

Analisis Waktu Tunggu Pasien Rawat Inap Di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng

Feurah Dihan Bahar, Cicilia Windiyaningsih, Ahdun Trigono
Universitas Respati Indonesia, Program Studi Administrasi Rumah Sakit
feurah@yahoo.com

ABSTRAK

Latar belakang: Instalasi Gawat Darurat bertanggungjawab terhadap tatalaksana kasus kegawatdaruratan sehingga diperlukan pertolongan yang cepat dan tepat sesuai standar. Standar waktu tunggu pasien di IGD hingga ditempatkan di ruang rawat inap tidak lebih dari 8 jam. **Tujuan penelitian:** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan waktu tunggu rawat inap di IGD RSUD Cengkareng. **Metode penelitian:** merupakan penelitian kuantitatif terapan dengan disain *Cross Sectional Study*. Populasi penelitian adalah rerata pasien berobat di IGD semester I tahun 2022. Sampel berdasarkan rumus *Slovin (margin error 7%)*. Diambil secara *accidental sampling* sebanyak 210 responden, lebih banyak 12,2% dari perhitungan. **Hasil penelitian:** Nilai KMO MSA 0,957 > 0,5 dan nilai *Barlett's Test* 0,00 < *p value* 0,05 maka penggunaan analisis faktor sudah tepat. Analisis dengan *pearson* korelasi menunjukkan terdapat korelasi positif antara kepuasan pasien dengan dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati) dengan sig. (tailed) 0,00 < *p value* 0,05. Tidak berkorelasi waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan sig.(tailed) 0,775 > *p value* 0,05. Analisis dengan regresi linier berganda menghasilkan R Square 0,733 dengan sig.*Fchange* 0,00 < *p value* 0,00, menunjukkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati sebesar 73,3%, dan dipengaruhi paling besar oleh variabel empati (67,5%). **Kesimpulan:** seluruh dimensi kualitas pelayanan berkorelasi positif terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu rawat inap tidak berkorelasi dengan kepuasan pasien. Diharapkan manajemen rumah sakit meningkatkan dimensi kualitas pelayanan karena semakin meningkatnya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, *service quality*

ABSTRACT

Background: ER is responsible for the management of emergency cases so that prompt and appropriate assistance is required according to the standard. The standard of waiting time for patients in the emergency room until they are placed in the inpatient room is not more than 8 hours. **Purpose:** to determine the level of patient satisfaction with hospitalization waiting time in the ER Cengkareng Hospital. **Research method:** is an applied quantitative research with a *Cross Sectional Study* design. The study population is the average patient seeking treatment at the ER in the first semester of 2022. Sample based on the *Slovin* formula with margin error 7%. Taken by *accidental sampling* as many as 210 respondents, 12.2% more than the calculation. **Result:** The KMO MSA value is 0.957 > 0.5 and the *Barlett's Test* value is 0.00 < *p value* 0.05, so the use of factor analysis was appropriate. Analysis with *Pearson* correlation showed that there was a positive correlation between patient satisfaction and service quality dimensions (reliability, responsiveness, assurance, tangibles and empathy) with sig. (tailed) 0.00 < *p value* 0.05. There is no correlation between waiting time and patient satisfaction with sig. (tailed) 0.775 > *p value* 0.05. Analysis with multiple linear regression produces R Square 0.733 with sig.*Fchange* 0.00 < *p value* 0.00, showed that patient satisfaction was influenced by the variables of reliability, responsiveness, assurance, physical evidence, empathy by 73.3%, and was most influenced by the variable empathy (67.5%). **Conclusion:** all service quality dimensions have a positive correlation with patient satisfaction. Waiting time for hospitalization is not correlated with patient satisfaction. It is hoped that hospital management increase service quality because increasing service quality dimensions can increase patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, *service quality*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan publik yang bergerak dibidang kesehatan dalam rangka memberikan pelayanan individu secara paripurna melalui layanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat dengan berorientasi pada keselamatan pasien. Dalam upaya mengatasi masalah kedaruratan pasien dilakukan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit yang merupakan penanganan kegawatdaruratan intrafasilitas pelayanan kesehatan, dengan melakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan serta layanan pembelahan genting untuk pasien kritis.⁴ Pasien datang di Instalasi Gawat Darurat yang membuka jam pelayanan selama 24 jam dalam berbagai tingkat kegawatdaruratan, sehingga dibutuhkan pertolongan yang cepat dan tepat sesuai kompetensi dan standar yang berlaku untuk menjamin ketepatan respon time sejak pasien masuk IGD dan cara penanganan pasien yang tepat.¹² Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat rumah sakit wajib meningkatkan mutu dengan memberikan pelayanan berkualitas yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.³ (Sugeng, 2020; Shandi, 2020) Salah satu indikator Standar Pelayanan Minimal berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 20 tahun 2016 adalah lama pasien di Instalasi Gawat Darurat ≤ 8 jam.⁷ Capaian kinerja Standar Pelayanan Minimal pada semester 1 tahun 2021 dan 2022 dengan indikator "Lama Pasien di IGD adalah ≤ 8 jam" belum mencapai 100% dari pasien yang berobat. Walaupun pada bulan Februari 2021 sempat mengalami peningkatan dimana dari seluruh pasien yang berobat di IGD RSUD Cengkareng sebesar 85,4% berada di IGD < 8 jam namun dibulan selanjutnya mengalami penurunan kembali.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien dengan Waktu Tunggu Rawat Inap di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cengkareng yang merupakan rumah sakit pemerintah daerah. Manfaat dari penelitian adalah dapat dijadikan tolak ukur perencanaan dalam rangka meningkatkan kinerja unit

berdasarkan kepuasan pasien yang berobat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cengkareng.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif terapan dengan dengan disain *Cross Sectional Study*, dimana variabel independen dan variabel dependen diukur dalam waktu bersamaan. Penelitian ini dilakukan diruang rawat inap non intensif care unit kecuali rawat inap Covid-19 pada bulan Desember 2022.

Sampel responden dihitung berdasarkan rumus *Slovin* dengan taraf kesalahan 7% dengan hasil hitung 178 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan mendapatkan total responden sebanyak 210 responden lebih banyak 12,2% dari hasil perhitungan.

Cara pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Data pasien yang baru masuk ruang rawat inap bersumber dari SIMRS RSUD Cengkareng. Kuesioner penelitian disebarkan ke ruang rawat inap dan diberikan kepada pasien yang merupakan rujukan dari IGD RSUD Cengkareng periode 1-16 Desember 2022.

Analisis data dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariate. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik setiap variabel baik variabel yang akan diteliti. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat korelasi antara dua variabel yaitu salah satu variabel bebas *independent* terhadap variabel terikat/*dependent* dengan menggunakan uji *pearson correlation*. Analisis multivariat digunakan untuk melihat pengaruh dari beberapa variabel bebas/*independent* dengan variabel terikat/*dependent* dengan regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat dalam penelitian dapat memberikan interpretasi secara deskriptif. Hasil analisis univariat pada karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.1 Hasil Analisis Univariat

No	Karakteristik	f	%
Usia			
1	11-19 tahun	5	2.3
2	20-60 tahun	191	91
3	>60 tahun	14	6.7
Jumlah		210	100
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	76	36.2
2	Perempuan	134	63.8
Jumlah		210	100
Pendidikan			
1	SD	41	19.5
2	SLTP/Sederajat	37	17.6
3	SLTA/Sederajat	95	45.2
4	D3	1	0.5
5	S1/S2/S3	30	14.3
6	Tidak Sekolah	6	2.9
Jumlah		210	100
Pekerjaan			
1	Buruh	25	11.9
2	Pedagang/Wiraswasta	21	10
3	Karyawan Swasta	63	30
4	PNS	3	1.4
5	TNI/Polri	0	0
6	Lain-lain	98	46.7
Jumlah		210	100
Hubungan Dengan Pasien			
1	Pasien	72	34.3
2	Orangtua	51	24.3
3	Anak	29	13.8
4	Lain-lain	58	27.6
Jumlah		210	100

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa dari 210 responden, mayoritas memiliki usia 20-60 sebanyak 191 responden (91%) dan sebanyak 134 responden (63,8%) berjenis kelamin perempuan. Pada karakteristik pendidikan diketahui sebagian besar responden adalah dengan pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 95 responden (45,2%), sedangkan untuk karakteristik pekerjaan, sebanyak 98 responden (46,8%) dari 210 responden memiliki lain-lain yaitu diluar dari buruh, pedagang/wiraswasta, karyawan swasta, PNS dan TNI/Polri. Untuk karakteristik hubungan responden dengan pasien diketahui bahwa 72 responden (34,3%) merupakan pasien yang dirawat.

Dan hasil analisis univariat dari waktu tunggu pasien rawat inap di IGD dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.8 Analisis Univariat Berdasarkan Waktu Tunggu Rawat Inap

Waktu tunggu rawat inap	f	%
≤ 8 jam	142	67.6
> 8 jam	68	32.4
Total	210	100

Pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari responden sebanyak 142 responden (67,6%) dari 210 responden mempunyai waktu tunggu untuk masuk ke dalam ruang rawat inap ≤ 8 jam.

Analisis Faktor

Analisis faktor bertujuan untuk menyederhanakan dari sejumlah dari variabel yang diteliti menjadi sejumlah faktor yang lebih sedikit dari pada variabel yang diteliti dan setelah dilakukan analisis menghasilkan bahwa sebanyak 40 item pernyataan dapat diikutsertakan dalam penelitian ini dengan nilai KMO MSA 0,957 > 05 dan Sig. 0,000 < 05 maka analisis faktor sudah sesuai digunakan sebagaimana dapat dilihat pada tabel 5.10 di bawah ini:

Tabel 5.10 KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	0.957
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square 8551.588
	df 780
	Sig. 0.000

Analisis bivariat

Hasil analisis bivariat dengan *pearson correlation* dapat dilihat pada tabel 5.13 di bawah ini:

Tabel 5.13 Analisis Bivariat

	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Bukti Fisik	Empati
Pearson Correlation	<u>.707</u>	<u>.745</u>	<u>.792</u>	<u>.768</u>	<u>.821</u>
Kepuasan Pasien	Sig. (2-tailed) 0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	<u>N 210</u>	<u>210</u>	<u>210</u>	<u>210</u>	<u>210</u>

Pada tabel 5.13 di atas ini dapat dilihat bahwa variabel dependen kepuasan pasien memiliki korelasi yang signifikan dengan seluruh variabel independen kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati dengan sig. (2 – tailed) 0,000 < *p value* 0,05. Pada nilai *pearson correlation* dapat disimpulkan sebagai sebagaiberikut :

1. Terdapat korelasi positif yang kuat antara variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan nilai pearson korelasi 0,707 karena berada diantara nilai 0,5 – 0,75 pada sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Devita Sari tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS “X” pada tahun 2017, bahwa variabel kehandalan dari dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan sangat bermakna terhadap kepuasan pasien pada RS “X”.¹¹ Menurut teori Nursalam (2016) di dalam Pramita, S (2019) pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat menyebabkan hadirnya perasaan senang dan puas karena produk atau jasa yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan pelanggan sehingga terjadilah kepuasan pelanggan.⁸ Kepuasan pelanggan dapat menjadi salah satu penanda bahwa pelayanan yang kita berikan berkualitas dan menjadikan modal untuk menarik pelanggan yang lebih banyak lagi karena dengan pengalaman yang diterima dapat tersampaikan dan mengajak orang lain secara *mouth of word* melalui serta dapat menjadikan pelanggan loyal/setia. Kepuasan pelanggan dapat menjadikan pasien loyal/setia dan akan kembali lagi untuk menggunakan pelayanan yang tersedia.
2. Terdapat korelasi positif yang kuat antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien dengan nilai pearson korelasi 0,745 karena berada diantara nilai 0,5 – 0,75 pada sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasmundkk tentang Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda tahun 2019 dengan hasil penelitian bahwa berdasarkan hasil analisis dengan regresi logistik berganda variabel responsiveness berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan.⁹ Penelitian lain yang dilakukan oleh Yerry Soumakil dkk pada tahun 2021 tentang Analisis Kepuasan Pasien Di RSUD Piru juga menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian ini, yaitu terdapat hubungan antara ketanggapan terhadap kepuasan pasien RSUD Piru dengan *p value* $0,00 < 0,05$.¹³

Pasien yang datang ke IGD merupakan pasien dengan kondisi kegawatdarurat dimana pasien tersebut mempunyai harapan untuk dilayani dengan cepat dan tepat dalam upaya menyelamatkan pasien. Daya tanggap merupakan kemauan dari petugas untuk segera memberikan pertolongan. Berdasarkan teori Nursalam (2016) dalam Pramita, S (2019), adalah bahwa kepuasan pasien dapat terjadijika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dalam hal ini adalah pasien atau keluarga pasien terpenuhi.⁸

3. Terdapat korelasi positif yang sangat kuat antara jaminan terhadap kepuasan pasien dengan nilai pearson korelasi 0,792 karena berada diantara nilai 0,75 – 0,99 pada sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$. Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani K.M tahun 2019 tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2019 dengan hasil penelitian jaminan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan dengan nilai B bernilai positif sehingga jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.¹⁰

Didalam metode *Servqual (Service Quality)* yang disampaikan oleh Parasuraman *et al.* (1991) didalam (Alwy, 2018), dengan salah satu dimensinya adalah jaminan, merupakan aktifitas dalam upaya menjamin kejelasan terhadap pelayanan yang akan dilakukan kepada pasien, dalam hal ini meliputi kemampuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang didasarkan atas pengetahuan sehingga pasien merasa aman dalam berobat yang selanjutnya dapat menumbuhkan dan menanamkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit harus meningkatkan pendidikan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, hal ini disebabkan karena pendidikan dan ketrampilan petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan pasien, karena hal ini sangat memberikan pengaruh terhadap kepercayaan pasien akan merasa aman dalam

mendapatkan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 tahun 2017 tentang Keselamatan pasien bahwa dalam keselamatan pasien terdapat standar pendidikan kepada staf yang merupakan kegiatan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan dan memelihara kompetensi atau kemampuan staf serta mendukung pendekatan interdisipliner dalam pelayanan pasien.

4. Terdapat korelasi positif yang sangat kuat antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien dengan nilai pearson korelasi 0,768 karena berada diantara nilai 0,75 – 0,99 pada sig. (2- tailed) $0,000 < 0,05$.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solichah Supartiningsih tentang Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus pada Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Sarila Husada Sragen tahun 2017, yang menjelaskan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.¹⁴ Hal ini mempunyai arti peningkatan perlengkapan sarana prasarana belum tentu menyebabkan kepuasan pada pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut akan meningkat pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan Ida Yunari Ristiani tentang Pengaruh Sarana Prasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Poliklinik IPDN Jatinangor pada tahun 2017 dengan hasil penelitian bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien. Pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 59,2%.⁵

Persepsi bukti fisik dalam penelitian ini meliputi kebersihan dan keindahan ruangan, kebersihan dan kerapian petugas, kelengkapan dan ketersediaan alat-alat yang digunakan, ketersediaan tempat sampah, kebersihan kamar mandi, kecukupan penerangan, lahan parkir yang cukup dan tidak kesulitan pada saat mau parkir, suhu ruangan sesuai kebutuhan.

5. Terdapat korelasi positif yang sangat kuat antara

dengan nilai pearson korelasi 0,821 karena berada diantara nilai 0,75 – 0,99 pada sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahidah Alwi, Ermawati dan Saddam Husain tentang Analisis Regresi Logistik Biner Untuk Memprediksi Kepuasan Pengunjung Pada RSUD Majene pada tahun 2018, bahwa dimensi *emphaty* merupakan dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Majene sebesar 40,3%.²

Persepsi empati dalam penelitian ini meliputi cara petugas yang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, kesabaran petugas dalam menghadapi keluhan pasien, kemampuan petugas dalam memberikan ketenangan dan ketentraman dalam hatip pasien, komunikasi yang senantiasa dilakukan oleh petugas dengan pasien dan kesungguhan petugas dalam memperhatikan pasien

Tabel 5.14 Analisis Bivariat Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Pasien

		Waktu tunggu	Jenis Kelamin	Pendidikan
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	-0.020	.060	-0.032
	Sig. (2-tailed)	0.775	0.390	0.647
	N	210	210	210

		Usia	Pekerjaan	Hubungan dengan pasien
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	-	.079	.136*
	Sig. (2-tailed)	0.760	0.254	0.049
	N	210	210	210

empati terhadap kepuasan pasien

Tabel 5.14 di atas menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak berkorelasi terhadap kepuasan pasien dengan Sig.(2-tailed) $0,775 > p \text{ value } 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Komunitas J.K dkk tentang *Analysis of Affecting Factors Patient Service Satisfaction Installed Pharmacy in Rantauprapat* tahun 2021 dengan hasil waktu tunggu dengan $p = 0,415$ tidak memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien.⁶

Menurut Virgin di dalam Abdul Wahab (2021), beberapa penyebab lama waktu tunggu rawat inap di IGD adalah adalah pola kedatangan pasien, jenis kasus yang ditangan, tingkat kegawatan, kemampuan keuangan pasien, waktu tanggap/respon time, kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketersediaan peralatan, ketersediaan obat, prosedur pelayanan di IGD dan unit lain yang berhubungan dengan pelayanan gawat darurat.¹

Analisis Multivariat

Dari hasil analisis dengan menggunakan regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 5.15 di bawah ini :

Tabel 5.15 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	0.733	0.727	0.24671

a. Predictors: (Constant), Dayatanggap, Buktifisik, Empati, Kehandalan, jaminan
 b. Dependent variable : Kepuasanpasien

Dengan R Square 0,733 maka kepuasan Pasien dipengaruhi secara simultan sebesar 73,3% oleh variable daya tanggap, bukti fisik, empati, kehandalan dan jaminan.

Tabel 5.16 Analisis Multivariat

	B	t	Sig.
Kehandalan	-0.122	-1.381	0.169
Jaminan	0.284	3.313	0.001
Buktifisik	0.222	2.946	0.004
Empati	0.447	5.723	0.000
Dayatanggap	0.862	2.605	0.110

Hasil analisis uji parsial regresi linier berganda, dapat dilihat bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan *Sig.* 0,000 < *p value* 0,05, begitu juga jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasiendengan *Sig.* 0,001 < *p value* 0,05 serta bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan *Sig.* 0,004 < *p value* 0,05.

Empati merupakan variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien dengan *R Square* 0,675 (67,5%), diikuti oleh jaminan dengan *R Square* 62,7% dan bukti fisik sebesar 59% (*R Square* 0,590).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan :

1. Tidak ada korelasi antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu rawat inap di IGD RSUD Cengkareng dengan sig. (2-tailed) 0,775 > 0,05.
2. Terdapat korelasi positif antara kepuasan pasien dengan empati, jaminan, bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap dengan sig. (2-tailed) 0,000 < 0,05.
3. Kepuasan pasien dipengaruhi empati, jaminan, bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap sebesar 73,3%
4. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah emphyaty sebesar 67,5%

Saran:

1. Diharapkan manajemen rumah sakit merencanakan program dalam upaya meningkatkan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih professional berorientasi kepada keselamatan pasien dengan memberikan pendidikan pelatihan sesuai kebutuhan termasuk pelatihanhospitality dan melakukan monitoring paska pelatihan. Selain itu manajemen rumah sakit melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur layanan yang telah ditetapkan.
2. Diharapkan manajemen rumah sakit melakukan monitoring dan evaluasi, membuat rencana perbaikan, implementasi dan evaluasi terhadap

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdul Wahab, E., Jak, Y., & Germas Kodyat, A. (2021). Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Length Of Stay (LOS) Pasien Rawat Inap Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Cibinong. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*,5(2).<https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1746>
2. Alwi, W., Ermawati, E., & Husain, S. (2018). Analisis regresi logistik biner untuk memprediksi kepuasan pengunjung pada rumah sakit umum daerah majene. *Jurnal MSA (Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya)*,6(1).<https://doi.org/10.24252/msa.v6i1.4783>.

3. Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*,1(1),15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
4. Eros Rosmiati, Maya Sova, Asmihani Asmihani, Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Tosama Abadi Bogor, *Jurnal Administrasi Manajemen*, <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/issue/view/139>
5. Fachriza, D., Aulia, D., & Rochadi, K. (2019). Perspektif Pasien dan Manajemen tentang Mutu Pelayanan IGD. *Jurnal Kesehatan*,10(1),74. <https://doi.org/10.26630/jk.v10i1.1195>
6. Ida Yunari Ristiani. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155–166.
7. Komunitas, J. K., Mempengaruhi, A. F., & Pelayanan, K. (2021). *Analysis of Affecting Factors Patient Service Satisfaction Installed Pharmacy in Rantauprapat*. 7(November), 341–346.
8. Pemprov DKI Jakarta. (2016). *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 20 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dan Rumah Sakit Khusus Daerah*.
9. Pramita, S., Samino., Sari, F.,E. (2019). *Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih*. *Jurnal Dunia Kesmas*, volume 8, Nomor 3. Juli 2019. <http://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/article/view/155-163/pdf>
10. Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Repository Poltekkes Kaltim*, 6(1), 1–8. <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
11. Ramadhani, K. M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019*. 1–158. <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/285>
12. Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*,6(1). <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
13. Sari, M. A., Erianti, S., & Marni, E. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan waiting time pada pasien triage kuning. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*, 4(1). <https://doi.org/10.36341/jka.v4i1.1240>
14. Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*,0(2). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
15. Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*10.18196/Jmmr.2016,6(1). <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
16. Sugeng Santoso, Asim. 2020. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dunia Air Tawar Taman Mini Indonesia Indah. *Jam* vol 10 no 2. 10.52643/jam.v10i2.1131
17. Shandi Purwoko, Arif Haryana. 2020. Pengaruh Kemasan, Kualitas Dan Harga Produk Susu Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan PT. Dwimitra Usaha Global JAM Vol 10 no 2. 10.52643/jam.v10i2.1130