

Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

Arum Fetrianda¹, Dami Yanthi², M. Dedi Widodo³

^{1,2,3}Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Email: ¹arumfetrianda25@gmail.com, ²damiyanthi@htp.ac.id, ³dedi.widodo@htp.ac.id

Abstrac

The quality of health services is a health service that provides a feeling of satisfaction for individuals who use health services in accordance with professional standards and codes of ethics. The purpose of this study is to determine the Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in the Inpatient Room of Bina Kasih Hospital in 2022. This research is quantitative with a Cross-Sectional research design and the sampling technique used is the purposive sampling technique. The total sample of 93 people, namely inpatients at Bina Kasih Hospital Pekanbaru. This research was conducted at Bina Kasih Hospital in February-July 2022. The results showed that the p-value of <0.05 so that there was a significant relationship between the quality of service and patient satisfaction based on empathy (p= 0.024, OR= 2.941), assurance (p=0.045, OR= 2.693), and tangibles (p=0.011, OR= 3.323). From the results of the study, it can be concluded that empathy, assurance, and tangibles have a significant relationship with patient satisfaction at Bina Kasih Hospital. It is hoped that Bina Kasih Hospital can improve the quality of service so that it can meet patient expectations.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Hospitalization

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan kesehatan yang memberikan perasaan puas terhadap individu yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain penelitian Cross-Sectional dan Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Jumlah sampel 93 orang yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bina Kasih pada bulan Februari-Juli 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa p-value <0,05 sehingga ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berdasarkan atas empati (p=0,024, OR= 2,941), jaminan (p=0,045, OR= 2,693), dan bukti fisik (p=0,011, OR= 3,323). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa empati, jaminan, dan bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih. Diharapkan Rumah Sakit Bina Kasih dapat meningkatkan mutu pelayanan agar bisa memenuhi harapan pasien.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan kesehatan yang memberikan perasaan puas terhadap individu yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan memberikan harapan kepada pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan proses yang dijalankan. Yang termasuk ke dalam pelanggan yaitu pasien, keluarga, dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Toliaso, 2018). Kepuasan pasien merupakan reaksi pasien terhadap adanya ketidakcocokan baik dari tingkat kepentingan ataupun hasil yang didapatkan setelah adanya pemakaian. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari promosi rumah sakit yang berfokus kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan kesehatan yang memuaskan dan memiliki kualitas tinggi akan membuat pasien untuk datang kembali ke rumah sakit, serta kepuasan berkaitan dengan word of mounth, sehingga pelayanan yang memuaskan akan memunculkan pelanggan baru (Kuntoro dan Istiono, 2017). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PERMENKES No.30 Tahun 2019). Rawat inap merupakan suatu pelayanan kesehatan perorangan yang terdiri dari tahap observasi, diagnosis, pengobatan, keperawatan serta rehabilitasi medik dengan cara menginap di ruang pelayanan rawat inap di sarana kesehatan, baik di Puskesmas ataupun rumah sakit (Sulaeman, 2021). Berdasarkan penelitian Susanto dalam Meliala (2018) menyatakan bahwa, yang dapat memengaruhi BOR secara signifikan adalah: sarana, tarif, sikap perawat dan sikap dokter pada saat memberikan pelayanan dan kelangsungan pelayanan yang menjadi hal utama dalam evaluasi dan perbaikan rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian oleh Wahdi dalam Meliala (2018) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan membawa dampak positif terhadap kepuasan pasien sebagai usaha menyeluruh untuk meningkatkan kesetiaan pasien (Meliala, 2018)

METODE

Penelitian ini adalah bersifat kuantitatif dengan desain penelitian *Cross-Sectional* teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru dengan jumlah populasi sekitar 1.264 orang dan jumlah sampel sekitar 93 orang. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

N	Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	36	38,7
	Perempuan	57	61,3
	Total	93	100
2	Pendidikan		
	SD	5	5,4
	SMP	16	17,2
	SMA	52	55,9
	S1	20	21,5
	Total	93	100
3	Pekerjaan		
	PNS	12	12,9
	Mahasiswa	11	11,8
	Buruh	15	16,1
	Wiraswasta	24	25,8
	Dan Lain-Lain	31	33,3
	Total	93	100
4	Umur		
	16-25	21	22,6
	26-35	34	36,6
	36-45	23	24,7
	46-55	12	12,9
	56-61	3	3,2
	Total	93	100

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 (61,3%). Sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 52 (55,9%). Sebagian

besar responden memiliki pekerjaan dan lain-lain sebanyak 31 (33,3%). Sebagian besar responden memiliki umur di rentang 26-35 sebanyak 34 (36,6%)

Tabel 2 Hasil Analisis Univariat

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Kepuasan Pasien		
	Tidak Puas	37	39,8
	Puas	56	60,2
	Total	93	100
2.	Kehandalan (Reliability)		
	Tidak Handal	38	40,9
	Handal	55	59,1
	Total	93	100
3.	Daya Tanggap (Responsiveness)		
	Tidak Tanggap	39	41,9
	Tanggap	54	58,1
	Total	93	100
4.	Empati (Empaty)		
	Tidak Empati	36	38,7
	Empati	57	61,3
	Total	93	100
5.	Jaminan (Assurance)		
	Tidak Terjamin	35	37,6
	Terjamin	58	62,4
	Total	93	100
6.	Bukti Fisik (Tangibles)		
	Tidak Baik	44	47,3
	Baik	49	52,7
	Total	93	100

Dari tabel diatas didapatkan hasil sebagian besar responden sebanyak 37 (39,8%) menyatakan tidak puas terhadap kepuasan pasien, sebagian responden sebanyak 38 (40,9%) menyatakan tidak handal, sebagian responden sebanyak 39 (41,9%) menyatakan tidak tanggap, sebagian responden sebanyak 36 (38,7%) menyatakan tidak empati, sebagian responden sebanyak 35 (37,6%) menyatakan tidak terjamin, dan sebagian responden sebanyak 44 (47,3%) menyatakan bukti fisik tidak baik

Tabel 3 Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	POR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kehandalan								
Tidak Handal	18	47,4	20	52,6	38	100	0,305	1,705 (0,732-3,971)
Handal	19	34,5	36	65,5	55	100		
Total	37	39,8	56	60,2	93	100		

Dari hasil analisis tabel diatas diketahui sekitar 38 responden yang berpendapat tidak handal terdapat 18 (47,4%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 55 responden yang berpendapat handal terdapat 19 (34,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh *p value*= 0,305 > 0,05. Ini menandakan tidak ada hubungan yang berarti antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 1,705 (0,732-3,971), dimana responden yang mengatakan tidak handal berpeluang 1 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan handal.

Tabel 4 Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	POR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Daya Tanggap								
Tidak Tanggap	20	51,3	19	48,7	39	100	0,087	2,291 (0,978-5,365)
Tanggap	17	31,5	37	68,5	54	100		
Total	37	39,8	56	60,2	93	100		

Dari hasil analisis tabel diatas diketahui sekitar 39 responden yang berpendapat tidak tanggap terdapat 20 (51,3%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 54 responden yang berpendapat tanggap terdapat 17 (31,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh *p value*= 0,087 > 0,05. Ini menandakan tidak ada hubungan yang berarti antara daya tanggap dengan kepuasan

pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,291(0,978-5,365), dimana responden yang mengatakan tidak tanggap berpeluang 2 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan tanggap

Tabel 5 Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	POR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Empati								
Tidak Empati	20	55,6	16	44,4	36	100	0,024	2,941 (1,234-7,009)
Empati	17	29,8	40	70,2	57	100		
Total	37	39,8	56	60,2	93	100		

Dari hasil analisis tabel diatas diketahui sekitar 36 responden yang berpendapat tidak empati terdapat 20 (55,6%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 57 responden yang berpendapat empati terdapat 17 (29,8%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh *p value*= 0,024 < 0,05. Ini menandakan ada hubungan yang berarti antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,941(1,234-7,009), dimana responden yang mengatakan tidak empati berpeluang 2 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan empati.

Tabel 6 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	POR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Jaminan								
Tidak Terjamin	19	54,3	16	45,7	35	100	0,045	2,693 (1,109-6,280)
Terjamin	18	31,0	40	69,0	58	100		
Total	37	39,8	56	60,2	93	100		

Dari hasil analisis tabel diatas diketahui sekitar 35 responden yang berpendapat tidak terjamin terdapat 19 (54,3%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 58 responden yang berpendapat terjamin terdapat 18 (31,0%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh *p value*= 0,045 < 0,05. Ini menandakan ada hubungan yang berarti antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,693(1,109-6,280), dimana responden yang mengatakan tidak terjamin berpeluang 2 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan terjamin

Tabel 7 Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022

Variabel	Kepuasan Pasien						P Value	POR CI 95%
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Bukti Fisik								
Tidak Baik	24	54,5	20	45,5	44	100	0,011	3,323 (1,394-7,920)
Baik	13	26,5	36	73,5	49	100		
Total	37	39,8	56	60,2	93	100		

Dari hasil analisis tabel diatas diketahui sekitar 44 responden yang berpendapat tidak baik terdapat 24 (54,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 49 responden yang berpendapat terjamin terdapat 13 (26,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh *p value*= 0,011 < 0,05. Ini menandakan ada hubungan yang berarti antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 3,323 (1,394-7,920), dimana responden yang mengatakan bukti fisik tidak baik berpeluang 3 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan bukti fisik baik

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sekitar 38 responden yang berpendapat tidak handal terdapat 18 (47,4%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 55 responden yang berpendapat handal terdapat 19 (34,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh $p\ value = 0,305 > 0,05$. Ini menandakan tidak ada hubungan yang berarti antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 1,705 (0,732-3,971), dimana responden yang mengatakan tidak handal berpeluang 1 kali untuk tidak puas. dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan handal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Djeinne, dkk (2018) yang berjudul Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, dengan nilai $p = 0,103 > 0,05$ yang membuktikan tidak terdapat hubungan yang berarti antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Menurut Mardiana (2020), Kehandalan yaitu keahlian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan secara akurat dan terpercaya. Terdapat beberapa indikator dalam *reliability*, yaitu memberikan perhatian penuh kepada pasien, membantu pasien yang mendapatkan masalah, menangani masalah dengan tepat, memberikan pelayanan kesehatan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sekitar 39 responden yang berpendapat tidak tanggap terdapat 20 (51,3%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 54 responden yang berpendapat tanggap terdapat 17 (31,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh $p\ value = 0,087 > 0,05$. Ini menandakan tidak ada hubungan yang berarti antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,291(0,978-5,365), dimana responden yang mengatakan tidak tanggap berpeluang 2 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan tanggap.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Harun & Wijayantono (2019), yang berjudul Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. Diketahui sekitar 31 (51,7%) pasien yang menyatakan tidak tanggap merasa puas terhadap mutu pelayanan rawat inap. Sedangkan pasien yang menyatakan tanggap sekitar 95 (70,4%) merasa puas terhadap mutu pelayanan rawat inap. Berdasarkan hasil uji statistika diperoleh nilai $p = 0,018$, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Menurut Mardiana (2020), daya tanggap yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. Terdapat beberapa indikator dalam daya tanggap, yaitu kesiapan memberikan pelayanan dengan cepat, kesiapan membantu pasien dalam menghadapi kesulitan, keluangan waktu menanggapi permintaan pasien, serta menyampaikan informasi dengan jelas (Mardiana,2020).

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sekitar 36 responden yang berpendapat tidak empati terdapat 20 (55,6%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 57 responden yang berpendapat empati terdapat 17 (29,8%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh $p\ value = 0,024 < 0,05$. Ini menandakan ada hubungan yang berarti antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,941(1,234-7,009), dimana responden yang

mengatakan tidak empati berpeluang 2 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan empati.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Salasim,dkk (2019), yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. Responden yang menilai dimensi empati perhatian, lebih banyak yang merasa puas (79,32%) dibandingkan yang merasa kurang puas (20,68%). Sedangkan responden yang menilai dimensi empati kurang perhatian, lebih banyak yang merasa kurang puas (51,51%) dibandingkan yang puas (44,48%). Dari hasil uji chi-square diperoleh $p= 0,03 < 0,05$, ini artinya terdapat hubungan antara dimensi empati dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Meliala (2018), yang berjudul Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sehati Medan. Variabel empati (empathy) mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kotapinang karena memiliki nilai $p= 0,001 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,341. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara empati dengan kepuasan pasien.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sekitar 35 responden yang berpendapat tidak terjamin terdapat 19 (54,3%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 58 responden yang berpendapat terjamin terdapat 18 (31,0%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh $p\ value= 0,045 < 0,05$. Ini menandakan ada hubungan yang berarti antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 2,693(1,109-6,280), dimana responden yang mengatakan tidak terjamin berpeluang 2 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan terjamin.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Purwaningrum (2018),

yang berjudul Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. Berdasarkan uji statistik Chi Square didapatkan $\rho\ Value\ 0,001$ dengan tingkat kepercayaan 0,05 sehingga $\rho\ Value < \alpha$ ($0,001 < 0,05$) yang berarti ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di RS. Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2018. *Assurance* yaitu memberikan pelayanan terbaik serta dapat dipercaya tanpa memiliki keraguan yang berdasarkan kepada ilmu pengetahuan, kesopanan-santunan, dan kemampuan para tenaga kesehatan agar dapat dipercaya oleh pasien. Terdapat beberapa indikator dalam *assurance*, yaitu karyawan yang memiliki kemampuan, kepercayaan pasien terhadap karyawan, karyawan harus memiliki sifat sabar dalam memberikan pelayanan, adanya dukungan yang diberikan kepada karyawan dari institusi kesehatan dalam memberikan pelayanan(Mardiana,2020)

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bina Kasih

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sekitar 44 responden yang berpendapat tidak baik terdapat 24 (54,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sementara itu 49 responden yang berpendapat terjamin terdapat 13 (26,5%) responden tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan uji statistik menggunakan uji *ci-square* diperoleh $p\ value= 0,011 < 0,05$. Ini menandakan ada hubungan yang berarti antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bina Kasih Tahun 2022. Diperoleh nilai *Prevalence Odds Ratio* (POR) = 3,323 (1,394-7,920), dimana responden yang mengatakan bukti fisik tidak baik berpeluang 3 kali untuk tidak puas dengan mutu pelayanan dibandingkan dengan responden yang mengatakan bukti fisik baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sondakh,dkk (201), yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iv Lanud Sam Ratulangi, dimana hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis Chi Sqaure dilanjutkan dengan uji Fisher Exact diperoleh nilai probabilitas yaitu $0,002 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap

Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Hasil analisis diperoleh dari nilai OR 18,000 artinya apabila pelayanan bukti fisik yang diberikan baik berpeluang 18,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan bukti fisik kurang.

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan tampilan fisik kepada pihak eksternal yang berupa sarana dan prasarana yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan. Terdapat beberapa indikator dalam *tangibles*, yaitu lengkapnya alat yang dimiliki oleh institusi kesehatan, penampilan Karyawan, memiliki tempat parkir yang luas (Mardiana,2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat didapatkan kesimpulan yaitu tidak ada hubungan yang berarti antara kehandalan dengan kepuasan pasien, tidak ada hubungan yang berarti antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang berarti antara empati dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang berarti antara jaminan dengan kepuasan pasien, ada hubungan yang berarti antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru

DAFTAR PUSTAKA

- Djeinne,dkk. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9–19
- Harun, H., & Wijayantono. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Jurnal Human Care*, 4(3), 138–148.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 2(1), 140–147.
- Mardiana. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jia*, 8(3), 54–62.

- Meliata, S. A. (2018). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 23–29.
- Permenkes No. 30 Tahun 2019. Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357–367.
- Salasim, D. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 44–51.
- Sondakh,Dkk (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iv Lanud Sam Ratulangi
- Sulaeman, E. S.2021. *Manajemen Kesehatan : Teori Dan Praktik Di Puskesmas* (N. Octavia (Ed.)). Yogyakarta:Ugm Press.
- Toliaso, C. S. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 7(4).