

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Nurlaila Yusuf

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email Korespondensi: lelayusuf03@gmail.com

Article History:

Received Mei 24th, 2026

Accepted Jun 22th, 2026

Published Aug 25th, 2026

Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di rawat inap interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan cross-sectional. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara dengan jumlah responden 60 orang. Analisis data pengaruh Responsiveness dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=(0,003)$, Hasil Analisis Assurance dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=(0,002)$, Hasil Analisis Tangible dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=(0,001)$, Hasil Analisis Emphaty dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=(0,001)$, Hasil Analisis Reliability dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=(0,004)$, maka dapat disimpulkan bahwa responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Reliability memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di ruang rawat inap RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek yang belum memuaskan oleh pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Anggraini et al., 2021). Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang sering dijumpai yaitu Rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis bagi pasien yang sakit atau terluka. Dalam pengertian luas, rumah sakit berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pasien agar dapat mencapai tingkat kepuasan pasien yang diinginkan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu kualitas layanan.

Kualitas dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang dicari oleh setiap pelanggan dalam suatu penawaran dan pemasaran menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Suratri, 2020).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan kinerja yang diharapkan (Grutom et al., 2021). Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan memiliki berbagai dampak positif, seperti yang diungkapkan oleh Ananda (2019), ia menyatakan bahwa kepuasan pasien berdampak baik bagi lembaga pelayanan kesehatan, karena pasien cenderung menyebarkan pengalaman positif mereka, sehingga mereka atau komunitas bisa menjadi duta bagi pelayanan kesehatan yang berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut peneliti sebelumnya di Kenya terdapat 40,4%, di India terdapat 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% (Nur dan Simanjorang, 2020).

Tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh berbagai faktor, Menurut Budiastuti dalam Kustiyah, 2014 tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya. Semua faktor ini saling terkait dan berkontribusi dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di lingkungan rawat inap. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 pada standar pelayanan minima untuk kepuasan pasien adalah di atas 95% (Kemenkes RI, 2016). Apabila pada tingkat kepuasan pasien terdapat pelayanan kesehatan dibawah standar 95%, maka pelayanan tersebut dianggap tidak berkualitas dan pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi standar minima (Istiana et al., 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rivai, Lestari dan Shaeh (2020), tingkat kepuasan dinilai berdasarkan dimensi *tangible* memiliki hasil sebesar 73% responden mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi. Tingkat kepuasan pasien di RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki mencapai 75,79% yang sudah puas dengan pelayanan yang diterima dan masih ada $\pm 24\%$ tidak puas.

Hasil wawancara awal yang dilakukan pada 10 orang pasien, 6 orang mengatakan perawat bersikap sopan dan ramah pada saat memberikan pelayanan. Namun 4 orang pasien mengatakan perawat kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan seperti salah satu pasien yang memberikan pernyataan perawat tidak langsung mengganti cairan infuse pasien.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, perawat tidak datang tepat waktu pada saat pergantian dinas. Kurangnya pasokan air yang disediakan oleh pihak rumah sakit, sehingga dapat menyebabkan pasien susah pada saat ingin BAB/BAK terutama pasien yang menderita diare.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan rawat inap RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki pada dimensi kepuasan *reliability*, *responsiveness*, dan *tangible*.

Penelitian bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayanan Rawat Inap RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di ruang rawat inap interna RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini telah dilaksanakan pada 21 April sampai dengan 21 Mei 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik. Menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Dimana variabel independen jenis kelamin, usia, pendidikan, kualitas layanan, sarana dan prasarana. sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien dari bulan Juni sampai Agustus di RSUD dr.Hi. Zainal Umar Sidiki yaitu sebanyak 463 pasien. Sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin didapatkan jumlah 82 pasien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik usia

No	Karakteristik responden	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Usia	Remaja Akhir (17 – 25 Tahun)	8	13.3%
		Dewasa Awal (26 – 35 Tahun)	10	16.7%
		Dewasa Akhir (36 – 45 Tahun)	6	10.0%
		Lansia Awal (46 – 55 Tahun)	12	20.0%
		Lansia Akhir (56 – 65 Tahun)	9	15.0%
		Lansia Lanjut (> 60 Tahun)	15	25.0%
		Total	60	100.0
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	41.7%
		Perempuan	35	58.3%
		Total	60	100.0
3	Pendidikan Terakhir	SD	23	38.3%
		SMP	13	21.7%
		SMA/SMK	16	26.7%
		D3	3	5.0%
		S1	5	8.3%
		Total	60	100.0

(Sumber : Data Primer, 2025)

Kelompok usia responden, pasien yang berada pada rentang usia >60 tahun sejumlah 15 orang atau (25.0%), dan yang paling sedikit adalah pasien yang memiliki rentang usia antara 36-45 tahun (Dewasa Akhir) sejumlah 6 orang atau (10.0%).

Pada kelompok jenis kelamin, jumlah pasien perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah pasien laki-laki dengan jumlah 35 pasien atau (58.3%). Pada kelompok pendidikan terakhir, pasien dengan tingkat pendidikan SD lebih banyak dari pada tingkat pendidikan lainnya dengan jumlah 23 pasien atau (38.3%). Dan yang paling sedikit yaitu pasien dengan pendidikan terakhir D3 dengan jumlah 3 pasien atau (5.0%).

Tabel 2. Analisis univariat berdasarkan Responsiveness

<i>Responsiveness</i>	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat puas	12	20%
Puas	14	23,3%
Cukup puas	12	20%
Tidak puas	22	36,7
Total	60	100%

Sumber: Data 2025

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa frekuensi tertinggi berdasarkan responsiveness berada pada kategori tidak puas dengan frekuensi 22 (36,7%) dan frekuensi terendah berada pada kategori sangat puas dan cukup puas dengan frekuensi yang sama yaitu 12 (20%).

Tabel 3. Analisis univariat berdasarkan Assurance

<i>Assurance</i>	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat puas	16	26,6%
Puas	9	15%
Cukup puas	10	16,7%
Tidak puas	25	41,7
Tota	60	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa frekuensi tertinggi berdasarkan assurance berada pada kategori tidak puas dengan frekuensi 25 (41,7%) dan frekuensi terendah berada pada kategori puas dengan frekuensi 9 (15%).

Tabel 4. Analisis univariat berdasarkan Tangible

<i>Tangible</i>	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat puas	9	15%
Puas	20	33,3%
Cukup puas	10	16,7%
Tidak puas	21	35%
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa frekuensi tertinggi berdasarkan tangible berada pada kategori tidak puas dengan frekuensi 21 (35%) dan frekuensi terendah berada pada kategori sangat puas dengan frekuensi 9 (15%).

Tabel 5. Analisis univariat berdasarkan Emphaty

<i>Emphaty</i>	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat puas	15	25%
Puas	11	18,3%
Cukup puas	12	20%
Tidak puas	22	36,7
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa frekuensi tertinggi berdasarkan emphaty berada pada kategori tidak puas dengan frekuensi 22 (36,7%) dan frekuensi terendah berada pada kategori puas dengan frekuensi 11 (18,3%).

Tabel 6. Analisis univariat berdasarkan Reliability

<i>Reliability</i>	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Sangat puas	16	26,6%
Puas	12	20%
Cukup puas	10	16,7%
Tidak puas	22	36,7
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 6 didapatkan bahwa frekuensi tertinggi berdasarkan reliability berada pada kategori tidak puas dengan frekuensi 22 (36,7%) dan frekuensi terendah berada pada kategori cukup puas dengan frekuensi 10 (16,7%).

Tabel 7. Analisis univariat berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	32	53,3%
Tidak puas	28	46,7%
Total	60	100%

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 7 didapatkan bahwa frekuensi tertinggi berdasarkan kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan frekuensi 32 (53,3%) dan frekuensi terendah berada pada kategori tidak puas dengan frekuensi 28 (46,7%).

Tabel 8. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	9	15%	3	5%	12	20%	0,003
Puas	11	18,3%	3	5%	14	23,3%	
Cukup Puas	7	11,7%	5	8,3%	12	20%	
Tidak Puas	5	8,3%	17	28,3%	22	36,7%	
Total	32	53.3 %	28	46.7%	60	100%	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa *responsiveness* pada kategori sangat puas terdapat 12 responden (20%), dimana terdapat 9 responden (15%) puas dan 3 responden (5%) tidak puas. Pada kategori puas terdapat 14 responden (23,3%), dimana terdapat 11 responden (18,3%) puas dan 3 responden (5%) tidak puas. Pada kategori cukup puas terdapat 12 responden (20%), dimana terdapat 7 responden (11,7%) puas dan 5 responden (8,3%) tidak puas. Pada kategori Tidak puas terdapat 22 responden (36,7%), dimana terdapat 5 responden (8,3%) puas dan 17 responden (28,3%) tidak puas.

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.003) < \alpha = 0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Tabel 9. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien

Assurance	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sangat Puas	14	23,3%	2	3,3%	16	26,7%	0,002
Puas	6	10%	3	5%	9	15%	
Cukup Puas	5	8,3%	5	8,3%	10	16,6%	
Tidak Puas	7	11,7%	18	30%	25	41,7%	
Total	32	53.3 %	28	46.7%	60	100%	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa *assurance* pada kategori sangat puas terdapat 16 responden (26,7%), dimana terdapat 14 responden (23,3%) puas dan 2 responden (3,3%) tidak puas. Pada kategori puas terdapat 9 responden (15%), dimana terdapat 6 responden (10%) puas dan 3 responden (5%) tidak puas. Pada kategori cukup puas terdapat 10 responden (16,6%), dimana terdapat 5 responden (8,3%) puas dan 5 responden (8,3%) tidak puas. Pada kategori tidak puas terdapat 25 responden (41,7%), dimana terdapat 7 responden (11,7%) puas dan 18 responden (30%) tidak puas.

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.002) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Tabel 10. Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Tangible	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sangat Puas	5	18,3%	4	6,7%	9	15%	0,001
Puas	16	26,6%	4	6,7%	20	33,4%	
Cukup Puas	7	11,7%	3	5%	10	16,6%	
Tidak Puas	4	6,7%	17	28,3%	21	35%	
Total	32	53,3 %	28	46,7%	60	100%	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa *tangible* pada kategori sangat puas terdapat 9 responden (15%), dimana terdapat 5 responden (8,3%) puas dan 4 responden (6,7%) tidak puas. Pada kategori puas terdapat 20 responden (33,4%), dimana terdapat 16 responden (26,6%) puas dan 4 responden (6,7%) tidak puas. Pada kategori cukup puas terdapat 10 responden (16,6%), dimana terdapat 7 responden (11,7%) puas dan 3 responden (5%) tidak puas. Pada kategori tidak puas terdapat 21 responden (35%), dimana terdapat 4 responden (6,7%) puas dan 17 responden (28,3%) tidak puas.

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.001) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Tabel 11. Hubungan *Emphaty* dengan Kepuasan Pasien

Emphaty	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sangat Puas	13	21,6%	2	3,3%	15	25%	0,001
Puas	7	11,7%	4	6,7%	11	18,3%	
Cukup Puas	7	11,7%	5	8,3%	12	20%	
Tidak Puas	5	8,3%	17	28,3%	22	36,7%	
Total	32	53,3 %	28	46,7%	60	100%	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa *emphaty* pada kategori sangat puas terdapat 15 responden (25%), dimana terdapat 13 responden (21,6%) puas dan 2 responden (3,3%) tidak puas. Pada kategori puas terdapat 11 responden (18,3%), dimana terdapat 7 responden (11,7%) puas dan 4 responden (6,4%) tidak puas. Pada kategori cukup puas terdapat 12 responden (20%), dimana terdapat

7 responden (11,7%) puas dan 5 responden (8,3%) tidak puas. Pada kategori tidak puas terdapat 22 responden (36,7%) dimana terdapat 5 responden (8,3%) puas dan 17 responden (28,3%) tidak puas.

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.001) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *emphaty* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Tabel 12. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Reability	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Sangat Puas	11	18,3%	5	8,3%	16	26,6%	0,004
Puas	9	15%	3	5%	12	20%	
Cukup Puas	7	11,7%	3	5%	10	16,7%	
Tidak Puas	5	8,3%	17	28,3%	22	36,7%	
Total	32	53.3 %	28	46.7%	60	100%	

Sumber Data 2025

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa *reliability* pada kategori sangat puas terdapat 16 responden (26,6%), dimana terdapat 11 responden (18,3%) puas dan 5 responden (8,3%) tidak puas. Pada kategori puas terdapat 12 responden (20%), dimana terdapat 9 responden (15%) puas dan 3 responden (5%) tidak puas. Pada kategori cukup puas terdapat 10 responden (16,7%), dimana terdapat 7 responden (11,7%) puas dan 3 responden (5%) tidak puas. Pada kategori tidak puas terdapat 22 responden (36,7%), dimana terdapat 5 responden (8,3%) puas dan 17 responden (28,3%) tidak puas.

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan *Reliability* dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.004) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Pembahasan

1) Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan kelompok usia responden, mayoritas berada pada rentang usia >60 tahun (masa menopause) dan yang paling sedikit adalah pasien yang memiliki rentang usia 17-25 tahun (remaja akhir) sejumlah 8 orang atau sebesar (13.3%).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien berada pada rentang usia >60 tahun (masa menopause). Hal ini dikarenakan usia lanjut berkaitan dengan penurunan fungsi fisiologis dan cadangan organ, sehingga rentan terhadap penyakit kronis dan komplikasi yang memerlukan pengawasan medis intensif di rumah sakit. Penyakit utama yang menyebabkan lansia rawat inap kini lebih banyak penyakit degenerative seperti stroke, hipertrofi prostat, diabetes mellitus, yang memerlukan perawatan dan pemantauan jangka panjang serta terapi khusus yang sulit dilakukan di rumah. Selain itu, pasien usia lanjut cenderung memiliki komorbiditas, (penyakit penyerta) yang memperburuk kondisi sehingga memerlukan rawat inap lebih lama dibanding pasien usia muda.

Sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa orang lanjut usia dianggap sebagai populasi yang rentan terhadap masalah kesehatan. Dengan bertambahnya usia, pasien cenderung memiliki komorbid yang bersifat kronis dan menimbulkan kecacatan. Hal ini membuat mereka lebih rentan selama dirawat di rumah sakit terhadap efek samping, termasuk komplikasi nosokomial dan reaksi efek samping obat. Rawat inap pada orang lanjut usia sering diikuti dengan penurunan status

fungsional yang tidak dapat diperbaiki dan memengaruhi kualitas hidup, baik sebelum maupun sesudah dipulangkan (Damayanti et al., 2021).

2) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kelompok jenis kelamin responden, mayoritas berada pada jenis kelamin perempuan dengan jumlah 35 orang (58.3%) dan yang paling sedikit adalah pasien laki-laki dengan jumlah 25 orang (41.7%).

Pasien perempuan seringkali tercatat lebih banyak dirawat diruang rawat inap dibandingkan dengan pasien laki-laki. Fenomena ini tidak hanya disebabkan oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek biologis, social, psikologis, dan structural dalam pelayanan kesehatan. Secara biologis, perempuan memiliki kebutuhan medis yang unik dibandingkan laki-laki. Statistik global dan nasional menunjukkan bahwa perempuan memiliki harapan hidup lebih tinggi dibanding laki-laki. Perempuan lebih banyak mencapai usia tua, dimana prevalensi penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes, osteoporosis, dan demensia meningkat. Dimana penyakit-penyakit ini membutuhkan rawat inap karena komplikasi atau kebutuhan perawatan jangka panjang. Difasilitas kesehatan, terutama rumah sakit, pasien lansia perempuan cenderung mendominasi angka rawat inap akibat penurunan fungsi organ dan risiko jatuh yang tinggi.

Sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa karakteristik jenis kelamin menunjukkan besarnya kunjungan lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat dikarenakan perbedaan minat antara laki-laki dan perempuan dalam hal memilih jasa dan pelayanannya lebih melibatkan perasaan emosional keinginannya dan laki-laki lebih kritis dalam memilih berdasarkan kebutuhannya dan kualitas (Wardah et.al., 2022).

3) Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan kelompok Pendidikan terakhir responden, mayoritas berada padatingkat pendidikan SD dengan jumlah 23 orang (38.3%) dan yang paling sedikit adalah pasien dengan tingkat pendidikan D3 dengan jumlah 3 orang (5.0%).

Tingkat pendidikan yang rendah dapat mempengaruhi perilaku kesehatan, seperti gaya hidup, pola makan, dan kebiasaan merokok, yang dapat meningkatkan risiko penyakit. Orang dengan pendidikan SD mungkin kurang menyadari pentingnya perilaku hidup sehat dan lebih rentan terhadap faktor risiko penyakit. Penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan pendidikan rendah cenderung lebih sering menggunakan layanan rawat inap karena kemungkinan memiliki pengetahuan kesehatan yang terbatas dan kondisi kesehatan yang lebih rentan, sehingga membutuhkan perawatan lebih intensif. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka secara relative utilisasi terhadap pelayanan kesehatan semakin tinggi (Jimmy et.al., 2020).

4) Analisis Univariat Berdasarkan Responsiveness

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden (100%) didapatkan 12 responden (20%) sangat puas dengan responsiveness. Hal ini dapat dilihat dari responden yang sangat puas dengan pernyataan perawat segera menangani anda ketika sampai diruang rawat inap. Menurut Boadi et al., (2019) responsiveness mengandung dua elemen kunci, yaitu kesediaan untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat. Ini menggambarkan bahwa staf pelayanan harus selalu siap dan bersedia untuk merespon kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat dan efisien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin et.,al (2024). Hasil penelitian yang didapatkan diketahui bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan medis Rumah Sakit KH. Tanjung Jabung Daud Arif Barat. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD KH. Daud Arif Tanjung Jabung Barat telah memberikan respon yang baik terhadap pasien dalam hal ketanggapan perawat dalam memberikan

pelayanan yang diperlukan, kesediaan perawat dan tenaga medis dalam membantu pasien, dan penanganan keluhan pasien yang cepat dan sensitive untuk menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit.

Peneliti berasumsi bahwa responsiveness tidak hanya soal kecepatan, tetapi juga mencerminkan kepekaan dan perhatian staf medis terhadap kebutuhan emosional dan fisik pasien, sehingga menciptakan pelayanan yang lebih personal dan memuaskan di RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Responden dengan kategori puas berjumlah 14 responden (23,3%). Hal ini dapat dilihat dari pasien yang perawat membantu anda untuk memperoleh obat. Menurut Yunningsih (2022) berpendapat bahwa responsiveness dalam konteks kualitas layanan di rumah sakit mengacu pada kemampuan perawat untuk memberikan perhatian yang cepat, responsive, dan memadai terhadap kebutuhan, permintaan dan harapan pasien. Hal ini mencakup sejumlah aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erfandi (2020) bahwa perawat yang sigap dalam melayani pasien akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga dapat menciptakan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Peneliti mengasumsikan bahwa tindakan perawat yang cepat dan responsif dalam memenuhi kebutuhan pasien, seperti membantu memperoleh obat, menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pasien.

Responden dengan kategori cukup puas berjumlah 12 responden (20%). Berdasarkan hasil penelitian, pasien memberikan penilaian cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diterima selama dirawat. Hal ini dibuktikan dengan pasien yang merasa cukup puas terhadap waktu khusus yang diberikan oleh perawat untuk membantu pasien pada saat ingin ganti posisi tidur. Pasien yang merasa cukup puas dengan responsiveness biasanya mengapresiasi pelayanan yang diterima, meskipun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar mencapai standar rumah sakit Yunita (2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budianto et.al (2021) Kepuasan pasien di rumah rawat inap sudah mencapai standar kepuasan, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki seperti prosedur pendaftaran dan kunjungan rutin.

Peneliti mengasumsikan bahwa perhatian dan waktu yang diberikan perawat dalam membantu kebutuhan pasien secara langsung memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Responden dengan kategori tidak puas berjumlah 22 responden (36,7%). Berdasarkan hasil penelitian, Sebagian besar responden merasa tidak puas dengan pernyataan kuisioner perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta. Pasien mengatakan perawat kurang dalam perhatian atas kebutuhan yang dibutuhkan oleh pasien. Ini menyebabkan kepuasan pasien akan berkurang yang akan berdampak pada citra rumah sakit.

Hal ini selaras dengan teori yang menyatakan bahwa kesiapsiagaan 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 negative dalam kualitas pelayanan (Rismayanti et.al., 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan et.al., (2020) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik akan mendorong kepuasan terhadap penerima pelayanan tersebut. Responsiveness tenaga kesehatan merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama dibidang kesehatan seperti rumah sakit, untuk mencapai kualitas pelayanan terbaik maka rumah sakit tersebut harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pelanggannya.

Peneliti mengasumsikan bahwa apabila perawat tidak proaktif dalam merespons kebutuhan pasien, terutama dalam situasi yang memerlukan bantuan tanpa harus diminta, maka hal ini akan menurunkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

5) Analisis Univariat Berdasarkan Assurance

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden (100%) didapatkan 16 responden (26,7%) sangat puas. Hal ini ditandai dengan pasien yang sangat puas terhadap pernyataan kuisisioner perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan kepada anda. Pelayanan assurance ketika mereka merasakan jaminan yang kuat dari petugas kesehatan, seperti rasa aman dari risiko atau bahaya. Petugas yang dapat dipercaya dan memberikan perhatian penuh kepada pasien membuat pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima. Menurut Zeithaml et al., (1985) dalam Aviliani (2020) jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada pelanggan mencakup kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et.al., (2020), sebanyak 63,3% responden mengatakan mutu pelayanan keperawatan baik. mutu pelayanan adalah terpenuhinya standard dan pasien memiliki persepsi yang baik terhadap layanan tersebut karena harapannya dapat terpenuhi.

Menurut asumsi peneliti Petugas kesehatan yang mampu memberikan perhatian penuh dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien, sehingga berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien.

Responden dengan kategori puas berjumlah 9 responden (15,0%). puas dengan pelayanan assurance puas ketika petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan komunikatif, serta memberikan rasa aman dan kepercayaan. Hal ini ditandai dengan pasien yang puas dengan pernyataan kuisisioner perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda. Menurut Kotler (2001) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu (Widya, 2021) pelayanan perawat yang sopan dan komunikatif, membuat pasien merasa puas dan loyal terhadap pelayanan, sedangkan komunikasi yang kurang baik menurunkan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti Pasien yang merasa puas dengan pelayanan assurance adalah mereka yang menerima pelayanan dari petugas yang sopan, komunikatif, dan jujur dalam memberikan informasi mengenai kondisi pasien, sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan.

Responden dengan kategori cukup puas berjumlah 10 responden (16,7%). cukup puas dengan pelayanan assurance sudah memenuhi sebagian kebutuhan, namun masih ada beberapa pasien yang mengeluhkan tentang pelayanan. Hal ini ditandai dengan pasien yang mengatakan seringkali perawat tidak datang tepat waktu pada saat pasien membutuhkan bantuan. Tingkat kelelahan tinggi akibat jadwal kerja yang tidak diatur dengan baik, sehingga mempengaruhi kinerja perawat. Menurut Muhidin (2020) pelaksanaan asuhan keperawatan dari aspek waktu yang dipergunakan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tidaklah cukup sehingga pekerjaan lanjutan yang seharusnya dikerjakan oleh perawat sebelumnya.

Hasil penelitian terdahulu tentang manajemen waktu perawat diruang rawat inap mengatakan bahwa perawat yang bertugas diruang rawat inap harus selalu siap akan perubahan kondisi pasien jika ada informasi baru (M. Yusuf 2013). Seperti kesiapsiagaan apabila ada pasien baru atau terjadinya lonjakan jumlah pasien. Sehingga perawat perlu siap siaga untuk menghindari ketidaktepatan waktu pelayanan.

Menurut asumsi peneliti Manajemen waktu yang efektif, termasuk perencanaan, penetapan prioritas, dan pengendalian waktu, memungkinkan perawat menyelesaikan tugas dengan efisien sehingga mengurangi keterlambatan pelayanan dan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

Responden dengan kategori tidak puas berjumlah 25 responden (41,7%). tidak puas dengan pelayanan assurance. Hal ini ditandai dengan pasien yang mengatakan kurangnya keramahan perawat. Pasien berharap perawat memberikan jaminan bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang aman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketidakramahan perawat dapat memecahkan jaminan ini, karena pasien mungkin merasa tidak dihargai atau tidak mendapatkan perhatian yang cukup. Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015), assurance adalah jaminan berupa kesopanan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai institusi untuk memberikan rasa percaya kepada konsumen, yang mencakup aspek keamanan dan kejelasan informasi.

Hasil penelitian terdahulu yang mengatakan Responden tidak puas terhadap pelayanan perawat yang tidak ramah, bisa terjadi karena beban kerja yang padat sehingga membuat perawat kelelahan, keluarga pasien terlalu banyak bertanya kepada perawat, terkadang perawat menjawab seadanya dan tanpa senyum, hal ini juga memberikan kesan tidak ramah terhadap pasien. Perawat yang kurang tidur juga dapat menyebabkan kurang senyum dan berkesan tidak ramah (Noor, 2021).

Menurut asumsi peneliti Beban kerja yang padat dan kelelahan perawat, termasuk kurang tidur, berdampak negatif pada sikap perawat dalam berinteraksi dengan pasien, sehingga menimbulkan kesan kurang ramah dan menurunkan kepuasan pasien.

6) Analisis Univariat Berdasarkan *Tangible*

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden (100%) didapatkan 9 responden (15,0%) sangat puas. Hal ini ditandai dengan pasien yang mengatakan ruangan perawatan yang bersih karena cleaning service yang selalu menyapu ruangan pagi dan sore. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman positif dan loyalitas pasien terhadap pelayanan. Menurut Kotler (Indrasari, 2019) tangible atau bukti fisik adalah penampilan fisik layanan seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2020) dimana bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah kondisi dimana harapan pasien mampu dipenuhi oleh layanan.

Peneliti berasumsi bahwa kebersihan ruangan perawatan yang terjaga dengan baik (misalnya melalui cleaning service yang rutin) merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini karena kebersihan merupakan bagian dari bukti fisik (tangible) yang langsung dirasakan oleh pasien.

Responden dengan kategori puas berjumlah 20 responden (33,3%). Pasien menilai fasilitas peralatan medis, dan penampilan personel sudah baik dan memenuhi kebutuhan mereka, memberikan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Hendra (2020) Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa diraba dan dilihat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permana et.al., (2023) Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan aktivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

Peneliti mengasumsikan bahwa pasien yang merasa nyaman cenderung bersedia kembali ke fasilitas kesehatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan berikutnya, sehingga kenyamanan berkontribusi pada kelangsungan hubungan pasien dengan fasilitas kesehatan.

Responden dengan kategori cukup puas berjumlah 10 responden (16,7%). Pasien mengatakan fasilitas dirumah sakit sudah memadai tetapi masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti

kursi tunggu yang sudah tidak memadai. Hal ini didukung dengan pasien yang menjawab cukup puas terhadap pernyataan perawat selalu menjaga kerapihan dan kelengkapan fasilitas ruangan yang anda tempati. Pelayanan yang standar tanpa kelebihan, atau kondisi fisik yang kurang optimal namun masih dapat diterima. Menurut Utami et.al., (2020) mengemukakan bahwa semakin baik kondisi tangible disuatu layanan kesehatan maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan meningkat juga dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sariatmi & Yoga Pramana (2022) dimensi tangible yang dianggap kurang memadai tidak memenuhi standar, misalnya fasilitas yang kurang lengkap akan memengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasannya. Selain itu, dimensi tangible juga mencakup penampilan dan sikap tenaga kesehatan, seperti keramahan, kepedulian, kebersihan, dan ketertiban berpakaian.

Peneliti berasumsi bahwa apabila fasilitas fisik seperti kursi tunggu tidak memadai atau kondisi fisik layanan kurang optimal, maka hal ini akan menurunkan tingkat kepuasan pasien meskipun pelayanan yang diberikan sudah standar.

Responden dengan kategori tidak puas berjumlah 21 responden (35,0%). Hal ini ditandai dengan pasien yang mengatakan kesulitan air dirumah sakit sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini juga ditandai dengan pasien yang menjawab tidak puas pada pernyataan perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet. Kurangnya fasilitas dan kenyamanan yang dirasakan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien Lampus et.al., (2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suciati et.al., (2023) Kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan ketenangan ruang rawat inap dianggap belum sesuai dengan harapan pasien, maka pihak rumah sakit harus meningkatkan pelayanan kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan ketenangan ruangan agar pasien merasakan kepuasan terhadap ruang rawat inap.

Peneliti berasumsi bahwa kurangnya fasilitas yang memadai, seperti kesulitan air dan fasilitas pendukung lain, serta kurangnya kenyamanan di ruang rawat inap secara langsung memengaruhi tingkat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

7) Analisis Univariat Berdasarkan *Emphaty*

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden (100%) didapatkan 15 responden (25,0%) sangat puas terhadap *emphaty*. Pasien merasakan empati yang tulus dari tenaga kesehatan, kebutuhan pasien dipenuhi secara optimal, komunikasi efektif, dan pasien merasa benar-benar dihargai dan diperhatikan secara pribadi, sehingga kepuasan pasien sangat tinggi. Hal ini ditandai dengan pasien yang merasa sangat puas dengan pernyataan perawat mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan.

Menurut Nursalam (2020) empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thamrin (2021) menemukan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan yang menunjukkan *emphaty* tinggi. Pasien melaporkan bahwa tenaga kesehatan menunjukkan perhatian tulus, komunikasi efektif, dan responsive terhadap kebutuhan pasien.

Menurut asumsi peneliti *emphaty* tenaga kesehatan yang ditunjukkan melalui perhatian tulus, komunikasi efektif, dan responsive terhadap kebutuhan pasien berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Responden dengan kategori puas berjumlah 11 responden (18,3%). Pasien merasa kebutuhan dan harapannya dipahami dengan baik oleh perawat dan menunjukkan kepedulian yang cukup sehingga pasien merasa nyaman. Menurut Boedi et.al., (2019) *emphaty* adalah faktor penting dalam

menciptakan hubungan yang erat antara rumah sakit dan pasien, yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, pemulihan, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang diberikan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin et.al., (2024) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan jalur komunikasi yang mereka lakukan dengan dokter atau perawat. Pasien merasa puas karena merasa perawat atau dokter memperhatikannya dan menemukan jawaban atas keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Menurut asumsi peneliti komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga kesehatan, dimana pasien merasa diperhatikan dan keluhannya dijawab dengan baik, meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Responden dengan kategori cukup puas berjumlah 12 responden (20,0%). Pasien merasakan adanya perhatian dan pemahaman dari tenaga kesehatan, namun masih ada kekurangan dalam komunikasi atau respons yang membuat kepuasan belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan pasien yang menjawab cukup puas terhadap pernyataan perawat perhatian dan member dukungan moril terhadap keadaan anda Emphaty atau kepedulian menekankan kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan emosional pasien Yudistira (2020).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, S., & Nugroho, T. (2022) mengemukakan pasien merasakan adanya perhatian dan dukungan moral dari perawat, namun masih ditemukan kekurangan dalam aspek komunikasi dan respons yang membuat kepuasan belum maksimal.

Menurut asumsi peneliti empati tenaga kesehatan yang ditunjukkan melalui perhatian, komunikasi efektif, dan responsive terhadap kebutuhan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini karena empati menciptakan hubungan yang erat antara pasien dan tenaga kesehatan, sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan secara pribadi.

Responden dengan kategori tidak puas berjumlah 22 responden (36,7%). Pasien merasa kurang dipahami secara personal oleh tenaga kesehatan dan kurang dalam dukungan moril. Hal ini ditandai dengan pasien yang tidak setuju dengan pernyataan perawat memberikan perhatian dan dukungan moril terhadap keadannya. Menurut pendapat L. Hakim (2021) faktor yang dapat menyebabkan pasien merasakan tidak puas dengan pelayanan dapat disebabkan oleh petugas hanya menanyakan sakitnya, kemudian diperiksa dan diberikan resep obat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya et.al., (2023) mengemukakan bahwa faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan adalah kurangnya perhatian personal dan dukungan moral dari tenaga kesehatan. Pasien merasa kurang dipahami secara personal dan tidak mendapatkan dukungan emosional yang memadai.

Menurut asumsi peneliti Kurangnya perhatian personal dan dukungan moril dari tenaga kesehatan menyebabkan pasien merasa tidak dipahami secara emosional, sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

8) Analisis Univariat Berdasarkan *Reliability*

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden (100%) terdapat 16 responden (26,7%) responden sangat puas. Pelayanan yang handal dengan semua tindakan dan informasi diberikan tepat waktu, akurat, serta petugas menunjukkan sikap profesional yang membuat pasien merasa yakin dan nyaman selama perawatan. Hal ini dibuktikan dengan pasien yang merasa sangat puas terhadap pernyataan perawat mampu menangani masalah perawatan anda dengan tepat dan profesional Menurut Sutanto (2020) Reliability atau keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dewi (2021) Keandalan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sikap profesional tenaga kesehatan yang mampu menangani masalah dengan tepat dan

memberikan informasi yang akurat pada waktu yang tepat sangat berpengaruh terhadap pengalaman positif pasien.

Menurut asumsi peneliti sikap profesional tenaga kesehatan dalam menangani masalah perawatan pasien meningkatkan rasa yakin dan nyaman pada pasien selama proses perawatan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Responden dengan kategori puas berjumlah 12 responden (20,0%). Pasien menerima pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan janji tenaga kesehatan, seperti tindakan medis dilakukan sesuai jadwal informasi yang diberikan jelas serta dapat dipercaya dan informasi terkait perawatan yang diterima jelas. Hal ini dibuktikan dengan pasien yang menjawab puas pada kuesioner dengan pernyataan Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan anda. Menurut Boadiet et.al., (2019), reliabilitas adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan pasien dan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan kesehatan dan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin et.al., (2024) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji mereka mengenai perawatan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

Menurut asumsi peneliti Keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya, seperti penjelasan mengenai hal-hal yang harus dipatuhi pasien dalam perawatan, meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Responden dengan kategori cukup puas berjumlah 10 responden (16,7%). Pelayanan umumnya sesuai jadwal, namun ada beberapa kali keterlambatan atau ketidaksesuaian informasi yang membuat pasien merasa pelayanan kurang konsisten. Hal ini juga dibuktikan dengan pernyataan cukup puas pasien terhadap kuesioner ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika anda membutuhkan. Tantarto et al. (2020), ketidakreliabelan dalam perawatan, seperti kesalahan diagnosis atau pelaksanaan tindakan yang tidak sesuai standar, dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien, ketidakpercayaan terhadap rumah sakit, serta risiko kesehatan yang lebih tinggi.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hajar (2023) Ketidakkonsistenan dalam pelayanan, terutama pada aspek ketepatan waktu dan keakuratan informasi, berdampak negatif pada kepuasan pasien. Peningkatan keandalan dan komunikasi yang efektif sangat diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pasien.

Menurut asumsi peneliti Ketidakkonsistenan dalam pelayanan, seperti keterlambatan tenaga kesehatan dan ketidaksesuaian informasi, menyebabkan pasien merasa pelayanan kurang dapat diandalkan sehingga menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Responden dengan kategori tidak puas berjumlah 22 responden (36,7%). Ketidakpuasan pasien pada hal ini dibuktikan dengan pasien yang tidak puas terhadap pernyataan ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika anda membutuhkan. Pada pernyataan tersebut beberapa pasien juga merasakan ketidakpuasan. Keandalan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena pasien mengharapkan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat tanpa kesalahan Jamal et.al (2020).

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bambang (2019) bahwa ketepatan waktu pelayanan dan konsisten tindakan menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan pasien. Semakin cepat waktu tanggap perawat, semakin tinggi kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti Ketidakpuasan pasien sering muncul akibat ketidaktepatan waktu pelayanan, seperti keterlambatan perawat tiba di ruangan saat dibutuhkan, yang menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

9) Analisa Univariat Berdasarkan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian didapatkan dari 60 responden (100%) terdapat 32 responden puas. Pelayanan sesuai dengan harapan pasien, Perawat yang bersikap ramah, kemudahan prosedur layanan

merupakan salah satu hal yang mendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Tenaga kesehatan menunjukkan empati dan responsivitas yang baik dan prosedur pelayanan berjalan lancar. Kepuasan pasien adalah hasil yang dirasakan pasien dari kinerja tenaga kesehatan yang sudah memenuhi harapan mereka Thamrin & Francis (2019).

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Murtiana (2023) Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, khususnya sikap ramah, empati, dan responsivitas, serta kemudahan dalam prosedur pelayanan. Pelayanan yang memenuhi harapan pasien dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas pengalaman perawatan.

Menurut asumsi peneliti Kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, khususnya sikap ramah, empati, dan responsivitas yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan.

Responden dengan kategori tidak puas berjumlah 28 responden (46,7%). Meskipun sebagian pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima namun ada beberapa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diterima seperti pasien yang tidak setuju dengan pernyataan fasilitas rumah sakit yang memadai. Meskipun beberapa fasilitas sudah memadai namun ada beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan kepuasan mereka. Ketidakpuasan pasien berarti adanya keluhan terhadap rumah sakit, maupun pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan Lampus (2023).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Surtin et.al., (2020) Fasilitas yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Ketidacukupan fasilitas dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kualitas fasilitas harus menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti Ketidakpuasan pasien sebagian besar disebabkan oleh fasilitas rumah sakit yang belum sepenuhnya memadai sesuai dengan harapan pasien, sehingga menimbulkan keluhan terhadap pelayanan rumah sakit.

10) Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.003) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Responsiveness memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Setiawan et.al (2017), dilakukan dengan hasil uji statistic *Chi-Square* didapatkan ($p=0,000$) yang dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Bustami (2021), daya tanggap (*responsiveness*) adalah sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.

Menurut asumsi peneliti pada hasil penelitian ini, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh perawat rumah sakit seperti pasien yang mengeluh cairan infuse habis dan darah sudah naik ke selang infuse tetapi perawat tidak langsung bertindak untuk mengganti cairan infuse tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada variabel responsiveness didapatkan pada saat wawancara pasien mengeluhkan lambatnya perawat dalam pelayanan seperti perawat tidak langsung mengganti cairan infuse pasien. Hal ini ditandai dengan 22 responden yang tidak puas dengan pernyataan kuisisioner Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta.

Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat responsiveness pelayanan di RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara tergolong cukup rendah dikarenakan kurang tanggapnya perawat

dalam memberikan layanan. Hal ini diperlukan perbaikan dalam aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

11) Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan assurance dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.002) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa assurance memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natassia dan Utami (2020), nilai koefisien regresi pada variabel assurance sebesar 0,780. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* dan kepuasan pasien.

Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015), assurance adalah jaminan berupa kesopanan, pengetahuan, dan kemampuan perawat untuk memberikan rasa percaya kepada konsumen, yang mencakup aspek keamanan dan kejelasan informasi. Menurut Simanjorang et.al (2019) Pelayanan assurance adalah pengetahuan, kemampuan, kebebasan dan keahlian yang dibutuhkan petugas untuk memberikan pelayanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta bebas dari bahaya, kekhawatiran dan keraguan.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, jasa yang ditawarkan belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pasien, yang diinginkan pasien adalah kesembuhan. Perawat belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien antara lain ketidaktepatan waktu pelayanan. Kedisiplinan waktu dalam memulai pelayanan yang masih kurang. Hal ini ditandai dengan 25 responden yang tidak setuju dengan pernyataan perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada Anda.

Peneliti menyimpulkan bahwa *assurance* dalam pelayanan di RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki masih tergolong rendah dan belum memenuhi harapan pasien. Jasa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan kebutuhan pasien, yaitu untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Pelayanan yang kurang maksimal, terutama perawat yang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan, mengakibatkan penurunan rasa aman dan kenyamanan pasien. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat membangun kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki.

12) Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan tangible dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.001) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa tangible memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widodo et.al., (2024), didapatkan bahwa hasil uji menggunakan spearman rank (ρ), ditemukan nilai $p=0,000$ lebih kecil dari 0,05 dengan nilai $r=0,561$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi hubungan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu dengan hubungan sedang dengan nilai positif, yang berarti peningkatan kondisi tangible dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Kosnan (2020) pelayanan tidak terlihat, tercium, atau diraba, sehingga penilaian terhadapnya bergantung pada aspek fisik. Pasien mengandalkan penglihatannya untuk menilai kualitas pelayanan, termasuk penampilan fisik yang memengaruhi persepsi mereka. Ini juga

berkontribusi pada harapan pasien, karena penampilan yang baik dapat meningkatkan ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti, pada hasil penelitian ini, dilihat dari gedung dan bangunan yang memadai, kebersihan yang terjaga, penampilan perawat yang rapi dan bersih. Namun area parkir yang belum teratur dan susahnya air dirumah sakit membuat pasien kurang nyaman dan kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Hal ini dapat dilihat dari 21 responden tidak puas dengan pernyataan kuisioner Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet.

Peneliti menyimpulkan bahwa aspek tangible belum sepenuhnya memadai terhadap kenyamanan pasien. Meskipun secara umum gedung, bangunan, dan penampilan perawat yang sudah baik, namun masih terdapat kekurangan pada beberapa fasilitas penting seperti kurangnya air dirumah sakit dan tepat parkir yang belum teratur.

13) Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan emphaty dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.001) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa emphaty memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2021). Didapatkan bahwa *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefesien sebesar $p=0,030$ yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara emphaty dan kepuasan pasien.

Boadi et al. (2019), empathy adalah faktor penting dalam menciptakan hubungan yang erat antara rumah sakit dan pasien, yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, pemulihan, dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti pada penelitian ini, didapatkan bahwa kurangnya respons empati dari petugas kesehatan, terutama perawat yang gagal menunjukkan perhatian tulus dan komunikasi yang hangat, secara langsung menimbulkan rasa kecewa mendalam dan ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Kurangnya dukungan moril perawat terhadap kesembuhan pasien yang mengakibatkan kurangnya kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan 22 responden yang tidak puas dengan pernyataan kuesioner Perawat perhatian dan member dukungan moril terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda).

Peneliti menyimpulkan bahwa tingkat emphaty di perawat terhadap pasien diruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki masih tergolong rendah, terutama dalam hal pemberian dukungan moril atas kesembuhan pasien yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan. Dalam hal ini perlu adanya peningkatan pelatihan dan kesadaran bagi perawat mengenai pentingnya emphaty dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

14) Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara

Hasil analisis *Chi-Square* antara hubungan Reliability dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p=(0.004) < \alpha =0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis hubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Reliability memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fernandes & Nurvita (2022), diperoleh P value $0.002 < 0.05$, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Nursalam, 2020).

Menurut asumsi peneliti, pada penelitian ini. Kurangnya ketepatan waktu perawat dalam memberikan obat yang menyebabkan pasien menunggu dan merasa kecewa sehingga membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hal ini ditandai dengan 22 responden yang menyatakan tidak puas dengan pernyataan reliability Ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika anda membutuhkan.

Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan di ruang rawat inap RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki belum sesuai dengan harapan pasien. Hal ini terlihat dari ketidaktepatan waktu perawat dalam memberikan obat kepada pasien. Dalam hal ini diperlukan peningkatan disiplin waktu dalam pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki Kabupaten Gorontalo Utara.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, *reliability* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hi Zainal Umar Sidiki

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., Ernawati, & Nurfianti, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. *Universitas Tanjungpura Pontianak*.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota.
- Aprilianti Tarigan, S. M. (2021). Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Laubaleng Kabupaten Karo (Doctoral dissertation, Universitas Quality Berstagi).
- Ardian, I., Nu'im Haiya, N., & Azizah, I. R. (2022). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.
- Buku Ajar Manajemen Keperawatan. (2023). (n.p.): Penerbit NEM.
- Bunga Rampai Konsep Dasar Keperawatan. (2024). (n.p.): Media Pustaka Indo.
- de Araujo, E. B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 86-94.
- Fitriani, N. (2018). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word Of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta., 18 (1), 40.
- Furroidah, F., Maulidia, R., & Maria, L. (2023). Hubungan karakteristik perawat dengan tingkat kepatuhan dalam menerapkan pendokumentasian asuhan keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 12(1), 26-38.

- Grutam., nasution.i., yuniati. (2021). Faktor Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Majalengka.
- Haliza, L. N., Purwanti, I., Wicaksono, A. Y., & Lailyningsih, D. R. N. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Ruang Rawat Inap RSI Nashrul Ummah Lamongan). *MELATI STIEKHAD*, 36(3), 131-131.
- Ilmu Keperawatan Dasar. (2022). (n.p.): CV. DOTPLUS Publisher.
- Imas Masturoh, S. K. M., Imas Masturoh, S. K. M., Nauri Anggita, T., SKM, M., Nauri Anggita, T., & SKM, M. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan.
- Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. (n.d.). (n.p.): Egc.
- Kusumawardhani, O. B., Widyastuti, K., & Rejeki, M. (2023). Penyuluhan Peningkatan Akreditasi RS Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rehabilitatif Dalam Masyarakat. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 3(1), 243-249.
- Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum. (n.d.). (n.p.): Zahir Publishing.
- Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. (2021). (n.p.): Penerbit Adab.
- Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. (2021). (n.p.): Zifatama Jawa.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.
- Layanan Keperawatan Intensif : Ruang ICU & OK. (2023). (n.p.): PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(1), 46-53.
- Manajemen Kesehatan. (2018). (n.p.): SAH MEDIA.
- Meliala, S. A., Ilham, M. A., & Pohan, H. D. J. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Terjadinya Komplain Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Subulussalam.
- Nasrianti, N., Mulyati, M., Setiawati, S., Asmirajanti, M., & Irianto, G. (2022). Pelaksanaan Handover Perawat dengan Komunikasi SBAR pada Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 356-365.
- Nursalam, N. (2019). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (87). Stikes Perintis Padang.
- Paramitha, D. S., Kirana, R., & MPR, A. R. A. M. (2022). Pentingnya Kualitas Komunikasi Perawat Dan Dokter Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 7(2), 188-194.
- Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien. (2023). (n.p.): Penerbit NEM.
- Purba, E., Putriana, A., & Pasaribu, A. R. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Tahun 2022.
- Putri, M. F. S., & Saputra, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Minat Beli Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kaki Lima di Batam. *eCo-Buss*, 6(2), 542-553.
- Sari, R. S., Tasri, Y. D., & Shakila, R. (2021). Sosialisasi Manajemen Klinis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi Profesional Perekam Medis. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 147-158.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214.
- Silfiani, M. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisma Berlian Di Tanjung Batu Kundur (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

- Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. (n.d), (n.p.): Penerbit Adab.
- Syah, D. Z. R., Hariyati, R. T. S., & Handiyani, H. (2022). Systematic Review: Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pelayanan Keperawatan di Penyedia Pelayanan Primer. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(2).
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Hal 74, 157, 284, 295.
- Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 6(2), 357-368.