

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19

The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Hospitalization at Home Makassar's Laburan Baji Regional General Hospital during the Covid-19 Pandemic

¹Anggraini Susanti, ²Amran Razak, ³Nurmiati Muchlis

¹Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia

²Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

³Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

ARTICLE INFO

Received: 2021-September-29

Accepted: 2021-November-05

Keywords:

Quality Of Service, Satisfaction of Patients, Covid 19

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Covid 19

Korespondensi:

Anggraini Susanti

Email:

anggrainisusanti12@gmail.com

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic requires hospitals as health service providers to be able to provide maximum service to maintain good service quality. This study aims to determine the effect of service quality on Inpatient Satisfaction at Labuang Baji Hospital Makassar During the Covid-19 Pandemic. The type of research used is quantitative research with a cross sectional study design. The population in the study of this is the patient care hospitalized in RSUD Labuang Baji Makassar as many as 5,448 patients. The number of samples were used in the study as many as 70 people with the determination of a large sample of receipts formula Lammeshow and sampling techniques done in purposive sampling. Methods of data collection using a questionnaire. Data analysis was performed by univariate, bivariate with chi-square test. Results of the study show that there is the influence of the quality of service based on tangibles (p value = 0.000), reliability (p value = 0.000), responsiveness (pvalue 0.000) and assurance (p value = 0.000) towards satisfaction patient care inpatient in Labuang Baji Hospital at Makassar. On past pandemic Covid-19. It is recommended for nurses to spend special time communicating with patients giving attention and enthusiasm to patients so that they quickly.

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 mengharuskan Rumah sakit sebagai Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk menjaga mutu pelayanan menjadi baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19 Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar sebanyak 5.448 pasien. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 70 orang dengan penentuan besar sampel menggunakan rumus Lammeshow dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara Purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji chi-square Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan reliabilitas (p value = 0,000), responsivitas (p value 0,000) dan assurance (p value = 0,000) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19. Disarankan kepada perawat untuk meluangkan waktu khusus berkomunikasi dengan pasien, memberikan perhatian dan semangat kepada pasien agar cepat sembuh.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak manusia yang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh, menjaga asupan makanan, olah raga, dan melakukan check up rutin di rumah sakit. Hal tersebut juga membuat fasilitas pelayanan publik misalnya rumah sakit, balai kesehatan, klinik, puskesmas dan lainnya berkembang dengan pesat dengan menyediakan berbagai fasilitas pendukung di bidang kesehatan.

Pada masa pembatasan ini, fasilitas layanan kesehatan pun mengurangi layanan kesehatan untuk pasien umum (pasien non COVID-19) agar fokus dalam memberikan layanan pandemi COVID-19 serta untuk mengurangi risiko penularan di fasilitas kesehatan. Tidak dapat dipungkiri situasi ini berdampak besar pada kehidupan masyarakat terutama perekonomian dikarenakan pembatasan sosial yang terjadi di masyarakat sehingga pemerintah Indonesia berusaha mencari alternatif dengan melakukan relaksasi PSBB secara bertahap untuk bisa menyelamatkan ekonomi. Inisiatif inilah yang lebih dikenal dengan masa adaptasi kebiasaan baru (1).

Penelitian tentang kualitas pelayanan, Nilai pelanggan dan kepuasan pasien kesehatan telah banyak dilakukan misalnya oleh Liga. Penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada nilai pelanggan dan kepuasan pasien. Lebih lanjut menunjukkan bahwa gender berperan sebagai variabel pemoderasi antara nilai pelanggan dan kepuasan pasien (2). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mohammad mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di Arab Saudi menemukan hasil hubungan positif dan signifikan ditemukan dari antara empat kesehatan koperasi karakteristik layanan asuransi (ketersediaan, penerimaan, aksesibilitas, dan kualitas) dan pelanggan kepuasan, namun, faktor kualitas muncul sebagai hal penting dalam menentukan kepuasan pelanggan 34% variasi dalam variabel dependen R² (0.34). Lebih lanjut, tidak ada hubungan yang signifikan ditemukan antara kepuasan pelanggan dan pengetahuan pelanggan. Investigasi dampaknya budaya nasional sebagai mediator tidak signifikan (3).

Hasil dalam penelitian yang dilakukan Abdurrouf 2017 ini adalah Pelayanan keperawatan, pelayanan operasional, kualitas pelayanan, berhubungan secara positif dengan loyalitas pasien dan menunjukkan hubungan yang signifikan. Pelayanan medis berhubungan secara positif dengan loyalitas pasien dan menunjukkan hubungan yang tidak signifikan. Jenis kelamin berhubungan secara positif dengan pelayanan medis, namun tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, sedangkan hubungan antara jenis kelamin dengan pelayanan keperawatan, pelayanan operasional, kualitas pelayanan keseluruhan dan loyalitas pasien tidak berhubungan secara signifikan (4).

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien oleh Randa menunjukkan penelitian yang telah dilakukan bahwa Kualitas layanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas layanan memberikan pengaruh secara tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dan kualitas layanan dapat memberikan pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan pasien, pasien akan merasa puas karena mendapatkan layanan lebih dari harapan mereka akan membentuk sikap loyal terhadap Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari.

Cakupan dan mutu pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator, salah satunya adalah jumlah kunjungan pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil dalam tiga tahun terakhir dimana jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang dimana jumlah kunjungan mengalami peningkatan dari 5120 kunjungan ditahun 2018 menjadi 6245 kunjungan ditahun 2019. Namun, ditahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis yakni 5448 kunjungan. Menurunnya angka kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang baik dan belum maksimal (5).

Hasil survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti atas kualitas pelayanan yang diadakan di RSUD Labuang Baji Kota Makassar terdapat beberapa pandangan atau penilaian pasien atas pelayanan yang diterima masih kurang baik contohnya dari sikap & perilaku pelayanan kesehatan masih kurang memuaskan yang belum sesuai standart pelayanan minimal. Minimnya informasi dari oleh pihak penyedia layanan atau Rumah Sakit kepada pasien atau keluarganya pasien tentang informasi pelayanan kesehatan yang sesuai terhadap kualitas layanan. Uraian kasus tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan khususnya di RSUD Labuang Baji Kota Makassar masih kurang maksimal sehingga pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien belum memberikan dampak terhadap loyalitas pasien. Permasalahan tersebut diharapkan ada suatu konsep peningkatan kualitas pelayanan atas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Berdasarkan uraian latar belakang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner serta melalui pendekatan observasional analitik yakni *cross sectional study*. metode ini memungkinkan peneliti untuk mengambil data dalam satu kali pengukuran. Populasi pasien yang menggunakan unit rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar. Penentuan besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus lemeahow sebanyak 70 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode non probability sampling yaitu Purposive Sampling. Uji statistik yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan Software komputer yakni *Program Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n (70)	%
Kelompok Umur		
< 20 Tahun	5	7,1
20 – 29 Tahun	15	21,4
30 – 39 Tahun	16	22,9
40 – 49 Tahun	13	18,7
50 – 59 Tahun	11	15,7
≥60 Tahun	10	14,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	30	42,9
Perempuan	40	57,1
Pendidikan		
SD	4	5,7
SMP	13	18,6
SMA	39	55,7
PT	14	20,0
Pekerjaan		
PNS	8	11,4
Pelajar	1	1,4
Petani	5	7,1
IRT	21	30,0
Mahasiswa	6	8,6
Pegawai Swasta	1	1,4
Wiraswasta	20	28,6
Buruh	8	11,4
Status Pernikahan		
Belum Kawin	9	12,9
Kawin	61	87,1

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden dengan kelompok umur tertinggi berumur 30-39 tahun sebanyak 16 orang (22,9%) dan kelompok umur terendah < 20 tahun sebanyak 5 orang (7,1%). Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (42,9%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang (57,1%). Responden dengan tingkat pendidikan tertinggi adalah tamat SMA sebanyak 39 orang (55,7%) dan tingkat pendidikan terendah adalah SD sebanyak 5 orang (5,7%). Responden dengan pekerjaan tertinggi sebagai IRT sebanyak 21 orang (30,0%) dan pekerjaan terendah sebagai pelajar dan pegawai swasta masing-masing sebanyak 1 orang (1,4%). Responden dengan status belum menikah sebanyak 9 orang (12,9%) dan dengan status sudah menikah sebanyak 61 orang (87,1%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat

Karakteristik Responden	n	%
Keandalan (<i>Reliability</i>)		
Cukup	61	87,1
Kurang	9	12,9
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Cukup	56	80,0
Kurang	16	20,0

Jaminan (Assurance)		
Cukup	53	75,7
Kurang	17	24,3
Kepuasan Pasien		
Puas	59	84,3
Tidak Puas	11	15,7

Sumber: Data Primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden yang menilai dimensi keandalan cukup sebanyak 61 orang (87,1%) dan menilai dimensi keandalan kurang sebanyak 9 orang (12,9%). Responden yang menilai dimensi daya tanggap cukup sebanyak 56 orang (80,0%) dan menilai dimensi daya tanggap kurang sebanyak 16 orang (20,0%). Responden yang menilai dimensi jaminan cukup sebanyak 53 orang (75,7%) dan menilai dimensi keandalan kurang sebanyak 17 orang (24,3%). Responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya sebanyak 59 orang (84,3%) dan merasa tidak puas sebanyak 11 orang (15,7%).

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				P Value
	Puas		Kurang Puas		
Keandalan (<i>Reliability</i>)	n	%	n	%	
Cukup	56	80,0	5	7,1	0,000
Kurang	3	4,3	6	8,6	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
Cukup	53	75,7	3	4,3	0,000
Kurang	6	8,6	8	11,4	
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
Cukup	51	72,9	2	2,9	0,000
Kurang	8	11,4	9	12,9	

Sumber: Data Primer tahun 2021

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 61 responden yang menilai dimensi keandalan (*Reliability*) cukup dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 56 orang (80,0%) dan merasa kurang puas sebanyak 5 orang (7,1%). Sedangkan dari 9 responden yang menilai dimensi keandalan (*Reliability*) kurang dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 3 orang (4,3%) dan merasa kurang puas sebanyak 6 orang (8,6%). Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $p=0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 56 responden yang menilai dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) cukup dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 53 orang (75,7%) dan merasa kurang puas sebanyak 3 orang (4,3%). Sedangkan dari 14 responden yang menilai dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) kurang dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 6 orang (8,6%) dan merasa kurang puas sebanyak 8 orang (11,4%). Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $p=0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 53 responden yang menilai dimensi jaminan (*Assurance*) cukup dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 51 orang (72,9%) dan merasa kurang puas sebanyak 2 orang (2,9%). Sedangkan dari 17 responden yang menilai dimensi jaminan (*Assurance*) kurang dan merasa puas atas pelayanan yang diterima sebanyak 8 orang (11,4%) dan merasa kurang puas sebanyak 9 orang (12,9%). Hasil analisis menggunakan chi square diperoleh nilai $p=0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19.

PEMBAHASAN

Pengaruh Reliability (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

Kehandalan berkaitan dengan janji yang ditepati sesuai jadwal pelayanan, kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan benar, diagnosis yang diberikan akurat, memberikan pengobatan dan perawatan yang terampil, serta pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada pasien.

Sebanyak 7,1% pasien yang menilai keandalan cukup dan merasa kurang puas atas pelayanan yang diterimanya hal ini dikarenakan proses administrasi yang dirasa kurang dimana pasien membutuhkan prosedur penerimaan pasien secara cepat. Sebanyak 4,3% pasien yang menilai keandalan kurang dan merasa puas atas pelayanan yang diterima lebih karena kepercayaan yang sudah terbentuk dalam diri pasien dan sebanyak 8,6% menilai keandalan kurang dan pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima lebih kepada karena prosedur penerimaan pasien untuk dilayani tidak secara cepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19 dengan p value = 0,000. Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji sebagai penyedia jasa yang salah satu fokusnya kepada keandalan diberikan kepada pasien.

Berkaitan dengan dimensi bukti fisik ini sebanyak 90,0% pasien menilai bahwa dimensi keandalan yang ditunjukkan oleh RSUD Labuang Baji Makassar termasuk kategori cukup. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa komitmen rumah sakit yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah pelayanan yang kurang memuaskan dan perbaikan segera dilakukan. Keakuratan dalam mendiagnosa penyakit pasien yang dirasa tepat sesuai dengan keluhan dan gejala yang dirasakan oleh pasien. Petugas kesehatan dalam menangani masalah perawatan pasien dilakukan dengan tepat dan professional dan senantiasa memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang perkembangan penyakit yang dideritanya.

Pemberian informasi sangat diperlukan karena komunikasi bermanfaat untuk memperbaiki kurangnya pengetahuan dan sikap masyarakat yang salah terhadap kesehatan dan penyakit. Komunikasi dikatakan efektif jika tenaga kesehatan mampu memberikan informasi secara jelas kepada pasien (6). Masih ditemukan pasien yang menilai dimensi keandalan kurang sebanyak 12,9%. Adanya pasien yang menilai keandalan kurang karena masih ada pasien yang menganggap sering terjadi kesalahan diagnosis atas penyakit yang dideritanya, selain itu masih ada juga pasien yang menganggap rumah sakit tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan serta masih ada perawat yang dinilai kurang profesional. Pada prinsipnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji masih sama dengan pelayanan kesehatan sebelum pandemic Covid 19, hanya saja dalam menyikapi era new normal ini ada penyesuaian-penyesuaian yang dilakukan oleh rumah sakit dengan menerapkan protocol kesehatan seperti harus mencuci tangan menggunakan masker dan menjaga jarak. Kurang puasnya pasien dalam menyikapi kualitas pelayanan kesehatan karena dibatasinya pengunjung yang masuk, pasien yang menjaga hanya 1 orang dan rendahnya kesadaran keluarga dalam penggunaan masker.

Sejak bulan Maret 2020 di RSUD Labuang Baji Makassar dilakukan beberapa kebijakan untuk mencegah penularan infeksi Covid-19. Dalam lingkungan rumah sakit dilakukan pembatasan jumlah penjaga pasien, tidak ada jam berkunjung, adanya *hand rub* berbasis alkohol dan tempat cuci tangan di beberapa tempat, menjaga jarak minimal satu meter, pasien yang datang menggunakan masker, dilakukan pengukuran suhu tubuh, check list skrining Covid19. Adanya penerapan protocol kesehatan ini membuat pasien merasa pada dimensi keandalan tidak sesuai dengan yang dijanjikan seperti masih ada kesalahan dalam mendiagnosis dan pemberian obat yang tepat pada pasien.

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, rumah sakit sebagai penyedia layanan harus benar-benar menyadari bahwa penyembuhan seseorang bukan hanya ditentukan oleh obat-obatan yang diberikannya, tetapi juga dipengaruhi oleh cara pelayanan yang diperlihatkan para petugas kesehatan seperti sikap, keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien serta pengetahuan yang dimiliki petugas kesehatan. Apabila ketiga aspek ini senantiasa dijaga dan ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini sejalan dengan Kusuma (2020) yang meneliti tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien bahwa pada dimensi reliability terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjar baru tahun 2020 (7).

Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien

Daya Tanggap merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk menolong pasien dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Daya tanggap merupakan salah satu factor penentu kemajuan rumah sakit karena apabila daya tanggap yang diberikan pihak rumah sakit memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang lain apabila memerlukan perawatan.

Sebanyak 4,3% pasien yang menilai daya tanggap cukup dan pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang diterima hal ini dikarenakan masih ada petugas kesehatan yang tidak memberikan pelayanan secara tepat waktu sehingga pasien menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dan sebanyak 8,6% pasien menilai dimensi daya tanggap kurang dan merasa puas atas pelayanan yang diterima karena petugas kesehatan bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela baik diminta ataupun tidak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19 dengan p value = 0,000. Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin baik daya tanggap yang diberikan oleh rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini terjadi bisa terjadi karena pengalaman pasien yang pernah berobat sebelumnya, atau karena daya tanggap pelayanan keperawatan yang diharapkan pasien sebanding dengan ekspektasinya.

Berkaitan dengan dimensi daya tanggap ini sebanyak 80,0% pasien menilai bahwa dimensi daya tanggap yang ditunjukkan oleh RSUD Labuang Baji Makassar termasuk kategori cukup. Hal ini terlihat dari pernyataan pasien yang memberikan tanggapan bahwa petugas kesehatan dan karyawan rumah sakit bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela baik diminta ataupun tidak. Proses pelayanan yang cepat dan prosedur penerimaan pasien yang tidak perlu menunggu waktu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dari rumah sakit. Masih ditemukan pasien yang menilai dimensi keandalan kurang sebanyak 20,0%. Adanya pasien yang menilai daya tanggap kurang baik karena masih ada pasien yang merasa bahwa prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan pasien masih harus menunggu waktu yang relative lama untuk memperoleh pelayanan di rumah sakit. Hal ini tentu akan menjadi catatan kurang baik oleh pasien mengingat mereka akan menyampaikan pada keluarganya perihal perlakuan yang diterima selama dirawat di rumah sakit.

RSUD Labuang Baji Makassar merupakan salah satu rumah sakit rujukan, tidak hanya melayani pasien Covid-19 tetapi juga tetap melayani pasien non Covid-19. Pada awal masa pandemic Covid-19 rumah sakit mengalami kewalahan karena banyaknya pasien Covid19 yang dirujuk sehingga menambah ruangan isolasi Covid-19 diikuti dengan penambahan sumber daya manusia (SDM) yang tenaganya diambil dari ruang rawat inap non Covid-19. Hal ini memberikan dampak psikologis bagi tenaga kesehatan (nakes) baik dokter, perawat, bidan, serta nakes lainnya karena dilakukan rotasi tenaga untuk mengimbangi kecepatan jumlah pasien Covid-19. Beberapa aturan pun mengalami penyesuaian sehingga adanya perubahan pola interaksi antara perawat dan pasien sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku dan beberapa hal yang dirasakan kurang baik pada dimensi daya tanggap. Prosedur penerimaan pasien yang dinilai lambat karena masih harus menunggu hasil rapid antigen non reaktif untuk kemudian mendapatkan pelayanan yang lebih lanjut. Kesiapan perawat yang melayani pasien setiap saat yang tanggap melayani seperti sebelum pandemi covid 19.

Penelitian ini sejalan dengan Noorhidayah (2019) yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien yang mengatakan bahwa ada pengaruh signifikan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Ratu Zalecha Tahun 2019 (8). Penelitian ini juga di dukung oleh Nur'aeni dan Simanjorang (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Izza Karawang ($p=0,008$) (9).

Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien

Jaminan (*assurance*) dalam penelitian adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk menumbuhkan, membantu dan memberikan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*) kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Masih ditemukan 11,4% pasien yang menilai dimensi jaminan kurang baik dan merasa puas atas pelayanan yang diterima karena petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang luas mengenai semua hal tentang rumah sakit seperti letak ruangan rawat inap, ruang Dokter, pelayanan apa saja yang ada di rumah sakit dan sebanyak 12,9% pasien yang menilai dimensi jaminan kurang baik dan merasa kurang puas atas pelayanan yang diterimanya adalah faktor keamanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemic covid-19 dengan p value = 0,000. Adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin baik jaminan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai penyedia layanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman sehingga tidak ada keraguan lagi untuk melakukan pengobatan karena rumah sakit telah dipenuhi oleh dokter.

Sebagian besar pasien menilai dimensi jaminan cukup baik sebanyak 75,7% hal ini karena petugas kesehatan telah memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun dan profesional. Rumah sakit memberikan rasa aman dalam bentuk penjaminan malam oleh satpam di area rumah sakit terutama di malam hari untuk menghindari gangguan keributan. Masih ada yang menilai dimensi keandalan kurang baik sebanyak 24,3% lebih dikarenakan jaminan dan kepercayaan kepada pasien untuk berobat dinilai masih kurang dan masih ada pasien yang menganggap petugas kesehatan yang tidak jujur dalam mengungkapkan status penyakit pasien.

Adanya peningkatan perawat menggunakan alat pelindung diri lengkap, berupa masker, sarung tangan dan pakaian pelindung saat melakukan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 merupakan hal yang sangat penting diperhatikan oleh tenaga kesehatan yaitu selalu menerapkan protokol kesehatan sehingga penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan dapat mengantisipasi penularan Covid-19 baik kepada petugas, pasien, dan keluarga. Kesamaan mutu pelayanan yang diberikan, baik sebelum atau pada masa pandemic menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jaminan di ruang rawat inap sehingga pasien memberikan nilai positif setelah menerima tindakan yang dirasakan aman.

Penelitian ini sejalan dengan Wolukow (2019) tentang kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien ditemukan bahwa ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa ($p=0,000$). (10). Didukung oleh Yurensia dan Putri (2019) yang mengatakan ada pengaruh jaminan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi (11).

KESIMPULAN

Ada pengaruh kehandalan (*Reliability*) ($p=0,000$), daya tanggap (*Responsiveness*) ($p=0,000$) dan jaminan (*assurance*) ($p=0,000$) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemi covid-19.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19). 2020.
2. L. Surydana. International Review of Management and Marketing Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia Liga Surydana. Int. Rev. Manag. Mark., vol. 7, no. 2, pp. 187–192, 2017, [Online]. Available: <http://www.econjournals.com>.
3. M. F. Alharbi, "An Empirical Analysis of Customer Satisfaction with Cooperative Health Insurance in Saudi Arabia: The Role of Customer Knowledge, Service Characteristics, and National Culture, Int. J. Heal. Sci. Res., vol. 7, no. November, p. 11, 2017.
4. Muh. Abdurouf. Purwaningsih, Islami terhadap peningkatan kepuasan pasien, vol. 8, no. 1, 2002.
5. Rumah Sakit Labuang Baji, Rencana Strategis (RENSTRA) RSUD Labuang Baji Tahun 2019-2023, no. 81. 2019.
6. Notoatmodjo, "Promosi Kesehatan & Perilaku," Jakarta: Rineka Cipta, vol. 1, no. 1. 2007.
7. A. Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020, Pap. Knowl. Towar. a Media Hist. Doc., 2020.
8. Norhidayah, et al. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019, vol. 10, no. 2, pp. 758–772, 2019.
9. R. Nur'aeni, A. Simanjorang, and J., Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang, J. Healthc. Technol. Med., vol. 6, no. 2, p. 1097, 2020, doi: 10.33143/jhtm.v6i2.1152.

-
10. D. N. Walukow, A. A. Rumayar, G. D. Kandou, F. Kesehatan, M. Universitas, and S. Ratulangi, Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa, Kesmas, vol. 8, no. 4, pp. 62–66, 2019.
 11. F. Yurensia and A. Putri, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri, vol. 5, no. 3, 2020.