

No.	Variabel	p-value	Keterangan
1.	Ketanggapan	0.021	Signifikan
2.	Kehandalan	0.003	Signifikan
3.	Jaminan	0.040	Signifikan
4.	Empati	0.021	Signifikan
5.	Bukti Langsung	0,010	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 kandidat model

Tabel 9. Hasil Uji Multivariat

Step 1 ^a	Kehandalan	1,52	,52	8,31	1	,004	4,58
	Empati	-1,26	,54	5,33	1	,021	,283
	Constant	-,16	1,10	,022	1	,881	,847

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

Pada tabel 4.9 dapat dilihat hasil pengujian model regresi logistik setelah dilakukan proses eliminasi pada beberapa variabel yang memiliki nilai $p > 0,05$. Dari hasil didapatkan Kehandalan memiliki hubungan signifikan dengan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022 dengan $p = 0,004$ dan Rasio Prevalen 4,58 dengan CI 95% (1,629-12,901).

4. PEMBAHASAN

a. Hubungan Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien di RS Advent Medan.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian diatas dengan menggunakan uji Chi-Square nilai p diperoleh 0,021 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai sebuah ide atau kebijakan yang muncul dari petugas kesehatan dalam memberikan tanggapan terhadap respon yang berasal dari pasien.

Respon tersebut dapat secara lisan maupun tersirat berdasarkan kebutuhan pasien. Bentuk respon yang biasa muncul berupa komunikasi dengan dokter mengenai pasien serta penyampaian informasi kepada pasien dan keluarga secara akurat dan jelas. Hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan serta secara langsung akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utami & Lestari, 2019) menyatakan ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada penelitian berbeda (Aswin Agustiansyah et al., 2021) juga melaporkan variabel ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSU St. Madyang Kota Palopo.

b. Hubungan Kehandalan terhadap Kepuasan Pasien di RS Advent Medan

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji Chi-Square nilai p diperoleh 0,003 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan kehandalan berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022. Kendala dalam bentuk pelayanan kesehatan merupakan sebuah bentuk kemampuan petugas dalam menjalankan fungsi pelayanan kesehatan berdasarkan prosedur dan sistem yang ditentukan. Kemampuan pelayanan kesehatan meliputi kompetensi pegawai dalam menjalankan pemeriksaan dan perawatan serta ketepatan waktu pada jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Peningkatan kemampuan pelayanan pada petugas tentunya akan meningkatkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Pramita et al., 2019), dimana terdapat hubungan antara kehandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di RSUD Prabumulih terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III. Pada penelitian berbeda (Amalia et al., 2017) juga melaporkan kehandalan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru.

c. Hubungan Jaminan terhadap Kepuasan Pasien di RS Advent Medan

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji Chi-Square nilai p diperoleh 0,040 ($p < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa jaminan berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan harus dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien. Pasien harus dapat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan uang yang mereka keluarkan atau sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal ini petugas kesehatan harus dapat memberikan rasa aman kepada pasien, dapat menjaga rahasia yang berhubungan dengan kesehatan pasien serta dapat memberikan rasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pasien tentunya secara langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Amalia et al., 2017) dimana variabel jaminan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. (Silvana & Soegiri, 2021) juga melaporkan variabel jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok.

d. Hubungan Empati terhadap Kepuasan Pasien di RS Advent Medan

Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai p value 0,021 ($P < 0,05$), maka dapat diambil kesimpulan variabel Empati berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022.

Empati merupakan sebuah sikap yang berhubungan dengan emosi, dimana seseorang dapat menempatkan dirinya pada kondisi orang lain. Rasa empati yang tinggi akan meningkatkan individu untuk membantu orang lain secara tulus. Pada

pelayanan kesehatan rasa empati sangat dibutuhkan, dimana perawat harus dapat menempatkan kondisinya sebagai seorang pasien yang berada dalam kondisi sakit. Rasa empati yang tinggi akan mendorong komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien maupun keluarga pasien. Rasa empati juga akan mendorong perawat untuk bersikap santun, bertutur kata lembut serta dapat memotivasi pasien dalam proses penyembuhan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Silvana & Soegiri, 2021) dimana variabel empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok. Pada penelitian berbeda (Pramita et al., 2019) melaporkan variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RSUD Prabumulih.

e. Hubungan Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pasien di RS Advent Medan

Berdasarkan hasil uji Chi-Square didapatkan nilai p value 0,010 ($P < 0,05$), maka dapat disimpulkan Langsung berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Advent Medan Tahun 2022. Pada variabel bukti fisik atau bukti langsung merupakan kesiapan sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit penyelenggara kesehatan. Kesiapan bukti langsung dalam pelayanan dapat berupa kerapian ruangan, kesiediaan obat-obatan dengan harga yang terjangkau, kenyamanan fasilitas bagi pasien maupun keluarga, serta penampilan dan kemampuan petugas.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Amalia et al., 2017) dimana variabel jaminan bukti langsung pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. (Kautsar et al., 2023) juga melaporkan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS RS Medika Dramaga Bogor.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan variabel ketanggapan, jaminan kehandalan, empati, dan bukti fisik pada

layanan kesehatan yang diberikan perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Advent Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., Tua, H., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 356–363.
- Aswin Agustiansyah, Abdul Rahman Mus, & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola*, 8(1), 36–65.
- Haddad, H., Nagy, J., & Popp, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(1113), 1–24.
- Islamy, L. O. S., & Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), 20.
- Kautsar, A., Yulia, I. A., Fitrianti, D., & Putra, M. G. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS (Studi Kasus pada RS Medika Dramaga Bogor). *Jurnal EMT KITA*, 7(1), 120–128.
- Maharja, R. (2015). Analisis Tingkat Kelelahan Kerja Berdasarkan Beban Kerja Fisik Perawat Di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 4(1), 93.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46.
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71.
- Palinggi, F., & Jufri, M. (2020). Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan Servqual (Service Quality) di Puskesmas Pantoloan Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 03(April 2020), 27–36.
- Pane, D. N., Fikri, M. EL, & Ritonga, H. M. (2018). Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Dalam Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Diruangan Rawat Inap Interna RSUD Datoe Bhinangkang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pangemanan, W. R., Bidjuni, H., & Kallo, V. (2019). Gambaran Motivasi Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1), 7–9.
- Pramita, S., Samino, & Sari, F. E. (2019). Faktor Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Di Unit Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. *Jurnal Dunia Kesmas*, 8(3), S2–S3.
- Putro, S. S. (2017). Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 6(2), 1–9.
- Silvana, I., & Soegiri, H. (2021). Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok. *Kindai*, 17(2), 1–23.
- Utami, D., & Lestari, N. S. (2019). Pengaruh Ketanggapan Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahansendangsari Kecamatan Pajangan Kota Bantul. *Jurnal Enersia Publika*, 4(2), hal 304-319.