



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 10077-10089

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Ruang Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022

Ice Septriani<sup>1✉</sup>, Jagentar P. Pane<sup>2</sup>, Giovani F.A Manihuruk<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth, Medan

Email: [iceseptriani.saragih@gmail.com](mailto:iceseptriani.saragih@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Tingkat kepuasan merupakan suatu perasaan yang dialami oleh seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung lewat pelayanan yang diterima, hal ini dibutuhkan kinerja layanan yang baik dari perawat dengan demikian harapan si pasien terpenuhi maka itulah yang dinamakan puas, sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau tidak puas jika hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya. Tujuan penelitian: Mengidentifikasi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Ruang Laura Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Kota Tahun 2022. Jenis penelitian Deskriptif, dengan teknik pengambilan sample: *total sampling* berjumlah 64 responden. Hasil Penelitian diperoleh tingkat kepuasan *Reliability* lebih mayoritas puas 36 responden (56,3%), *Tangibles* mayoritas 36 responden (56,3%), *Empatyh* mayoritas 39 responden (60,9%), *Responsiveness* mayoritas 44 responden (68,8%), maka dapat dikatakan bahwa, mayoritas pasien rawat inap di Rumah sakit Santa Elisabeth Batam Kota merasakan puas atas pelayanan, oleh karena itu diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan dengan tetap menjaga sikap tanggap dan peduli terhadap pasien dalam pelayanan setiap hari.

Kata Kunci: *Tingkat Kepuasan, Pelayanan*

## Abstract

The level of satisfaction is a feeling experienced by a person either directly or indirectly through the service received, this requires good service performance from the nurse so that the patient's expectations are fulfilled then that is what is called satisfied, otherwise there will be feelings of disappointment or dissatisfaction if the patient is satisfied. the perceived results are not in line with expectations. The purpose of the study: to identify the description of the level of satisfaction of inpatient services in Laura's room, Santa Elisabeth Hospital, Batam City in 2022. This type of research is descriptive, with a sampling technique: a total sampling of 64 respondents. The results of the study obtained that the satisfaction level of Reliability was more than the majority satisfied 36 respondents (56.3%), Tangibles the majority 36 respondents (56.3%), Empathy the majority 39 respondents (60.9%), Responsiveness the majority 44 respondents (68.8%) , it can be said that, the majority of inpatients at Santa Elisabeth Hospital Batam City are satisfied with the service, therefore it is expected to maintain the quality of service while maintaining a responsive and caring attitude towards patients in daily service.

Keywords: *Satisfaction Level, Service*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan Menurut Alfayani (2019). Pelayanan rawat inap adalah pelayanan rumah sakit yang diberikan tirah baring di rumah sakit (Butar-butar & Simamora, 2016) yang sangat membutuhkan pengobatan dan pelayanan yang lebih optimal untuk memepercepat proses penyembuhan, sehingga dibutuhkan suatu pelayanan yang aman,nyaman, dan memuaskan.

Kepuasan itu dapat dirasakan dan dimiliki oleh pasien melalui kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Apabila hasil yang dirasakannya sama atau melebihi harapannya, akan timbul perasaan puas, sebaliknya akan timbul perasaan kecewa atau tidak puas jika hasil yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya (Pohan,2019), hal ini dapat mempengaruhi kualitas dan mutu rumah sakit itu sendiri, sebab semakin banyak orang yang merasakan puas terhadap layanan maka kualitas Rumah sakit tersebut meningkat tetapi sebaliknya jika banyak tidak merasa puas terhadap pelayanan suatu rumah sakit maka semakin buruk juga citra rumah sakit di masayakat (Wirajaya et al., 2020).

Mutu pelayanan kesehatan yang tinggi akan memenuhi harapan pemakai jasa Kesehatan dan akan menurunkan angka kejadian yang tidak diharapkan serta memberikan kepuasan pada pelanggan (Kristianto, 2015). Afrika Timur Tingkat Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Rawat Inap ada sebanyak 398 pasien yang di rawat inap diperkirakan tingkat

kepuasan sebanyak 46.2 % pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan di rumah sakit sedangkan yang 53,8% pasien yang tidak merasakan puas dengan pelayanan keempatian yang telah di berikan masih kurang dari apa yang telah di harapkan oleh pasien yang telah di rumah sakit (Asamrew et al., 2020).

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes RI) tahun 2018 masih adanya keluhan tentang ketidak puasa 67% pasien terhadap komunikasi perawat sehingga pasien merasa kurang puas karena komunikasih yang telah di berikan sangat lah cepat dan kurang jelas, sedangkan yang mengatakan 33% pasien merasakan puasa pada pemberian pelayanan komunikasi dan arahan yang di berikan kepada pasien sehingga pasien merasa dirinya dihargai (DepkesRI,20218). Sedangkan (Sarah & Ezzah, 2015) kepuasan pasien di rawat inap rumah sakit adam malik medan bahwa mutu pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Assurance* dan *Empaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan pada pasien non BPJS diketahui bahwa *Reliability* dan *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien non BPJS, sedangkan *Tangible, Responsiveness* dan *Empaty* berpengaruh terhadap kepuasana pasien Non BPJS. (Widiastutu,2021). kepuasan pasien rawat inap dan pelayana di kepulauan riau pasien merasa kan kurang puas terhadap pelayanan *Tangibel, Reliability, Responsiveness* (72,7%) dalam pemberian pelayanan yang telah di berikan sedangkan pasien yang mengatakan puas (27,3%) dalam penerimaan *Empaty* dan *Assurance* yang di berikan kepada pasien sehingga pasien merasakan dirinya sangat dihargai.

Berdasarkan survei awal yang telah di lakukan penulis secara wawancara menggunakan kusioner terhadap pasien yang di rawat inap pada bulan oktober 2021 di ruangan Laura rumah sakit santa elisabeth batam kota dari 18 orang pasien yang di rawat inap 10 orang pasien mengatakan tidak puas dibuktikan dengan pasien merasa tidak dipedulikan sedangkan 8 orang pasien yang di rawat inap dengan bukti yang diberikan pasien puas dalam pelayanan yang telah di berikan sehingga pasien memberikan info tentang rumah sakit kepada orang lain.

Pemberian pelayanan terhadap pasien di ruang rawat inap tidak terlepas dari peran pelayanan perawat, sebagai pendidik untuk mandiri, serta memberikan konsultasi atas kesulitan yang dihadapi oleh pasien, sehingga pasien segera dapat bergabung dengan keluarganya dan kembali berkarya. Untuk dapat melaksanakan perannya tersebut maka hubungan antar perawat dan pasien harus dapat terjalin dengan baik, hubungan tersebut harus saling percaya sehingga pelayanan yang diberikan dapat optima sehingga pasien akan merasa puas pada pelayanan (Firdaus & Muhlisin, 2017)

Kepuasan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan (Suparno,2019). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila tidak sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. tidak puas terhadap pelayanan akan dorongan para pasien untuk menggunakan jasa pesaing dan pada akhirnya akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien merupakan suatu kualitas pelayanan yang telah di berikan atau telah di terima (Nursalam, 2015). Pasien yang merasakan puas akan cenderung menggunakan kembali pelayanan rumah sakit dan sebaliknya jika tidak puas dalam pelayanan maka akan meninggalkan begitu saja (Rosalia, 2018). Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan keperawatan maka akan meningkat pula kepuasan pasien, hal ini akan membuat pasien semakin puas tentang pelayanan sesuai dengan apa yang mereka terima. (Anfal, 2020). Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan dalam memberikan pelayanan kesehatan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sangat penting karena berhubungan dengan eksistensi suatu Rumah Sakit, karena jika pasien puas dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk di layanan di mata pelanggannya (widia,2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi yang akan digunakan dalam skripsi ini adalah pasien yang di rawat inap di ruanga Laura pada bulan Desember tahun 2021, rata-rata pasien yang di rawat inap di ruangan Laura pada bulan september sampai oktober sekitar 60 orang perbulan. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan pada skripsi ini adalah teknik *total sampling* berjumlah 64 Responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Data Demografi Meliputi Usia, Agama, Jenis Kelamin, Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Presentasi
Usia		
20-24	21	32,8
25-34	32	50
35-44	8	12,5
45-60	3	4,7

Total	64	100
Agama		
Islam	27	42,2
Kristen	27	42,2
Katolik	8	12,5
Budha	2	3,1
Total	64	100
Jenis Kelamin		
Perempuan	38	59,4
Laki-Laki	26	40,6
Total	64	100
Pendidikan		
Perguruan Tinggi	26	40,6
SMA	31	48,4
SMP	7	10
Tidak sekolah	-	-
Total	64	100

Berdasarkan table 1. 64 responden menunjukkan bahwa dari 64 responden mayoritas rentang usia 31-40 tahun berjumlah sebanyak 32 Responden (50%), sebagian kecil berada pada rentang usia 51-60 tahun sebanyak 3 orang (4,7%). Data agama responden mayoritas beragama islam dan kristen sebanyak 27orang ( 42,2%) dan minoritas beragama budha 2 orang (3,2%). Data jenis kelamin responden mayoritas perempuan sebanyak 38 orang (59,4%) dan minoritas laki- laki sebanyak 26 orang (40,6%). Data Pendidikan responden mayoritas yaitu SMA berjumlah 31 orang ( 48,4%) dan berpendidikan minoritas SMP berjumlah7 orang (10,9%).

Tabel 2. Distribuesi Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien

Tingkat Kepuasan (Rater)		Frekuensi	Presentase %
<i>Reliability</i> / (Keandalan)	Tidak Puas	28	43.8
	Puas	36	56.3
Total		64	100
<i>Assurance</i> / (Jaminan)	Tidak Puas	20	31,3
	Puas	44	68,8
Total		64	100
<i>Tangibels</i> / (Kenyataan)	Tidak Puas	20	31,3
	Puas	44	68,8

Total		64	100
<i>Empathy</i> / (Empati)	Tidak Puas	25	39,1
	Puas	39	60,9
Total		64	100
<i>Responsiveness</i> / (Tanggung jawab)	Tidak Puas	20	31,3
	Puas	44	68,8
Total		64	100

Berdasarkan tabel 2. sebagian besar tingkatkepuasan pelayanan pasien di rawat inap di ruangan laura berdasarkan *Reliability* (Keandalan) mengatakan Tidak puas 26 responden (43,8%) sedangkan mengtakan puas 36 responden (56,3%) berdasarkan *Assurance* (Jaminan) mengatakan tidak puasa 20 responden (31,3%) sedangkan yang mengatakan puas 44 responden (68,8%) bersarkan *Tangibels* (Kenyataan) mengatakan tidak puas 20 responden (31,3%) sedangkan mengtakan puas 44 responden (68,8%) berdasarkan *Empathy* (Empati) mengatakan tidak puas 25 responden (39,1%) sedangkan yang mengtakan puas 39 responden (60,9%), dan berdasarkan *Responsiveness* (Tanggung jawab) mengatakan tidak puas 20 responden ( 31,3%) sedangkan mengatakan puas 44 respinden (68,8%).

Tabel 3. Distribuesi Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi%
Tidak Puas	0	0
Puas	64	100
Total	64	100

Berdasarkan tabel 3. didapatkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap di ruangan rawat inap dalam katagori Tidak puas 0 responden (0%) dan mayoritas dalam katagori puas sejumlah 64 responden (100%).

## Pembahasan

### Tingkat Kepuasan Pelayanan *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* (Keandalan) tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat inap di ruangan laura rumah sakit elisabeth batam kota mayoritas Puas 36 responden (56,3%) dan minoritas dalam katagori tidak puas 28 responden (43,8%)

*Reliability* atau keandalan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian rumah sakit kepada permasalahan yang dialami pasien keandalan perawat dalam memberikan pelayanan yang

cepat, tepat mudah dan lancar sehingga pasien akan merasa puas dengan dimensi keandalan.

Tingkat kepuasan pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai tindakan prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang dipahami. Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap tenaga medis. Selain dari itu kehandalan dalam pelayanan dapat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan keterampilan dari setiap pegawai dalam menguasai bidang masing-masing Naseah (2016).

Nur (2016) banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, mudah dan lancar ini merupakan syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja untuk memahami lingkup dan uraian kerja serta menjadi perhatian atau fokus utama dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Tingkat Kepuasan Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan Laura Rumah Sakit Elisabeth Batam Kota mayoritas Puas 44 responden (68,8%) dan minoritas dalam kategori tidak puas 20 responden (31,3%) *Assurance* atau jaminan lebih meningkat dikarenakan perawat memberikan atau menerangkan tentang kondisi pasien serta pengobatan yang akan diberikan telah dijelaskan dengan baik sehingga responden puas dengan dimensi *assurance* atau jaminan. Orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan pelayanan *Assurance* atau jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan bagi penerima pelayanan atau pasien (Margaretha, 2016).

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan *assurance* atau jaminan Yanti (2013) pasien suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari yang memberikan pelayanan,

sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

#### Tingkat Kepuasan Pelayanan *Tangibles* (Kenyataan)

*Tangibles* (Kenyataan) tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan lura rumah sakit elisabeth batam kota mayoritas Puas 44 responden (68,8%) dan minoritas dalam katagori tidak puas 20 responden (31,3%). *Tangibles* atau kenyataan mayoritas responden yang mengatakan namun ada beberapa responden mengatakan kurang puas dalam dimensi sebab mereka merasa bahwa kurangnya kebersihan dan kesiapan yang di terima. Kepuasan pasien pada Dimensi kenyataan harusnya berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang berlangsung saat di rumah sakit, seperti gedung yang bersih dan nyaman, fasilitas fisik yang lengkap dan penampilan para tenaga kesehatan yang rapi sehingga dapat dirasakan langsung oleh pasien.

Rika (2020) kepuasan pasien dalam dimensi ini dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing.

Praptiwi (2019) faktor yang mempengaruhi penilaian dengan dimensi ini bentuk aktualisasi secara fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pasien berupa sarana dan prasarana, teknologi pelayanan, performance perawat yang rapi, bersih, dan menarik. Nur (2019) juga menyatakan fasilitas yang lengkap turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya ruang rawat inap yang tertata rapi, ruang tunggu yang nyaman. Walaupun hal ini tidak menentukan penilaian kepuasan pasien namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

#### Tingkat Kepuasan Pelayanan *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan lura rumah sakit elisabeth batam kota mayoritas Puas 39 responden (60,9%) dan minoritas dalam katagori tidak puas 25 responden (39,1%). Dimensi empati pelayanan sangat diperlukan diberikan kepada pasien dimana pasien akan perhatian yang telah di terima dan telah yang dirasakan oleh pasien tersebut, sehingga pasien akan sangat merasa puas dengan dimensi ini dan di mana rasa simpati yang telah diberikan kepada pasien sehingga pasien memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.

Rika (2019) Pendekatan secara personal seorang perawat kepada pasien dan sikap ramah dan komunikatif akan memuaskan perasaan batin seorang pasien. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan terhadap pelayanan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap *Empathy* (Empati) Praptiwi (2019) secara umum aspek ini memang sering dianggap tidak terlalu penting oleh para penerima. Namun bagi pasien dari kalangan tertentu unsur ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa ego, status dan gengsinya tetap terpelihara atau bahkan terus menerus ditingkatkan di hadapan banyak orang. Hal ini sesuai dengan teori Maslow tentang kebutuhan dasar manusia. Setiap orang yang sudah mencapai pemenuhan kebutuhan tingkat tertentu tidak akan terpuaskan bila mendapatkan hal yang bersifat pemenuhan kebutuhan di tingkat yang terendah.

Tingkat Kepuasan Pelayanan *Responsiveness* (Tanggung jawab)

*Responsiveness* (Tanggung jawab) tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan lura rumah sakit elisabeth batam kota mayoritas Puas 44 responden (68,8%) dan minoritas dalam kategori tidak puas 20 responden (31,3%). Tanggung jawab, dalam Penelitian ini banyak responden menyatakan bahwa semua pegawai yang mereka temukan selalu bertanggungjawab dalam tugas dan keahiannya masing-masing, baik dalam pemberian informasi, perawatan, menjaga kebersihan lingkungan, kelengkapan administrasi dan lain sebagainya sehingga saat di butuhkan data mereka selalu siap karena memiliki dokumen yang jelas, dan memiliki tanggung jawab dalam mengurus kelengkapan data maupun obat-obatan saat pasien di nyatakan pulang, sehingga pasien merasa aman, tidak kuatir tentang perawatan.

Penelitian Kamil (2020) Banyak responden yang berpendapat baik pada variabel ini karena petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sudah optimal dalam melaksanakan peran dan fungsi masing-masing, sehingga kemampuan menanggapi berbagai keluhan dari pasien sering di tanggap dengan baik. Ketanggapan tidak terlepas dari peran dan fungsi masing-masing tenaga kesehatan yang berada di pelayanan kesehatan dan sikap untuk siap membantu memulihkan kesehatan pasien. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dimensi *Responsiveness* atau tanggung jawab Nursalam (2019) kualitas pelayanan daya tanggap merupakan bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan agar orang yang diberikan pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima Hal ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur

dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan misalnya; pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

#### Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap

Tingkat kepuasan pelayanan pasien di rawat inap di ruangan lura rumah sakit elisabeth batam kota mayoritas puas 64 responden (100%) dan minoritas dalam kategori tidak puas 0 responden (0%). Banyak pasien yang mengatakan puas pada tingkat kepuasan pelayanan yang di berikan di rumah sakit elisabeth batam kota tetapi ada beberapa faktor yang mengtakan kurang puas dengan tingkat pelayanan yang telah di berikan yaitu faktor di demensi jaminan tentang pemberian informasi keadaan pasien, ada beberapa pasien yang masih kurang puas dengan dimensi jaminan dimensi kenyataan dan tanggung jawab, Peningkatan mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuas kepada pasien yang tinggi. Peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat di lakukan dengan menetapkan dan memelihara kebijakan dan sasaran kualitas organisai, mempermoasikan kebijakan dan saran kualitas di seluruh organisasi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Afrilianti (2019) dari 109 responden menyatakan puas dengan pelayanan 100%, maka dapat dikatakan bahwa Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Manajemen mutupun dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit (Nursalam, 2019). Kepuasan dan tidak puasan pasien merupakan bentuk kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Harapan pelanggan dapat di bentuk oleh pengalaman masa lalu, kepentingan individu serta janji atau informasi pemasaran dari saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan akan memberi komentar yang baik terhadap institusi pemberian pelayanan.

#### SIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pelayana pasien berdasarkan data pasien yang di rawat inap di rumah sakit elisabeth berdasarkan karakteristik usia 25-34 lebih mayoritas banyak di rawat inap, berdasarkan karakteristik agama lebih mayoritas islam dan kristen yang banyak di rawat inap seangkan yang minoritas agama budha, berdasarkan karakteristik jenis kelamin lebih mayoritas jenis kelamin perempuan yang di rawat inap sedangkan minoritas jenis kelamin laki-laki yang di rawat inap, berdasarkan karakteristik pendidikan lebih mayoritas pendidikan SMA sedangkan minoritas

pendidikan sma.

2. Tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan 5 dimensi *reliability* atau keandalan lebih mayoritas puas berdasarkan dimensi *assurance* atau jaminan lebih mayoritas puas, berdasarkan dimensi *tangibels* kenyataan lebih mayoritas puas, berdasarkan dimensi *empathy* atau empati lebih mayoritas puas dan berdasarkan dimensi *responsiveness* atau tanggung jawab lebih mayoritas puas, Tingkat kepuasan pelayanan pasien yang di rawat di rumah sakit elisabeth seluruhnya mengtakan puas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alfriyani, D. N. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata Palu.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: A study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020.
- Afrilianti, A. N. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014.
- Bramantoro Taufan, 2017, Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, Surabaya: UNAIR (AUP)
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Departemen Kesehatan RI - Sekretariat Jenderal. 2010. Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Instalasi Rawat Inap (Umum). Jakarta: Pusat Sarana, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan.
- Depkes RI. (2008). Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan. Jakarta: Dirjend Bina Yanmedik Depkes RI.
- Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap Dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1).
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa, Kabupaten Cirebon.

- Grove, Susan. (2015). *Understanding Nursing Research Building An Evidence Based Practice, 6 Th Edition*. China Elseiviar.
- Gurusinga, R. (2013). Perilaku caring perawat dan kepuasan pasien rawat inap.
- Hill, N. (2006). Customer satisfaction Measurement: Helping your Organization To Do Best What Matter Most. *Journal of Retailing*.
- Hutabarat, E. M. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSBP Batam. *Initium Variety Journal, 1(1)*, 57-63.
- Kementrian Kesehatan RI. 2018. Profil Kesehatan Indonesia 2017. Jakarta:Kemenkes RI. Diakses Pada Tanggal 31 Januari 2019 Dari <Http://Www.Depkes.Go.Id/Resources/Download/Pusdatin/Profil-Kesehatanindonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2017.Pdf>
- Mariana, D. (2019). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan, 10(2)*, 145-162
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2006. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, 2016. *Manajemen keperawatan Aplikasi Dan Praktik KeperawatanProfesiona*, Jakarta:salemba Medika
- Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan, 2(2)*
- Panjaitan, W. C. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Sulaiman.
- Pangestu, A. Y. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalandi RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013.
- Pohan, I. S. (2019, December). Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasarpengertian dan penerapan. EGC.
- Polit, D. F, & Beck, C.T .(2012). *Nursing research appraising evidence fornursing practice*, Lippincott Williams & Wilkins
- Prihatiningsih, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah

Sakit Tk. Iv 05.07. 02 Kediri. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 1(1)

Rahman, S., Mulyani, Y., & Rizany, I. (2017). Penjadwalan dinas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud ulin banjarmasin. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 6(1), 41-48.

Sabarguna, B. S. (2004). Quality assurance pelayanan rumah sakit. *Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY*

Sera, T. S., Triyoso, T., & Furqoni, P. D. (2014). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Jiwa Di Irj Rsjd Provinsi Lampung Tahun 2014. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 8(4)

Silitonga, T. M. (2018). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam Tahun 2016. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2)

Tjiptono, F. (2012). Quality Service. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Depkes Ri, Jakarta

Utama, S. (2012). Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit referensi pendukung untuk mahasiswa akademik, pimpinan, organisasi, dan praktisi kesehatan

Widiastuti, L., & Wibowo, P. A. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*, 1(1), 8-13

Yanti, N. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).