

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang paling utama dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus di perhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Berdasarkan data yang dimiliki RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan jumlah kunjungan terbanyak dalam satu bulan yaitu 29 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN-KIS Di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan Tahun 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke RSUD Lukas Hilisimaetano yang berjumlah 29 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode total sampling. Berdasarkan uji statistik menggunakan uji *Fisher's Exact Test* ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai ($p = 0,005$), tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai ($p = 1,000$), bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai ($p = 0,042$), ada hubungan yang signifikan antara pelayanan empati dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai ($p = 0,050$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan antara kehandalan, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien, dan tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan. Saran untuk tenaga medis agar lebih memperhatikan pelayanan kesehatan di RSUD Lukas Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan.

Kata Kunci : Kehandalan, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, Kepuasan

Daftar Pustaka : 22 (2007-2019)