

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

a. Gambaran umum RSUD Kabupaten Buleleng

RSUD Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit pemerintah yang menjalankan tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Peraturan Bupati Buleleng No.53, tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah. RSUD Kabupaten Buleleng mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi Upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan yang berbasis pendidikan, pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan kesehatan medik, pelayanan kesehatan penunjang medik, fisiotherapi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan rawat inap. Dalam perkembangannya, RSUD Kabupaten Buleleng tidak hanya memberikan pelayanan yang bersifat kuratif, tapi juga pemulihan. Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui Upaya promosi kesehatan dan pencegahan. Sedangkan pelayanan administrasi dilaksanakan untuk mendukung manajemen pelayanan (termasuk penyelesaian rekam medis pasien), administrasi manajemen termasuk manajemen keuangan baik pendapatan maupun belanja untuk kebutuhan operasional RS. Atas dasar itu, pelayanan kesehatan di RS merupakan pelayanan

kesehatan yang komprehensif dan holistik.

RSUD Kabupaten Buleleng terletak di Kota Singaraja di Belahan Utara Pulau Bali, dimana wilayah Kabupaten Buleleng mempunyai Luas, 136.588 hektar atau 24,25 % dari luas Propinsi Bali. Wilayah Kabupaten Buleleng terdiri dalam 9 kecamatan dengan 129 desa, 19 kelurahan, 557 dusun dan 63 lingkungan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Utara Kabupaten Buleleng Laut Jawa/Bali;

Sebelah Selatan Kabupaten Tabanan, Badung dan Bangli;

Sebelah Barat Kabupaten Jembrana;

Sebelah Timur Kabupaten Karangasem.

Jumlah Penduduk Kabupaten Buleleng tahun 2023 sebanyak 791.813 jiwa (Buleleng Dalam Angka, 2023).

RSUD Kabupaten Buleleng merupakan rumah sakit pemerintah tipe B dan memiliki kapasitas tempat tidur sebanyak 300 dengan jumlah pasien dalam satu bulan rata – ratanya adalah 1100 pasien, khusus untuk rawat inap kelas III jumlah tempat tidur 90, dengan jumlah pasien dalam satu bulan rata-ratanya adalah 600 pasien.

b. Gambaran bangsal kelas III di RSUD Kabupaten Buleleng.

Di RSUD Kabupaten Buleleng bangsal kelas III terdapat pada sal Cempaka, Sakura, Angsoka, Melati II, Kamboja dan Jempiring. Koridor berada didepan pintu masuk bangsal kelas III. Bangsal kelas III terdiri dari 4 tempat tidur. Setiap bangsal terdapat 1 kamar mandi. Pada setiap bangsal terdapat jendela yang bisa di buka agar sirkulasi udara dapat masuk.

2. Karakteristik responden.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien atau keluarga pasien yang menunggu pasien di bangsal kelas III RSUD Kabupaten Buleleng sebanyak 86 responden. Hasil analisis karakteristik responden dapat dipaparkan menurut umur, jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan dan lama dirawat. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	44	51,2 %
Perempuan	42	48,8 %
Total	86	100,0 %

Dari table diatas karakteristik jenis kelamin responden terbanyak adalah laki – laki sebanyak 44 orang.

b. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 8
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Umur	Jumlah Responden	Persentase
18-23	8	9,3%
24-29	8	9,3%
30-35	11	12,8%
36-41	7	8,1%
42-47	20	23,3%
48-53	10	11,6%
>54	22	25,6%
Total	86	100,0%

Dari table diatas karakteristik umur responden paling banyak adalah diatas 54 tahun 25,6 % dan paling sedikit pada rentang umur 36 - 41 tahun 8,1%

- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 9
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
Perguruan Tinggi	2	2,3%
SD	15	17,4%
SMP	12	14,0%
SMU	49	57,0%
Tidak Sekolah	8	9,3%
Total	86	100,0%

Dari table diatas karakteristik pendidikan terakhir responden paling banyak adalah SMU 57% dan paling sedikit adalah perguruan tinggi 2,3%

- d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 10
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Buruh	17	19,8%
IRT (Ibu Rumah Tangga)	21	24,4%
Karyawan Swasta	13	15,1%
Nelayan	2	2,3%
Pedagang	3	3,5%
Pelajar/Mahasiswa	3	3,5%
Petani	24	27,9%
Wiraswasta	3	3,5%
Total	86	100,0%

Dari table karakteristik pekerjaan responden paling banyak adalah petani 27,9 % dan paling sedikit nelayan 2,3%

- e. Karakteristik responden berdasarkan lama dirawat

Tabel 11
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Dirawat
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Hari Rawat	Jumlah Responden	Persentase
3	23	26,7%
4	21	24,4%
5	17	19,8%
6	12	14,0%
7	7	8,1%
9	1	1,2%
15	2	2,3%
19	1	1,2%
20	2	2,3%
Total	86	100,0

Responden yang paling banyak adalah lama dirawat selama 3 hari dan responden yang lama di rawat paling sedikit adalah 9 dan 19 .

1. Hubungan fasilitas sanitasi kamar dengan kepuasan pasien

a. Hubungan fasilitas sanitasi kamar dengan kepuasan pasien

Tabel 12
Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Sanitasi Kamar
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Sanitasi Kamar		Kepuasan		Total
		Cukup	Puas	
Bau kamar	Cukup	14 (16,3%)	1(1,2%)	15(17,4%)
	Bersih	4 (4,7%)	67 (77,9%)	71(82,6%)
Total		18 (20,9%)	68 (79,1%)	86 (100,0%)
Lantai kamar	Cukup	29 (33,7%)	2 (2,3%)	31 (36,0%)
	Bersih	2 (2,3%)	53 (61,6%)	55 (64,0%)
Total		31 (36,0%)	55 (64,0%)	86 (100,0%)
Dinding kamar	Cukup	19 (22,1%)	2 (2,3%)	21 (24,4%)
	Bersih	0 (0,0%)	65 (75,6%)	65 (75,6%)
Total		19 (22,1%)	67 (77,9%)	86 (100,0%)
Langit kamar	Cukup	14 (16,3%)	1 (1,2%)	15 (17,4%)
	Bersih	1 (1,2%)	70 (81,4%)	71 (82,6%)
Total		15(17,4%)	71(82,6%)	86 (100,0%)
Kaca kamar	Cukup	11 (12,8%)	0 (0,0%)	11 (12,8%)
	Bersih	0 (0,0%)	75 (87,2%)	75 (87,2%)
Total		11 (12,8%)	75 (87,2%)	86 (100,0%)
Pintu Bangsal	Cukup	18 (20,9%)	0 (0,0%)	18 (20,9%)
	Bersih	0 (0,0%)	68 (79,1%)	68 (79,1%)
Total		18 (20,9%)	68 (79,1%)	86 (100,0%)

Pada tabel kepuasan terhadap fasilitas sanitasi kamar, sanitasi tertinggi adalah sanitasi kaca yaitu 87,2% dan terendah adalah sanitasi lantai kamar 61,6%.

Tabel 13
Distribusi Hubungan Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Sanitasi Kamar
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Sanitasi Kamar	Kepuasan		Total	Nilai <i>p</i>
	Cukup Puas	Puas		
Cukup	2 (22.2%)	7 (77.8%)	9 (100.0%)	0,000
Bersih	2 (2.6%)	75 (97.4%)	77 (100.0%)	
Total	4 (4.7%)	82 (95.3%)	86 (100.0%)	

Berdasarkan tabel diatas 82 responden yang menilai fasilitas sanitasi kamar puas dengan pelayanan sanitasi yang diberikan. Hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 dan uji CC didapatkan nilai sig 0,000 dimana hasil ini lebih kecil dari *alpha p* = 0,05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan fasilitas sanitasi kamar dengan kepuasan pasien.

b. Hubungan fasilitas sanitasi kamar mandi dengan kepuasan pasien

Tabel 14
Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Sanitasi Kamar Mandi
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Tempat	Fasilitas Sanitasi	Kepuasan		Total
		Cukup Puas	Puas	
1	2	3	4	5
Bau Kamar Mandi	Cukup	4 (4,7%)	27 (31,4%)	31 (36,0%)
	Bersih	0 (0,0%)	55 (64,0%)	55 (64,0%)
Total		4 (4,7%)	82 (95,3%)	86 (100,0%)
Lantai	Cukup	3 (3,5%)	29 (33,7%)	32 (37,2%)
	Bersih	2 (2,3%)	52 (60,5%)	54 (62,8%)
Total		5 (5,8%)	81 (94,2%)	86 (100,0%)
Bak Mandi	Tidak Bersih	0 (0,0%)	1 (1,2%)	1 (1,2%)
	Cukup	3 (3,5%)	14 (16,3%)	17 (19,8%)
	Bersih	0 (0,0%)	68 (79,1%)	68 (79,1%)
Total		3 (3,5%)	83 (96,5%)	86 (100,0%)

1	2	3	4	5
Dinding	Tidak Bersih	1 (1,2%)	0 (0,0%)	1 (1,2%)
	Cukup	8 (9,3%)	0 (0,0%)	8 (9,3%)
	Bersih	1 (1,2%)	76 (88,4%)	77 (89,5%)
Total		10 (11,6%)	76 (88,4%)	86 (100,0%)
Langit-Langit	Cukup	3 (3,5%)	7 (8,1%)	10 (11,6%)
	Bersih	2 (2,3%)	74 (86,0%)	76 (88,4%)
Total		5 (5,8%)	81 (94,2%)	86 (100,0%)
Kloset	Tidak Bersih	2 (2,3%)	2 (2,3%)	4 (4,7%)
	Cukup	11 (12,8%)	25 (29,1%)	36 (41,9%)
	Bersih	3 (3,5%)	43 (50,0%)	46 (53,5%)
Total		16 (18,6%)	70 (81,4%)	86 (100,0%)
Sanitasi Kamar Mandi	Cukup	6 (7,0%)	3 (3,5%)	9 (10,5%)
	Bersih	1 (1,2%)	76 (88,4%)	77 (89,5%)
Total		7 (8,1%)	79 (91,9%)	86 (100,0%)

Pada tabel kepuasan terhadap fasilitas sanitasi kamar mandi, sanitasi tertinggi adalah sanitasi dinding yaitu 88,4% dan terendah adalah sanitasi kloset yaitu 50%.

Tabel 15
Distribusi Hubungan Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Sanitasi Kamar Mandi di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Sanitasi Kamar Mandi	Kepuasan		Total	Nilai <i>p</i>
	Cukup	Puas		
Cukup	6 (7.0%)	3 (3.5%)	9 (10.5%)	0,000
Bersih	1 (1.2%)	76 (88.4%)	77 (89.5%)	
Total	7 (8.1%)	79 (91.9%)	86 (100.0%)	

Berdasarkan tabel diatas 79 responden yang menilai fasilitas sanitasi kamar mandi, sebagian besar puas dengan pelayanan sanitasi yang diberikan. Hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* = 0,000 dimana hasil ini lebih kecil dari *alpha p* = 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi kamar mandi dengan kepuasan pasien.

c. Hubungan fasilitas sanitasi koridor dengan kepuasan pasien

Tabel 16
Distribusi Hubungan Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Sanitasi Koridor
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Sanitasi Koridor	Kepuasan		Total	Nilai p
	Cukup Puas	Puas		
Cukup	3	1	4	0,000
Bersih	2	80	82	
Total	5	81	86	

Berdasarkan tabel diatas 81 responden yang menilai fasilitas sanitasi koridor sebagian besar puas dengan pelayanan sanitasi yang diberikan. Hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ dimana hasil ini lebih kecil dari $\alpha p = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi koridor dengan kepuasan pasien.

d. Hubungan fasilitas sanitasi bangsal dengan kepuasan pasien

Tabel 17
Distribusi Hubungan Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Sanitasi Bangsal
di RSUD Kabupaten Buleleng Tahun 2024

Sanitasi Bangsal	Kepuasan		Total	Nilai p
	Cukup Puas	Puas		
Cukup	2	1	3	0,000
Bersih	0	83	83	
Total	2	84	86	

Berdasarkan tabel diatas 84 responden yang menilai fasilitas sanitasi koridor sebagian besar puas dengan pelayanan sanitasi yang diberikan. Hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ dimana hasil ini lebih kecil dari $\alpha p = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi bangsal dengan kepuasan pasien.

B. Pembahasan

1. Hubungan fasilitas sanitasi kamar dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng

Hasil uji statistic menggunakan *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ dimana hasil ini lebih kecil dari $\alpha p = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi kamar dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng. Sebagian besar responden atau sebanyak 75 responden dari 86 responden menilai sanitasi ruangan adalah bersih dan puas dengan fasilitas sanitasi. Sanitasi kamar keseluruhan sebagian besar responden menilai bahwa sanitasi kamar bersih 81 responden (94,2%) dan cukup bersih 5 responden (5.8%). Meskipun Sebagian besar responden menilai sanitasi ruangan adalah baik dan puas dengan pelayanan sanitasi, namun bila dikaji secara mendalam item – item pertanyaan pada *checklist* didapatkan informasi bahwa 36% dari kuesioner kebersihan kamar menyatakan cukup untuk kebersihan sanitasi lantai. Dari 86 responden menyatakan cukup untuk kebersihan lantai, dan terdapat 4 responden yang memberikan saran mengenai kebersihan lantai yang dianggap kurang bersih dan perlu dilakukan pembersihan secara berkala. 6 responden yang memberikan saran agar terdapat tempat sampah di masing masing kamar agar kebersihan ruangan tetap terjaga. Menurut Ade Putri salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti langsung atau bukti fisik (*tangibles*), yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang dapat secara langsung atau fisik dirasakan oleh konsumen. Dimensi *tangible* dapat diukur dengan melihat langsung mutu pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan kamar dan kenyamanan fasilitas kamar yang digunakan, tersedianya fasilitas tempat

duduk yang baik dan tersedia dengan cukup, sarana pemeriksaan yang baik dan memadai, kondisi penerangan ruangan, kondisi kamar mandi atau toilet, penampilan dari petugas puskesmas dan dokter seperti kerapihan dan kebersihan seragam, jalur antrian yang teratur, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup.(Ade Putri, dkk 2022)

2. Hubungan fasilitas sanitasi kamar mandi dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng

Hasil uji statistic menggunakan *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ hasil ini lebih kecil dari $\alpha p = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi kamar mandi dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng. Sebagaian besar responden atau sebanyak 76 responden dari 86 responden menilai fasilitas sanitasi kamar mandi adalah bersih dan puas dengan fasilitas sanitasi. Penilaian responden pada fasilitas sanitasi kamar mandi, berdasarkan *checklist* yang terdiri dari 6 item pertanyaan dengan hasil penilaian 89.5% adalah bersih. Meskipun Sebagian besar responden atau sebanyak 77% responden menilai sanitasi kamar mandi adalah bersih, namun bila dikaji mendalam item – item pertanyaan pada *checklist* didapatkan informasi bahwa 41,9% responden merasa kebersihan kloset cukup dan perlu di tingkatkan kebersihannya. 37,5% responden merasa kebersihan lantai cukup sehingga perlu dijaga kebersihannya. 36% responden merasa bau pada toilet cukup dan terdapat 6 responden yang mengatakan terdapat bau pada toilet dan perlu dijaga kebersihan kamar mandinya, 4 responden memberikan saran untuk menjaga kebersihan lantai dan kloset kamar mandi. Pada kamar mandi tidak ada himbauan yang ditempel di dinding seperti “sehabis buang air besar atau kecil, harap disiram sampai bersih

agar tidak meninggalkan bau”. Kepuasan pelanggan akan dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi (rumah sakit, puskesmas, atau pun klinik). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ade Putri pasien yang puas cenderung akan menggunakan urutkembali pelayanan kesehatan tersebut dan mengajak orang lain menggunakan fasilitas yang sama saat mereka membutuhkan. Kepuasan pasien akan dapat diberikan bila provider memahami dengan baik kebutuhan dan harapannya. Kebutuhan dan harapan akan dapat diketahui dengan baik bila ada kedekatan antara provider dengan pasien dan keluarganya sebagai pelanggan. (Ade Putri, dkk 2022)

3. Hubungan fasilitas sanitasi koridor dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng.

Hasil uji statistic menggunakan Chi-Square diperoleh p-value = 0,000 dimana hasil ini lebih kecil dari alpa $p = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi koridor dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng. Penelitian sanitasi koridor oleh responden adalah penilaian yang paling baik. Hal ini dikarenakan Sebagian besar responden atau sebanyak 80 responden menilai sanitasi koridor adalah bersih dan puas dengan pelayanan sanitasi. Berdasarkan data penilaian *checklist*, terdapat 1 item pertanyaan yang paling banyak dijawab cukup oleh responden. Informasi yang diperoleh dari data penilaian checklist sanitasi koridor yang dilakukan 3 responden menyatakan cukup untuk tempat sampah.

4. Hubungan fasilitas sanitasi bangsal kelas III dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Buleleng.

Hasil uji statistic menggunakan Chi-Square diperoleh p-value = 0,000 dimana hasil ini lebih kecil dari alfa $p = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan fasilitas sanitasi bangsal dengan kepuasan pasien. Responden yang menyatakan sanitasi bangsal kelas III adalah bersih dan puas dengan pelayanan sanitasi sebanyak 83 responden, sedangkan yang menyatakan sanitasi rawat inap kelas III cukup bersih dan cukup puas 2 responden, dan 1 responden cukup bersih dan puas 1 responden.

Menurut Permenkes No 2 tahun 2023 tentang kesehatan lingkungan, menyebutkan bahwa ketentuan standar minimal penilaian inspeksi sanitasi lingkungan dan bangunan di rumah sakit, khususnya rumah sakit pemerintah tipe B seperti RSUD Kabupaten Buleleng adalah sebesar 75%. Berdasarkan hasil penelitian 83 responden (96% menilai bahwa sanitasi secara keseluruhan pada bangsal kelas III di RSUD Kabupaten Buleleng adalah baik dan 3 responden menyatakan cukup bersih. Dari *checklist* terdapat juga saran saran mengenai sanitasi yaitu 4 responden memberikan saran mengenai kebersihan lantai kamar perlu ditingkatkan di lakukan secara berkala agar ruangan bersih dan nyaman, 6 responden menyarankan perlu adanya tempat sampah di masing masing kamar. Pada kamar mandi juga terdapat saran dari responden, 6 responden menyatakan adanya bau pada kamar mandi, sehingga perlu dijaga kebersihannya dan 4 responden memberikan saran mengenai kebersihan lantai dan kloset agar di jaga dan dilakukan pembersihan secara berkala. Senada dengan yang dinyatakan wulandari yaitu sanitasi berarti upaya pengawasan berbagai faktor lingkungan fisik, kimiawi dan biologik di RS yang menimbulkan atau mungkin dapat mengakibatkan pengaruh buruk terhadap kesehatan petugas, penderita,

pengunjung maupun bagi masyarakat di sekitar RS, sehingga tujuan dari sanitasi RS tersebut adalah menciptakan kondisi lingkungan RS agar tetap bersih, nyaman, dan dapat mencegah terjadinya infeksi silang serta tidak mencemari lingkungan. (Wulandari Kusri, 2018)

Informasi lainnya yang diperoleh dari hasil penelitian bahwa dari 11 responden menyatakan cukup puas dan cukup bersih dan 2 responden menyatakan cukup puas walaupun tidak bersih akan kebersihan kloset. Diketahui pula secara keseluruhan kepuasan akan sanitasi bangsal (97.7%) yaitu 84 responden dari 86 responden menyatakan puas akan kebersihan bangsal kelas III RSUD Kabupaten Buleleng. Menurut Junaidi salah satu aspek kepuasan pasien yaitu kenyamanan yang dijabarkan tentang hal – hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, khususnya kebersihan lingkungan bangsal yaitu kebersihan koridor, kamar dan kamar mandi. (Zebua, 2014)

Kepuasan pasien sangat berdampak sekali akan kunjungan pasien di rumah sakit hal ini juga di tegaskan oleh (Permatasari & Manda Putra, 2021) yaitu kepuasan pasien merupakan indikator penting dan sering digunakan untuk mengukur kualitas dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktik medis. Pasien sama seperti konsumen, sekarang ini pasien melihat dirinya sebagai pembeli pelayanan kesehatan. Setiap pasien memiliki hak-hak tertentu, utamanya menekankan pada pemberian perawatan kesehatan yang berkualitas. Begitu juga dengan Hastuti & Nasri menerangkan bahwa konsep kepuasan *Servqual (Service Quality)* mencakup 5 item yang telah di laukan oleh peneliti dalam mengukur kepuasan pasien, di antara lain : bukti fisik (*Tangibles*) yang di nilai adalah bagaimana pemberi jasa pelayanan memenuhi kebutuhan sarana prasarana, gedung dan

ketersediaan fasilitas dalam menerima pelayanan, kehandalan (*Reliability*) merupakan bagaimana cara atau kemampuan pemberi jasa pelayanan dalam memberi pelayanan yang tepat sesuai sop standar pelayanan kesehatan yang dapat menangani masalah-masalah kesehatan yang dialami pasien, tanggap (*Responsiveness*) adalah bagaimana kemauan untuk tanggap dengan keluhan penerima jasa pelayanan/pasien atau bagaimana cara pemberi jasa pelayanan memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan pasien. Jaminan (*Assurance*) merupakan cara pemberi jasa pelayanan dalam memberi pelayanan yang menjamin kenyamanan pasien dan penerima jasa dalam pelayanan kesehatan. empati (*Empathy*) adalah bagaimana pemberi jasa pelayanan memberikan perhatian yang tulus dan lebih meningkatkan caring kepada penerima jasa pelayanan (Soumokil, 2021)

