

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang RAWAT Inap RSUD DR. Pirngadi Medan***Influence of the Quality of Nurse Services on Patient Satisfaction in the Rsud Hospital Dr. Pirngadi Medan***Pity Zipora Manurung<sup>1\*</sup>, Asyiah Simanjorang<sup>2</sup>, Anto J. Hadi<sup>2</sup>***1Mahasiswa S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Masyarakat**2Dosen S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Masyarakat**(\*)Email Korespondensi : [pitymanurung@yahoo.com](mailto:pitymanurung@yahoo.com)***ABSTRAK**

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan dengan melihat data sekunder Rumah Sakit, diketahui bahwa pada tahun 2018 Angka penggunaan tempat tidur (Bed Occupancy Ratio, BOR) di RSUD dr Pirngadi Medan adalah 50% sedangkan tahun 2019 menurun hingga 40 %. Adapun tujuan penelitian ini adalah tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan. Jenis penelitian adalah survei analitik dengan rancangan cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah DR.Pirngadi Kota Medan mulai bulan Oktober sampai dengan November 2019. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang dirawat inap pada bulan Oktober yaitu sebanyak 322 orang pasien. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan purposive sampling sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 51 orang pasien. Data di analisis dengan analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh antara kehandalan perawat ( $p = 0,025$ ), kepastian perawat ( $p = 0,001$ ), penampilan perawat ( $p = 0,015$ ), empati perawat ( $p = 0,019$ ), ketanggapan perawat ( $p = 0,000$ ) dan variabel yang paling berpengaruh dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD DR.Pirngadi Medan , yaitu Responsiveness ( $p = 0,000$ ). Adapun kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu ada 5 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD DR.Pirngadi Medan yaitu kehandalan, kepastian, penampilan, empati, ketanggapan. Oleh sebab itu disarankan kepada RS untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan dan melengkapi sarana prasarana yang masih kurang sehingga kepuasan pasien terpenuhi dan pasien menjadi loyal.

**Kata Kunci :** Kehandalan; Kepastian; Penampilan; Empati; Ketanggapan; Kepuasan Pasien**ABSTRACT**

Based on preliminary surveys conducted at the Regional General Hospital Dr. Pirngadi City of Medan by looking at the secondary data of the Hospital, it is known that in 2018 the number of bed use (Bed Occupancy Ratio, BOR) in RSUD Dr. Pirngadi Medan is 50% while in 2019 it decreased to 40%. The purpose of this study is the purpose of this study is to analyze the effect of nurse service quality on patient satisfaction in the inpatient room at Dr. Pirngadi General Hospital, Medan. This type of research is an analytic survey with cross sectional study design. This research was conducted at the Regional General Hospital Dr. Pirngadi, Medan City from October to November 2019. The population in this study was all patients who were hospitalized in October as many as 322 patients. The sample in this study was determined by purposive sampling to obtain a total sample of 51 patients. Data were analyzed by univariate, bivariate, and multivariate analyzes. Based on the results of the study note that there is an influence between nurse reliability ( $p = 0.025$ ), nurse certainty ( $p = 0.001$ ), nurse appearance ( $p = 0.015$ ), nurse empathy ( $p = 0.019$ ), nurse responsiveness ( $p = 0,000$ ) and variables the most influential with patient satisfaction in the inpatient room of RS.Pirngadi Hospital, Medan, namely Responsiveness ( $p = 0,000$ ). The conclusions in this study, namely there are 5 factors that affect patient satisfaction in the inpatient room of RSUD Dr. Pirngadi Medan namely reliability, certainty, appearance, empathy, responsiveness. Therefore it is suggested to hospitals to maintain patient satisfaction by improving the quality of services and complementing the infrastructure which is still lacking so that patient satisfaction is fulfilled and patients become loyal.

**Keywords :** Reliability; Certainty; Appearance; Empathy; Responsiveness; Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (1).

Profesionalisme, manajemen, dan efisiensi adalah hal-hal yang tidak asing lagi di rumah sakit. Jika rumah sakit yang ada sekarang tidak mengikuti perkembangan zaman dengan meningkatkan profesionalisme, manajemen dan efisiensi yang baik, tentunya akan kalah bersaing dengan para pengguna pelayanan di Rumah Sakit lain, baik dari segi sarana maupun prasarananya. Dampak lanjutnya rumah sakit yang ada akan ditinggalkan oleh pasien atau pengguna jasa kesehatan (2).

Salah satu Rumah Sakit di kota medan dengan jumlah pengunjung yang banyak adalah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan, yang juga merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang harus menangani ratusan pasien setiap hari dan harus ditangani dengan cepat. Dalam kondisi seperti ini rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan rawat inap (9)

Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan mempunyai tujuan yaitu kesembuhan pasien dengan harapan semua pihak dapat merasa puas. Peningkatan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan yang harus diperhatikan adalah manajemen perawatan pasien. Manajemen adalah perawatan pasien disebutkan sebagai proses pengelolaan pelayanan keperawatan, pengobatan dan rasa aman kepada pasien, keluarga dan masyarakat (12).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan dengan melihat data sekunder Rumah Sakit, diketahui bahwa pada tahun 2018 Angka penggunaan tempat tidur (Bed Occupancy Ratio, BOR) di RSUD dr Pirngadi Medan adalah 50% sedangkan tahun 2019 menurun hingga 40 %. Padahal sesuai data Kementerian Kesehatan RI tahun 2016, idealnya BOR adalah di kisaran 60-85%. Penurunan BOR yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan tersebut salah satunya disebabkan oleh kinerja perawat yang dinilai kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil jawaban responden pada lembar kuesioner survey awal dengan mengisi jawaban sesuai dengan 5 (lima) faktor yang ditetapkan sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien yaitu kehandalan reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (empati), re-

sponsiveness (cepat tanggap) yang dibagikan kepada 10 orang pasien yang di rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan ada 7 orang pasien lainnya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Ada yang menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan rawat inap tersebut terutama kamar mandi, padahal sudah dilaporkan kepada perawat yang bertugas namun tidak diacuhkan sama sekali, kemudian sebanyak 5 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, jika pasien tidak marah-marah maka perawat tidak akan tanggap terhadap keluhan pasien. Sebanyak 3 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien. Menurut pengakuan pasien, perawat jarang senyum dan apabila senyum terkesan memaksa. Sebanyak 3 orang pasien menyatakan bahwa perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, dan 3 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik dengan memarahi pasien. Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Lokasi penelitian ini dilakukan di di Rumah Sakit Umum Daerah DR.Pirngadi Kota Medan. Waktu Penelitian berlangsung mulai bulan Oktober sampai dengan November 2019.

Populasi penelitian kuantitatif yaitu seluruh pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah DR.Pirngadi Medan pada bulan Oktober yaitu sebanyak 322 orang pasien. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 51 orang pasien. Data hasil survey dianalisis dengan menggunakan uji Chi Square dan regresi logistik.

## HASIL

### Analisis Data Univariat

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan 51 responden dapat dilihat dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa dari 48 responden, sebagian besar responden berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 24 (50,00%) responden, sedangkan responden lainnya berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 3 (6,25%) responden, umur 26-35 tahun sebanyak 11 (22,92), umur 46-55 tahun sebanyak 10 (20,83%). Dari

48 responden diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis laki-laki sebanyak 31 (64,58%) responden, yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 17 (35,42%).

Dari 48 responden diketahui bahwa sebagian besar responden merupakan tamatan SMA yaitu sebanyak 21 (43,75%) responden, tamatan SD sebanyak 2 (4,17%) tamatan SMP sebanyak 7 (14,58%) responden dan tamatan PT ada sebanyak 18 (37,50%) responden. Dari 48 responden diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 23 (47,92%) responden, bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 15 (31,25%) dan yang bekerja sebagai PNS ada sebanyak 10 (20,83%) responden.

**Tabel 1**

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019

Kelompok	n	%
<b>Umur (Tahun)</b>		
21-25 Tahun	3	6,25
26-35 Tahun	11	22,92
36-45 Tahun	24	50,00
46-55 Tahun	10	20,83
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	31	64,58
Perempuan	17	45,42
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	4,17
SMP	7	14,58
SMA	21	43,75
PT	18	37,50
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	23	47,92
Wiraswasta	15	31,25
PNS	10	20,83
<b>Jumlah</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa dari 51 responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat kurang handal yaitu sebanyak 32 (62,75%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan bahwa perawat perawat handal yaitu sebanyak 19 (37,25%).

Dari 51 responden, sebagian besar responden menerima kepastian yang kurang yaitu sebanyak 29 (56,86%) responden, sedangkan responden lainnya menerima kepastian dengan baik yaitu sebanyak 22 (43,14%) responden.

**Tabel 2**

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Pasien Dalam Mengonsumsi Obat Anti Tuberculosis di Puskesmas Polonia Medan tahun 2019

Kehandalan	n	%
Kurang	32	62,75
Baik	19	37,25
<b>Kepastian</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang	29	56,86
Baik	22	43,14
<b>Penampilan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang	28	54,90
Baik	23	45,10
<b>Empati</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang	32	62,75
Baik	19	37,25
<b>Ketanggapan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Tidak tanggap	31	60,78
Tanggap	20	39,22
<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kurang Puas	32	62,75
Puas	19	37,25
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Dari 51 responden, sebagian besar responden menerima penampilan yang kurang yaitu sebanyak 28 (54,90%) responden, sedangkan responden lainnya menerima penampilan yang baik yaitu sebanyak 23 (45,10%) responden. Dari 51 responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat kurang empati yaitu sebanyak 32 (62,75%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan bahwa perawat memberikan pelayanan dengan empati yang baik yaitu sebanyak 19 (37,25%) responden.

Dari 51 responden, sebagian besar responden merasakan bahwa perawat tidak tanggap yaitu sebanyak 31 (60,78%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan bahwa perawat memberikan pelayanan dengan tanggap yaitu sebanyak 20 (39,22%) responden. Dari 51 responden, sebagian besar responden mengatakan kurang puas yaitu sebanyak 32 (62,75%) responden, sedangkan responden lainnya mengatakan puas yaitu sebanyak 19 (37,25%) responden.

#### Analisis Data Bivariat

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 51

Tabel 3

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019

Kehandalan	Kurang Puas		Kepuasan Pasien Puas		Total		p value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	20	62,50	12	37,50	32	62,74	0,025
Baik	12	63,16	7	36,84	19	37,26	
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>62,74</b>	<b>19</b>	<b>37,26</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	
Kepastian	Kurang Puas		Kepuasan Pasien Puas		Total		p value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	20	68,97	9	31,03	29	56,87	0,001
Baik	12	54,54	10	45,46	22	43,13	
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>62,74</b>	<b>19</b>	<b>37,26</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	
Penampilan	Kurang Puas		Kepuasan Pasien Puas		Total		p value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	20	71,43	8	28,57	28	54,90	0,015
Baik	12	52,17	11	47,83	23	45,10	
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>62,74</b>	<b>19</b>	<b>37,26</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	
Empati	Kurang Puas		Kepuasan Pasien Puas		Total		p value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	20	62,50	12	37,50	32	62,74	0,019
Baik	12	63,16	7	36,84	19	37,26	
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>62,74</b>	<b>19</b>	<b>37,26</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	
Ketanggapan	Kurang Puas		Kepuasan Pasien Puas		Total		p value
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	28	90,32	3	9,68	31	60,78	0,000
Baik	4	20,00	16	80,00	20	39,22	
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>62,74</b>	<b>19</b>	<b>37,26</b>	<b>51</b>	<b>100</b>	

responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan perawat kurang kehandalan sebanyak 32 (62,74%) responden. Dari 32 (62,74%) responden tersebut, ada sebanyak 20 (62,50%) responden mengatakan perawat kurang kehandalan dan tidak puas dengan pelayanan dan sebanyak 12 (37,50%) responden mengatakan perawat kurang kehandalan dan puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signficancy yaitu  $0,025 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengaruh kehandalan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan tahun 2019.

Dari 51 responden yang diteliti, sebagian besar responden menerima kepastian yang kurang sebanyak 29 (56,87%) responden. Dari 29 (56,87%) responden tersebut, ada sebanyak 20 (68,97%) responden menerima kepastian yang kurang dan tidak puas dengan pelayanan dan sebanyak 9 (31,03%) responden menerima kepastian yang kurang dan puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signficancy yaitu  $0,001 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengaruh kepastian pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan tahun 2019.

Dari 51 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan perawat kurang penampilan sebanyak 28 (54,90%) responden. Dari 28 (54,90%) responden tersebut, ada sebanyak 20 (71,43%) responden menerima penampilan yang kurang dan tidak puas dengan pelayanan dan sebanyak 8 (28,57%) responden menerima penampilan yang kurang dan puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signficancy yaitu  $0,015 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengaruh penampilan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan tahun 2019.

Dari 51 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan perawat kurang empatisebanyak 32 (62,74%) responden. Dari 32 (62,74%) responden tersebut, ada sebanyak 20 (62,50%) responden mengatakan perawat kurang empatidan tidak puas dengan pelayanan dan sebanyak 12 (37,50%) responden mengatakan perawat kurang empatidan puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signficancy yaitu  $0,019 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengaruh empatipelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap

RSUD Dr.Pirngadi Medan tahun 2019.

Dari 51 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan perawat kurang ketanggapan sebanyak 31 (60,78%) responden. Dari 31 (60,78%) responden tersebut, ada sebanyak 28 (90,32%) responden mengatakan perawat kurang ketanggapan dan tidak puas dengan pelayan dan sebanyak 3 (9,68%) responden mengatakan perawat kurang ketanggapan dan puas dengan pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik diperoleh nilai p signficancy yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pengaruh ketanggapan pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan tahun 2019.

#### Analisis Multivariat

Adapun variable yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa

menjadi perawat yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang handal (zero defect/ free error) sekaligus memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pelayanan yang reliable. Selain itu, institusi juga perlu menyediakan dan infrastruktur yang menunjang program free error. Dalam seting pelayanan rumah sakit, pelayanan yang reliabel berarti pelayanan yang bebas dari kesalahan pengkajian, diagnosa, maupun penanganan, tidak terjadi malpraktik, dan pelayanan yang diberikan memberikan jaminan perbaikan kondisi pasien yang berobat (51).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang di rawat di ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan mengakui pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Hal

**Tabel 4**  
Analisis Multivariat Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	B	P value	Exp(B)OR	95%CI for Exp(B)
Penampilan	2,022	0,037	7,551	,829 – 68,800
Ketanggapan	4,309	0,000	74,331	74,331 – 678,030

analisis regresi logistik menghasilkan 1 (1) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019 dengan p value  $< 0,05$ , yaitu variabel ketanggapan dengan signifikan 0,000 (p value  $< 0,05$ ), OR = 74,331 (95% CI = 74,331 – 678,030) artinya responden yang merasa perawat kurang tanggap mempunyai peluang 74,331 kali tidak puas dibanding responden yang merasa perawatnya tanggap dengan nilai koefisien B yaitu 4,309 bernilai positif, maka semakin tidak tanggap seorang perawat maka semakin banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019.

#### PEMBAHASAN

Aspek kemampuan pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Ada beberapa hal yang harus dilakukan institusi untuk mewujudkan pelayanan yang handal, di antaranya adalah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perawat secara berkesinambungan sehingga mereka

ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali dan menjadi konsumen yang loyal.

Menurut asumsi peneliti, ini membuktikan bahwa kehandalan ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan terutama petugas kesehatan dapat membuat pasien merasa tidak puas. Pasien mengatakan ragu-ragu untuk tetap menggunakan RSUD DR. Pirngadi Medan sebagai fasilitas kesehatan pertama jika pasien atau keluarga membutuhkan pelayanan rawat inap.

Aspek kepastian adalah mencakup menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Kepastian juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-ruguan. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditanggannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

Menurut asumsi peneliti, kepastian baik atau buruknya kualitas ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan tergantung kepada kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien dan keluarga secara konsisten. Bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi seluruh pengunjung. Kepastian dalam penelitian ini tidak berhubungan dengan kepuasan

pasien pengguna rawat inap, akan tetapi dengan mutu pelayanan yang disajikan baik oleh rumah sakit membuat pasien tetap mau mengikuti anjuran rujukan dan tidak meminta untuk pindah rujuk ke fasilitas kesehatan lainnya.

Aspek penampilan fisik adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap.

Menurut asumsi peneliti, untuk menciptakan perilaku pelanggan yang loyal di ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan harus dijaga dan ditingkatkan kualitas pelayanan karena akan menimbulkan kepuasan konsumen. Pasien mengharapkan pembangunan rumah sakit secepatnya selesai, bisa melayani semua pasien yang datang berkunjung dengan sarana prasarana yang sudah lengkap.

RSUD DR. Pirngadi Medan selalu berusaha menciptakan manusia yang bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat. Kepada semua karyawan khususnya petugas ruang rawat inap ditanamkan sikap peduli kepada sesama, dan memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga secara komprehensif tanpa membedakan agama, suku, dan status sosial. Semua harus mendapatkan pelayanan dan perawatan yang adil serta bermutu sehingga mereka tetap memilih loyal dengan rumah sakit. Dari hasil observasi juga ditemukan petugas membantu pasien tanpa memandang agama, suku dan status sosial kaya atau miskin, tidak pernah menunjukkan rasa jijik meskipun luka gangren pasien karena sakit gula tidak enak atau bau, petugas juga selalu memandikan pasien setiap pagi bagi yang perlu bantuan dan mengganti alat tenun pasien setiap hari dan jika kotor.

Kotler menyatakan bahwa perhatian petugas yang dimaksud adalah yaitu kesediaan untuk lebih peduli memberikan perhatian kepada pelanggan. Perhatian yang diberikan perawat dapat dilakukan dengan memperlihatkan sikap caring terhadap pasien. Dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, perawat menggunakan kata-kata yang lemah lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping pasien saat dibutuhkan sehingga pasien merasa puas terhadap perhatian yang diberikan perawat (59).

Menurut asumsi peneliti, yang membedakan ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan dengan RS lainnya adalah menanamkan visi RS kepada seluruh karyawan yaitu menjadi rumah sakit yang unggul, profesional, terpercaya di Sumatera Utara. sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita

pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Menurut Kotler menyatakan bahwa daya tanggap petugas yaitu kemauan dari perawat dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Zeithmal dan Binner bahwa untuk pasar konsumen kesehatan, menuju kepuasan konsumen dalam hal ini pasien adalah dengan bersedia mendengarkan keluhan, tidak membiarkan pasien menunggu, serta sebagai perawat adalah tenaga profesional yang seharusnya mudah diakses oleh pasien. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan (59).

Menurut asumsi peneliti, ketanggapan berhubungan dengan kepuasan pasien pengguna rawat inap karena responden merasa puas dengan pelayanan ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan. Hal ini dapat dilihat dari penampilan perawat saat bertugas sangat baik, dimana perawat cepat datang jika dipanggil atau dibutuhkan bantuannya, perawat juga berkeliling secara rutin 2 jam sekali ke semua pasien. Ketidakpuasan yang dirasakan pasien membuat mereka memutuskan ragu-ragu untuk tetap menggunakan jasa pelayanan ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan diperoleh bahwa ada pengaruh kehandalan, kepastian, penampilan, empati, ketanggapan dan variabel yang paling berpengaruh dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD DR. Pirngadi Medan, yaitu responsiveness. Berdasarkan hasil tersebut diketahui disarankan kepada RS untuk menjaga kepuasan pasien pelanggan dengan meningkatkan mutu pelayanan dan melengkapi sarana prasarana yang masih kurang sehingga kepuasan pasien terpenuhi dan pasien menjadi loyal. Bertahannya pelanggan rumah sakit memiliki peran penting bagi RSUD DR. Pirngadi Medan untuk mempertahankan keuangan dan kelangsungan hidup perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta. 2009;(rumah sakit):40.
2. Adikoesoemo S. Manajemen Rumah Sakit. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. 2012;
3. Triwibowo C. Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: CV. Trans Info Media.

- 2013;
4. Ilyas Y. Perencanaan SDM Rumah Sakit, Teori, Metoda dan Formula Cetakan Ketiga. Depok Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2011;
  5. Nursalam N. Manajemen keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta Salemba Medika. 2011;
  6. Margaretha. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Mandar Maju; 2004.
  7. Nursalam N. Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional. Jakarta Salemba Medika. 2007;
  8. Kementrian Kesehatan RI. Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia tahun 2016. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Pusdatin Kemenkes RI GEN, Jakarta Pusdatin Kemenkes RI. 2017;
  9. Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas. 2008;2(2):186–90.