

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit "IBNU SINA" UMI adalah salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Makassar, dahulunya dikenal sebagai Rumah Sakit " 45", yang didirikan pada Tahun 1988. Berdasarkan surat permohonan dari yayasan Wakaf UMI kepada Dinas Kesehatan provinsi Sulawesi Selatan, menerbitkan surat izin uji coba penyelenggaraan oprasional, Rumah Sakit "Ibnu Sina" YW.UMI pada tanggal, 23 September 2003, No. 6703A/DK-VI/PTS-TK/2/IX/2003. Pendirian rumah sakit ini selain dimaksudkan sebagai pemberi pelayanan kesehatan untuk masyarakat juga ditujukan untuk menjadi rumah sakit pendidikan.

Rumah Sakit Ibnu Sina mempunyai beberapa komite yang dibentuk untuk memberikan pertimbangan strategis kepada pimpinan rumah sakit dalam rangka peningkatan dan pengembangan pelayanan Kesehatan. Salah satunya komite keperawatan yang dibentuk dengan tujuan untuk mempercepat pelaksanaan kegiatan pelayanan keperawatan yang memenuhi standar kepada pasien. Peningkatan kualitas pelayanan terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Oleh karena itu Rumah Sakit Ibnu Sina menyusun suatu program Komite Keperawatan untuk memperbaiki proses pelayanan terhadap pasien.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien pada tanggal 5 Juni – 28 Juni 2023 di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar sebanyak 49 Sampel dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional study*, dimana di dapatkan hasil yang disajikan dalam bentuk tabel dan narasi sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Berikut adalah hasil analisis univariat karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, lama pemasangan, teknik fiksasi, ukuran IV, Jenis Cairan, Dan Lokasi Pemasangan. Responden dalam penelitian ini merupakan pasien yang mendapatkan perawatan dari IGD sampai ke ruang perawatan di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

Tabel 5. 1
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Lama Pemasangan, Teknik Fiksasi, Ukuran IV, Jenis Cairan, dan Lokasi Pemasangan

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	24,5
Perempuan	37	75,5
Umur		
18-25	20	40,8
26-35	5	10,2
36-45	24	49,0

Lama Pemasangan		
0-24 jam	4	8,2
25-48 jam	15	30,6
49-72 jam	24	49,0
>72 jam	6	12,2
Teknik Fiksasi		
Transparant film	0	0
Konvensional	49	100,0
Ukuran IV		
20G	20	40,8
22G	29	59,2
Jenis Cairan		
Isotonik	49	100,0
Hipertonik	0	0
Lokasi Pemasangan		
Vena basilica	0	0
Vena dorsalpedis	0	0
Vena metacarval	49	100,0
Total	49	100,0

Sumber: data primer 2023

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa dari 49 responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 37 responden (75,5%), berdasarkan karakteristik umur mayoritas responden berumur 36-40 tahun yaitu sebanyak 24 responden (49,0%), karakteristik lama pemasangan infus mayoritas responden selama 49-72 jam sebanyak 24 responden (49,0%), dan untuk teknik fiksasi keseluruhan responden menggunakan konvensional yaitu 49 responden (100%) dikarenakan dari segi biaya yang lumayan mahal jadi rumah sakit masih mempertimbangkan untuk penggunaannya, mayoritas ukuran IV responden menggunakan ukuran 22G yaitu 29 responden (59,2%), karakteristik jenis cairan keseluruhan responden menggunakan isotonik yaitu sebanyak 49 responden (100%) hal ini terjadi karena pasien yang didapatkan selama penelitian tidak ada

yang terindikasi menggunakan cairan hipertonik, kemudian untuk lokasi pemasangan infus keseluruhan dilakukan pada vena metacarpal yaitu sebanyak 49 responden (100%) ini dikarenakan pembuluh darah pada tangan lebih mudah ditemukan dan juga rasa sakit yang ditimbulkan tidak terlalu sakit di banding vena lain.

2. Hasil Analisis Univariat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan perawat

Tabel 5. 2
Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar

Kualitas Layanan Perawat	n	%
Bukti Fisik		
Baik	39	79,6%
Kurang	10	20,4%
Kehandalan		
Baik	37	75,5%
Kurang	12	24,5%
Daya Tanggap		
Baik	40	81,6%
Kurang	9	18,4%
Jaminan		
Baik	43	87,8%
Kurang	6	12,2%
Empati		
Baik	40	81,6%
Kurang	9	18,4%
Total	49	100,0

Sumber : data primer 2023

Tabel 5.2 distribusi responden berdasarkan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus untuk variabel bukti fisik didapatkan 39 responden (79,6%) menilai baik sedangkan 10 responden (20,4%) menilai kurang. Variabel kehandalan didapatkan 37 responden (75,5%) menilai baik sedangkan 12 responden (24,5%) menilai kurang. Variabel daya tanggap menunjukkan 40 responden (81,6%) menilai baik sedangkan 9 responden (18,4%) menilai kurang. Sebanyak 43 responden (87,8%) pada variabel jaminan menilai baik sedangkan 6 responden (12,2%) menilai kurang. Variabel empati didapatkan 40 responden (81,6%) menilai baik sedangkan 9 responden (18,4%) menilai kurang.

b. Kepuasan

Tabel 5. 3
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di
Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina Umi
Makassar

Kepuasan	n	%
Puas	37	75,5
Tidak Puas	12	24,5
Total	49	100,0

Sumber : data primer 2023

Tabel 5.3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien, merasa puas 37 responden (75,5%) dan tidak puas 12 responden (24,5%).

c. Lama rawat

Tabel 5. 4
Distribusi Responden Berdasarkan Lama Rawat Pasien di
Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina Umi Makassar

Lama Rawat	n	%
1-9 hari	36	73,5
>9 hari	13	26,5
Total	49	100,0

Sumber : data primer 2023

Tabel 5.4 terkait distribusi responden berdasarkan lama rawat pasien menunjukkan 36 responden (73,5%) menjalani lama rawat selama 1-9 hari, sedangkan 13 responden (26,5%) menjalani lama rawat selama lebih dari 9 hari.

3. Hasil Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan uji statistik *Chi Square* yang menggunakan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$ maka hasil analisis ini dapat disajikan dalam bentuk tabel dan narasi sebagai berikut:

- a. Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5. 5
Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan
Infus terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit
Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar

Variabel penelitian	Kepuasan				Jumlah		P Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Bukti Fisik							
Baik	33	67,3%	6	12,2%	39	79,6%	n nns
Kurang	4	8,2%	6	12,2%	10	20,4%	

Kehandalan							
Baik	31	63,3%	6	12,2%	37	75,5%	0,027
Kurang	6	12,2%	6	12,2%	12	24,5%	
Daya Tanggap							
Baik	33	67,3%	7	14,3%	40	81,6%	0,029
Kurang	4	8,2%	5	10,2%	9	18,4%	
Jaminan							
Baik	35	71,4%	8	16,3%	42	87,8%	0,026
Kurang	2	4,1%	4	8,2%	6	12,2%	
Empati							
Baik	33	67,3%	7	14,3%	40	81,6%	0,029
Kurang	4	8,2%	5	10,2%	9	18,4%	

Sumber : data primer 2023

Berdasarkan tabel 5.5 hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan pasien menunjukkan untuk variabel bukti fisik didapatkan 33 responden (67,3%) menilai baik serta puas, 6 responden (12,2%) menilai baik tapi merasa tidak puas, 4 responden (8,2%) menilai kurang tapi merasa puas, 6 responden (12,2%) menilai kurang serta merasa tidak puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,008 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Kualitas layanan untuk variabel kehandalan dengan kepuasan pasien didapatkan 31 responden (63,3%) menilai baik serta puas, 6 responden (12,2%) menilai baik tapi merasa tidak puas, 6 responden (12,2%) menilai kurang tapi merasa puas, 6 responden (12,2%) menilai kurang serta merasa tidak puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p 0,027 yang berarti terdapat

hubungan signifikan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien.

Variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan 33 responden (67,3%) menilai baik serta puas, 7 responden (14,3%) menilai baik tapi merasa tidak puas, 4 responden (8,2%) menilai kurang namun merasa puas, 5 responden (10,2%) menilai kurang serta merasa tidak puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,029 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Sebanyak 35 responden (71,4%) menilai kepuasan pasien dengan variabel jaminan didapatkan responden menilai baik serta puas, 8 responden (16,3%) menilai baik tapi merasa tidak puas, 2 responden (4,1%) menilai kurang namun merasa puas, 4 responden (8,2%) menilai kurang serta merasa tidak puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,026 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien.

Penilaian variabel empati dengan kepuasan pasien menunjukkan 33 (67,3%) responden menilai baik serta puas, 7 responden (14,3%) menilai baik tapi merasa tidak puas, 4 responden (8,2%) menilai kurang namun merasa puas, 5 responden (10,2%) menilai kurang serta merasa tidak puas. Hasil

uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,029 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien.

- b. Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus terhadap Lama Rawat Pasien

Tabel 5. 6
Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus terhadap Lama Rawat Pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar

Variabel penelitian	Lama Rawat				Jumlah		P Value
	1-9 hari		>9 hari		n	%	
	n	%	n	%			
Bukti Fisik							
Baik	32	65,3%	7	14,3%	39	79,6%	0,014
Kurang	4	8,2%	6	12,2%	10	20,4%	
Kehandalan							
Baik	30	61,2%	7	14,3%	37	75,5%	0,044
Kurang	6	12,2%	6	12,2%	12	24,5%	
Daya Tanggap							
Baik	32	65,3%	8	16,3%	40	81,6%	0,043
Kurang	4	8,2%	5	10,2%	9	18,4%	
Jaminan							
Baik	34	69,4%	9	18,4%	43	87,8%	0,036
Kurang	2	4,1%	4	8,2%	6	12,2%	
Empati							
Baik	33	67,3%	7	14,3%	40	81,6%	0,007
Kurang	3	6,1%	6	12,2%	9	18,4%	

Sumber : data primer 2023

Berdasarkan tabel 5.6 hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap lama rawat pasien menunjukkan untuk variabel bukti fisik didapatkan 32 responden (65,3%) menilai baik serta menjalani lama rawat 1-9 hari, 7 responden (14,3%) menilai baik tapi menjalani lama rawat >9

hari, 4 responden (8,2%) menilai kurang namun menjalani lama rawat 1-9 hari, 6 responden (12,2%) menilai kurang serta menjalani lama rawat >9 hari. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,014 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel bukti fisik dengan lama rawat pasien.

Kualitas layanan untuk variabel kehandalan dengan lama rawat pasien didapatkan 30 responden (61,2%) menilai baik serta menjalani lama rawat 1-9 hari, 7 responden (14,3%) menilai baik tapi menjalani lama rawat >9 hari, 6 responden (12,2%) menilai kurang namun menjalani lama rawat 1-9 hari, 6 responden (12,2%) menilai kurang serta menjalani lama >9 hari. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p 0,044 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel kehandalan dengan lama rawat pasien.

Variabel daya tanggap dengan lama rawat pasien menunjukkan 32 responden (65,3%) menilai baik serta menjalani lama rawat 1-9 hari, 8 responden (16,3%) menilai baik namun menjalani lama rawat >9 hari, 4 responden (8,2%) menilai kurang tapi menjalani lama rawat 1-9 hari, 5 responden (10,2%) menilai kurang serta menjalani >9 hari. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,043 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel daya tanggap dengan lama rawat pasien.

Sebanyak 34 responden (69,4%) menilai lama rawat pasien dengan variabel jaminan didapatkan responden menilai baik serta menjalani lama rawat 1-9 hari, 9 responden (18,4%) menilai baik namun menjalani lama rawat >9 hari, 2 responden (4,1%) menilai kurang tapi menjalani lama rawat 1-9 hari, 4 responden (8,2%) menilai kurang serta menjalani >9 hari. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,036 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel jaminan dengan lama rawat pasien.

Penilaian variabel empati dengan lama rawat pasien menunjukkan 33 responden (67,3%) menilai baik serta menjalani lama rawat 1-9 hari, 7 responden (14,3%) menilai baik tapi menjalani lama rawat >9 hari, 3 responden (6,1%) menilai kurang namun menjalani lama rawat 1-9 hari, 6 responden (12,2%) menilai kurang serta menjalani lama rawat >9 hari. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,007 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel empati dengan lama rawat pasien.

C. Pembahasan

a. Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik melalui uji statistik *sci-square* dengan nilai p 0,008 yang berarti bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini

sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Maarif, 2023). Begitu pula dengan teori yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dimensi bukti fisik merupakan perwujudan kualitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi (Parasuraman & Zeithaml, 2004).

Adapun hasil penelitian yang didapatkan bahwa terdapat 6 responden yang menilai bukti fisik baik namun merasa tidak puas, hal ini dapat disebabkan karena persepsi beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap kebersihan kamar mandi, dan juga ruangan perawatan. Selain itu, terdapat juga 4 responden yang menilai bukti fisik kurang namun merasa puas hal ini dapat disebabkan karena kepuasan pasien dipengaruhi oleh penggunaan sarana maupun prasarana yang dirasakan pasien dapat memberikan kemudahan, kenyamanan dan dapat memenuhi kebutuhan (Kosnan, 2020). Berdasarkan hal tersebut maka peneliti berasumsi bahwa bukti fisik memiliki peranan penting dalam mewujudkan rasa kepuasan pasien. pasien yang puas merasa bahwa fasilitas kesehatan yang diterimanya sudah sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan uji statistik *sci-square* yang dilakukan pada variabel keandalan dengan nilai p 0,027 yang berarti kehandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa kehandalan

memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Suriani, 2023). Begitu pula teori yang menyebutkan kehandalan harus sesuai dengan harapan dari pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Rahmawati, 2016).

Pada penelitian didapatkan bahwa terdapat 6 responden yang menilai kehandalan baik namun merasa tidak puas, hal ini dapat disebabkan karena persepsi beberapa pasien yang menilai perawat tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Selain itu, sebagian dari pasien menganggap bahwa perawat masih ada yang kurang mampu dalam kecepatan waktu. Selain itu, terdapat juga 6 responden yang menilai kehandalan kurang namun merasa puas hal ini dapat disebabkan karena kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien akan menentukan kepuasan pasien (Gultom et al., 2021). Menurut asumsi peneliti semakin baik keandalan perawat dan kecepatan prosedur dalam memberikan pelayanan maka semakin puas pasien yang menerima layanan. Dengan kata lain, pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya lebih banyak ditemukan pada petugas yang handal melakukan tugasnya dan prosedur pelayanan rumah sakit sangat cepat.

Peneliti memperoleh nilai p 0,029 melalui uji *Chi-Square* untuk variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien yang berarti

terdapat hubungan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa daya tanggap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Tangdilambi et al., 2019). Begitu pula teori yang menyebutkan bahwa daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Sudarso, 2016).

Sebanyak 7 responden menilai daya tanggap baik namun merasa tidak puas, hal ini dapat sebabkan karena kecepatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta kecepatan menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan (Tangdilambi et al., 2019). Selain itu, terdapat juga 4 responden yang menilai daya tanggap kurang namun merasa puas hal ini dapat disebabkan karena persepsi pasien yang menilai kurang beberapa perawat yang menanggapi keluhan mereka, namun perawat cepat datang saat dibutuhkan (Marhawati, 2021). Berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang baik sangatlah dibutuhkan dalam sistem pelayanan kesehatan dimana pelayanan kesehatan yang baik akan mendorong terjadinya kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas ditunjukkan dengan ketepatan waktu pelayanan

dirumah sakit karena pasien merasa diperhatikan dan diarahkan dengan baik mulai dari penerimaan sampai diruang rawat inap.

Berdasarkan penelitian hasil *uji Chi-Square* diperoleh nilai p 0,026 yang berarti terdapat hubungan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa jaminan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Ginting et al., 2019). Begitu pula dengan teori yang mengungkapkan bahwa Jaminan adalah kepastian akan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap pelayanan perusahaan tersebut (Sudarso, 2016).

Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat 8 responden yang menilai jaminan baik namun merasa tidak puas, hal ini dapat disebabkan persepsi beberapa pasien terhadap ketersediaan perawat selama 24 jam ketika dibutuhkan untuk melayani pasien. Hal ini disebabkan oleh lamanya perawat yang menangani pasien. Selain itu, terdapat juga 2 responden yang menilai jaminan kurang namun merasa puas hal ini dapat disebabkan karena perawat mampu memberikan jaminan kepada pasien untuk tetap berobat sehingga pasien merasa percaya dibuktikan perawat mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap perawat yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa penilaian pasien

menjadi poin penting terhadap pandangan masyarakat untuk mempercayakan pengobatan di rumah sakit, Adanya jaminan yang diterima pasien akan meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan.

Penelitian ini menunjukkan hasil *uji Chi-Square* dengan nilai p 0,029 yang berarti terdapat hubungan antara variabel empati dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Mashita et al., 2022). Begitu pula dengan teori yang menyatakan bahwa empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. (Sudarso, 2016).

Variabel empati menunjukkan 7 responden yang menilai baik namun merasa tidak puas, hal ini dapat sebabkan persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap petugas kesehatan, pasien ketika hendak melakukan perawatan menganggap kurang ramah dan kurang puas terhadap empati yang dimiliki perawat untuk menyediakan waktu membantu dalam kebutuhan pasien. Selain itu, terdapat juga 4 responden yang menilai empati kurang namun merasa puas hal ini dapat disebabkan karena persepsi beberapa pasien menganggap perawat jarang memberikan perhatian namun tetap merasa puas karena keramahan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hal tersebut peneliti berasumsi bahwa pasien yang menerima pelayanan perawat seperti perhatian yang tulus tanpa memandang status, mampu mendengarkan keluhan pasien dan menghibur pasien dari rasa cemas dan gelisah dapat membantu memberikan rasa nyaman. Kenyamanan yang didapatkan pasien akan memberikan respon kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus terhadap Lama Rawat Pasien

Hasil analisis hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap lama rawat pasien pada dimensi bukti fisik melalui uji statistik *sci-square* dengan nilai p 0,014 yang berarti bukti fisik memiliki hubungan dengan lama rawat pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa kualitas layanan pada dimensi tampilan fisik berhubungan dengan kepuasan pasien (Lustiyani et al., 2019). Begitu pula dengan teori yang mengungkapkan bahwa Rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pasien termasuk fasilitas yang menjadi penunjang seperti kamar inap ruang tunggu, kamar mandi, dan lainnya (Putra, 2016). Maka dari itu, peneliti berasumsi bahwa fasilitas yang disediakan di rumah sakit seperti fasilitas fisik, peralatan kesehatan dan keramahan petugas Kesehatan berkontribusi

terhadap rasa nyaman dan kepuasan pasien yang dapat membantu dalam proses penyembuhan.

variabel keandalan menunjukkan hasil uji statistik *sci-square* didapatkan nilai p 0,044 yang berarti keandalan memiliki hubungan dengan lama rawat pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ada hubungan keterampilan perawat dalam pemasangan infus dengan angka kejadian flebitis (Rusmiati, 2020). Adapun teori yang mengungkapkan bahwa setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit sehingga kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah, Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan perawat maka kecepatan sembuh pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kecepatan sembuh pasien akan semakin lama (Marhawati, 2021). Maka dari itu, peneliti berasumsi bahwa kehandalan yang diberikan perawat kepada pasien dapat menentukan kecepatan penyembuhan pasien.

Berdasarkan penelitian, hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,043 yang berarti terdapat hubungan antara variabel daya tanggap dengan lama rawat pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa aspek daya tanggap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Marhawati, 2021). Maka dari itu, peneliti berasumsi Ketanggapan pemberian pelayanan

yang dilakukan perawat seperti membantu pasien, memberikan pelayanan dengan cepat serta mau mendengarkan dan mengatasi permasalahan pasien akan memberikan dampak baik terhadap penilaian pasien, terpenuhinya pelayanan yang dibutuhkan meningkatkan rasa puas sehingga mempercepat penyembuhan pasien.

Penelitian ini menunjukkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,036 yang berarti terdapat hubungan antara variabel jaminan dengan lama rawat pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa jaminan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Maryana & Christiany, 2022). Begitu pula dengan teori yang menyatakan bahwa adanya pengaruh dalam penelitian karena dengan adanya jaminan yang diberikan oleh rumah sakit maka pasien yang datang untuk melakukan pengobatan akan merasa dilayani secara baik oleh pihak rumah sakit seperti rasa aman dan perlakuan yang baik sehingga akan menumbuhkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah (Marhawati, 2021). Maka dari hal tersebut peneliti berasumsi bahwa Perawat dalam memberikan pelayanan harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan pasien,

sehingga pasien akan memberikan kepercayaan penuh kepada rumah sakit.

Pada hasil *uji Chi-Square* diperoleh nilai p 0,007 yang berarti terdapat hubungan antara variabel empati dengan lama rawat pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa variabel empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Yanti et al., 2022). Begitu pula dengan teori yang menyatakan bahwapada dasarnya orang yang sedang berobat atau sakit membutuhkan bantuan dan perhatian dari orang lain untuk sembuh (Hartiningtiya, 2017). Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramah. adanya perhatian dari perawat sangat diperlukan untuk memberikan pasien rasa nyaman sehingga mempercepat proses penyembuhannya.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian keterbatasan yang dialami peneliti selama proses pengambilan data yaitu tidak semua sampel diobservasi secara murni lebih mengarah ke aksidental, kemudian adanya keterbatasan waktu dalam mengobservasi dimana tidak dilakukan selama 24 jam dan hanya dilakukan di waktu tertentu.