

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT IV SLAMET RIYADI SURAKARTA

Aditya Kurniawan

Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, APIKES Citra Medika Surakarta
akur88@gmail.com

Abstrak

Keberadaan rumah sakit masih sering kali menjadi sorotan masyarakat. Instansi ini mesti siap memberikan layanan maksimal jika ingin mendapat penilaian positif masyarakat. Tapi kenyataan dilapangan pelayanan rumah sakit yang maksimal selama ini masih terkesan sulit didapatkan warga ketika hendak berobat atau pelayanan lainnya.. Tujuan penelitian mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif analitik, yakni menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan pendekatan secara "cross sectional" pada bulan Maret 2015 dengan sampel sejumlah 94 responden. Hasil penelitian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan ada hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan agar pihak rumah sakit memberikan prioritas pencermatan dan pengembangan yang utama berdasarkan dimensi layanan kesehatan yang dinyatakan sangat penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : : *Kepuasan, pasien, mutu pelayanan kesehatan*

Abstract

The existence of the hospital was often the public spotlight. These agencies should be prepared to provide maximum service if you want to get a positive assessment community. But the fact the field of hospital services is the maximum for this still seem difficult to get residents when about treatment or other services .. The purpose of the study determine the relationship between the quality of healthcare and patient's satisfaction Outpatient Hospital Slamet Riyadi Surakarta. This type of research is descriptive analytic, that analyze the relationship between the quality of healthcare and patient's satisfaction with outpatient approach "cross-sectional" in March 2015 with a sample of 94 respondents. The results of the health service quality dimensions no significant correlation between the quality of healthcare and patient's satisfaction. The advice given in order for the hospital to give priority discernment and the development of primary health care based on the dimensions of otherwise very important because it can affect patient satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, patient, quality of health care*

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis serta teknologi yang semakin berkembang, pelayanan kesehatan adalah kebutuhan yang makin lama makin meningkat. Maka rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan agar masyarakat menggunakan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit. Hal tersebut ditandai dengan munculnya berbagai penyedia pelayanan kesehatan. Munculnya berbagai pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan dari para penyedia layanan kesehatan untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat. Hal ini mengakibatkan para penyedia layanan kesehatan mau tidak mau harus berlomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dampak dari persaingan ini adalah mutu pelayanan yang diberikan oleh para penyedia pelayanan kesehatan terus meningkat.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari

kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Tingkat mutu layanan kesehatan dapat di ukur dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi : dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dan dimensi kepuasan pasien itu sendiri.

Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta merupakan rumah sakit milik Tentara Nasional Indonesia. Pelayanan kesehatan di RS Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta meliputi 3 pelayanan antara lain: pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat. Jumlah pasien rawat jalan rata-rata perhari mencapai 100 pasien.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta di ketahui bahwa di RS Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta tentang kepuasan pasien dirumah sakit menunjukkan hasil bahwa 3% pasien menyatakan

tidak puas, 21% pasien menyatakan kurang puas, 49% pasien menyatakan cukup puas, dan 17% pasien menyatakan puas, dari pelayanan yang diberikan oleh RS Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta. dari hasil survey itu diketahui bahwa ada ketidakpuasan yang muncul disebabkan oleh beberapa aspek yang belum memuaskan bagi pasien seperti aspek informasi yang belum menyeluruh bagi pasien, aspek kebersihan dan waktu tunggu.

TINJAUAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Azwar, A, 1996)

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan atau pemeliharaan kesehatan diterima dan didefinisikan dalam banyak pengertian. Mutu pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan dan aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja, atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan system pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya. (Wijono, 1994: 37)

Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (2004) kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Dimensi Kepuasan

- a) Hubungan dokter dengan pasien.
Terbinanya hubungan bidan pasien yang baik adalah satu dari kewajiban etik, setiap bidan diharapkan dapat dan bersedia memberikan perhatian cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.
- b) Kenyamanan pelayanan (*amenity*)
Kenyamanan yang dimaksud di sini adalah tidak hanya menyangkut fasilitas yang diberikan tetapi yang terpenting lagi menyangkut sikap tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan tindakan pelayanan kesehatan.

- c) Kebebasan melakukan pilihan (*choice*)
Suatu pelayanan dikatakan bermutu jika kebebasan memilih serta menentukan pelayanan kesehatan diberikan kepada pasien, dan karena itu kebebasan menentukan pilihan harus dapat dilaksanakan oleh penanggung jawab pelayanan kesehatan.
- d) Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and tehnicalt skill*).
Penyelenggara pelayanan kesehatan seharusnya didukung oleh pengetahuan dan kompetensi teknis, supaya mutu pelayanan dapat lebih meningkat.
- e) Efektifitas pelayanan (*effectiveness*)
Semua tindakan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan seharusnya di lakukan atas dasar efektif, sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pasien.
- f) Keamanan tindakan (*safety*)
Keamanan tindakan merupakan bagian dari kewajiban etik serta prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi, pelayanan kesehatan yang membahayakan bagi pasien bukanlah pelayanan yang baik, sebab itu tidak boleh dilakukan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik. Pendekatan yang digunakan yaitu *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik random sampling dimana Pengambilan sampel diambil secara acak. Analisis Data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Pengumpulan data dilakukan Pengumpulan data yang dilakukan berupa observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung dilapangan. Observasi dilakukan dengan membagikan quesioner kepada pasien di rumah sakit tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 94 orang pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di tempat pelayanan rawat jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat diuraikan menjadi :

- a. Jenis Kelamin
Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta pada bulan Maret tahun 2015 dapat dilihat pada diagram 1 berikut ini:

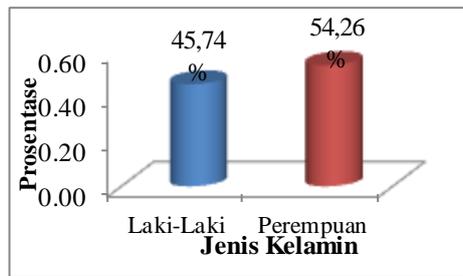


Diagram 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram 1 diatas dilihat bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 responden (54,26%).

b. Usia

Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan usia pasien rawat jalan Rawat Jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta pada bulan Maret tahun 2015 dapat dilihat pada diagram 2 berikut ini:

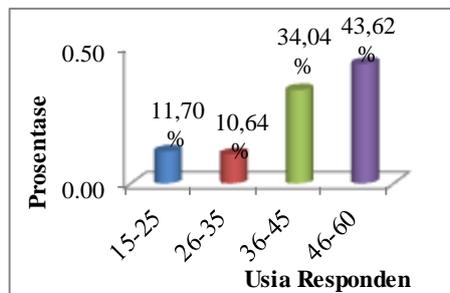


Diagram 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan diagram 2 diatas diketahui bahwa dari 94 responden, responden yang paling sedikit jumlahnya dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 26-35 ada 10 responden (10,64%) sedangkan responden yang paling banyak jumlahnya dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 46-55 ada 41 responden (43,62%).

c. Jenis Pekerjaan

Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pasien rawat jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta pada bulan Maret tahun 2015 dapat dilihat pada diagram 3 berikut ini:

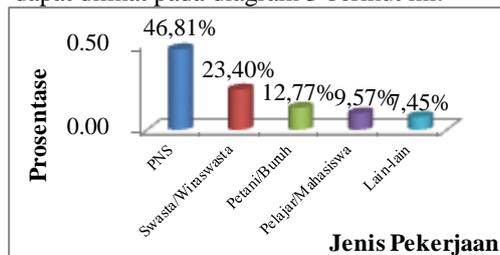
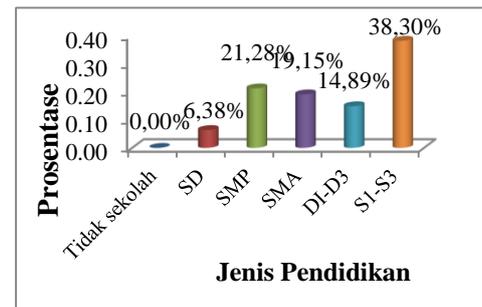


Diagram 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan gambar 3 diketahui dari 94 responden yang paling sedikit menjawab dalam penelitian ini adalah sebagai lain-lain sebanyak masing-masing 7 responden (7,45%), sedangkan responden yang paling banyak dalam penelitian ini bekerja sebagai PNS sebanyak 44 responden (46,81%).

d. Jenis Pendidikan

Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan pasien rawat jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta pada bulan Maret tahun 2015 dapat dilihat pada gambar 4 berikut ini:



DiDiagram 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan gambar 4 diketahui dari 94 responden yang paling sedikit menjawab dalam penelitian ini adalah pendidikan SD sebanyak masing-masing 6 responden (6,38%), sedangkan responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah pendidikan SI-S3 sebanyak 36 responden (38,30%).

Analisis Univariat

a. Mutu Pelayanan

Untuk mengukur mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi Surakarta digunakan lima indikator yaitu : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Adapun hasil penilaian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1) *Reliability*

Dimensi *reliability* (kehandalan), 64 orang (68,1%) menyatakan baik dan 3 orang (3,2%) menyatakan kurang. Hal ni menggambarkan capaian *reliability* pelayanan di RS Slamet Riyadi Surakarta sudah baik seperti yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

2) *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), 63 orang (67%) menyatakan baik dan 4 orang (4,3%) menyatakan kurang. Ini menggambarkan capaian *responsiveness* pelayanan baik dalam mengacu kepedulian terhadap keluhan dan harapan.

- 3) *Assurance*
Dimensi *assurance*, 47 orang (50%) menyatakan baik dan 3 orang (3,2%) menyatakan kurang. Hal ini menggambarkan capaian *assurance* pelayanan baik dalam memberikan rasa aman, resiko, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.
 - 4) *Emphaty*
Dimensi *emphaty* (perhatian), 47 orang (51,1%) menyatakan baik dan 4 orang (4,3%) menyatakan kurang. Hal ini menggambarkan capaian *emphaty* baik dalam berkomunikasi dan informasi antara petugas poliklinik dengan pasien.
 - 5) *Tangible*
Dimensi *tangible* (bukti langsung), terdapat 68 orang (72,3%) menyatakan baik dan 3 orang (3,2%) menyatakan kurang. Ini menggambarkan aspek *tangible* yang meliputi fasilitas Puskesmas, peralatan, pegawai, sarana komunikasi informasi RS Slamet Riyadi Surakarta pada umumnya sudah dapat memenuhi harapan pasien.
- Mutu pelayanan kesehatan RS Slamet Riyadi Surakarta hasil pengukuran dari lima indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* kemudian dikategorikan menjadi baik, sedang dan kurang tentang mutu pelayanan. bahwa sebagian besar (71,3%) responden menyatakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh RS Slamet Riyadi adalah baik.
- b. Kepuasan pasien
Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan yang diberikan RS Slamet Riyadi dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11
Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RS Slamet Riyadi Surakarta

No	Kategori	N	%
1	Puas	65	69,1
2	Kurang puas	25	26,6
3	Tidak puas	4	4,3
Total		94	100,0

Dari tabel diatas diketahui bahwa dari 94 pasien, 65 orang (69,1%) menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015, 25 orang (26,6%) menyatakan kurang puas dan 4 orang (4,3%) menyatakan tidak puas, sehingga secara keseluruhan menggambarkan bahwa sebagian besar pasien puas atas mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.

1. Analisa Bivariat
 - a. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien
Hubungan *reliability* (kehandalan) pelayanan kesehatan di RS Slamet Riyadi dalam tabulasi silang diketahui bahwa dari 64 orang yang menyatakan *reliability* baik, terdapat 55 orang (85,9%) menyatakan puas, 8 orang (12,5%) menyatakan kurang puas. Untuk *reliability* sedang, 9 orang (33,3%) menyatakan puas, 16 orang (59,3%) menyatakan kurang puas. Sedangkan untuk *reliability* kurang, masing-masing 1 orang (33,3%) menyatakan tidak puas, kurang puas dan puas. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diketahui nilai $r = 0,341$; $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.
 - b. Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien
Hubungan aspek *responsiveness* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa 63 orang yang menyatakan *responsiveness* baik, 54 orang (85,7%) menyatakan puas, 9 orang (14,3%) menyatakan kurang puas. Untuk *responsiveness* sedang, 10 orang (37%) menyatakan puas, 16 orang (59,3%) menyatakan kurang puas. Sedangkan untuk *responsiveness* kurang, 1 orang (25%) menyatakan puas dan 3 orang (75%) menyatakan tidak puas. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diketahui nilai $r = 0,408$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.
 - c. Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien
Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien diketahui bahwa *assurance* baik, 44 orang (47,8%) menyatakan puas, 1 orang (1,1%) menyatakan kurang puas. Untuk *assurance* sedang, 17 orang (18,5%) menyatakan puas, 25 orang (27,1%) menyatakan kurang puas dan 2 orang (2,2%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk *assurance* kurang, 2 orang (2,2%) menyatakan kurang puas dan 1 orang (1,1%) menyatakan tidak puas. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diketahui nilai $r = 0,372$; $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.
 - d. Hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien
Hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi diketahui bahwa *emphaty* baik, 43 orang (89,6%) semuanya

menyatakan puas, untuk *emphaty* sedang, 21 orang (50%) menyatakan puas, 19 orang (45,2%) menyatakan kurang puas. Sedangkan untuk *emphaty* kurang, 1 orang (25%) menyatakan kurang puas dan 2 orang (50%) menyatakan tidak puas. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diketahui nilai $r = 0,331$; $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.

- e. Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien

Aspek pelayanan kesehatan bukti langsung di RS Slamet Riyadi menurut penilaian responden diketahui bahwa *tangible* baik, 57 orang (83,8%) menyatakan puas, 11 orang (16,2%) menyatakan kurang puas. Untuk *tangible* sedang, 7 orang (30,4%) menyatakan puas, 13 orang (56,5%) menyatakan kurang puas. Sedangkan untuk *tangible* kurang, masing-masing 1 orang (33,3%) menyatakan tidak puas, kurang puas dan puas. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diketahui nilai $r = 0,303$; $p = 0,003$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.

- f. Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi diketahui bahwa mutu pelayanan baik, dari 67 orang sebanyak 59 orang (88,1%) menyatakan puas dan 8 orang (11,9%) menyatakan kurang puas, untuk mutu pelayanan sedang 6 orang (24%) yang menyatakan puas, sebanyak 17 orang (68%) menyatakan kurang puas. Sedangkan untuk mutu pelayanan kurang, semuanya 2 orang (100%) menyatakan tidak puas. Hasil uji korelasi *Rank Spearman* diketahui nilai $r = 0,335$; $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta tahun 2015.

Pembahasan

1. Hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RS Slamet Riyadi sebesar 68,1% menilai bahwa *reliability* (kehandalan) yang dimiliki adalah baik. Keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu. Responden yang berkunjung sebagian besar

mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan. Hasil penelitian didapatkan gambaran bahwa keakuratan tindakan pengobatan maupun ketepatan waktu ternyata mendapatkan penilaian yang baik dari responden sehingga responden menyatakan puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan ($p = 0,001$), semakin tinggi keahdalannya maka semakin tinggi tingkat kepuasannya. Responden ternyata membutuhkan pelayanan kesehatan berdasarkan keluhan yang dideritanya dan keinginannya untuk sembuh.

Pernyataan yang diungkapkan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Samsi Jacobalis menyatakan bahwa faktor kepuasan bagi pasien tidak hanya berkaitan dengan dimensi kepuasan tetapi juga berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

2. Hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien

Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap pegawai yang cekatan, informasi/komunikasi kesehatan, kesabaran dan kesiapan pegawai dalam menangani keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi sebesar 67% menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan dengan kepuasan pasien $p = 0,000$ ($p < 0,05$), dengan kata lain daya tanggap pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang

dideritanya. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

3. Hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RS Slamet Riyadi sebesar 50% menilai bahwa *assurance* (jaminan) yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. *Assurance* dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *assurance* (jaminan) pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$; $p<0,05$), dengan kata lain *assurance* (jaminan) dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Pernyataan Azwar yang mengutip dari ketentuan Din ISO 8402 yang menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang jasa yang didalamnya terkandung juga pengertian mengenai pemenuhan kebutuhan dan rasa aman bagi penggunaannya. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kenyamanan/jaminan adalah baik dimana persentase pernyataan puas terhadap pelayanan sebanding dengan tingginya persentase penilaian kenyamanan/jaminan yang baik oleh responden.

4. Hubungan *emphaty* (perhatian) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RS Slamet Riyadi sebesar 51,1% menilai bahwa *emphaty* (perhatian) yang dimiliki rumah sakit tersebut adalah baik. *Emphaty* (perhatian) yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.

Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramah-tamahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat. Sebagian besar kehadiran pasien ke tempat pelayanan kesehatan tertentu karena lebih didorong

oleh kenyataan bahwa pasien sudah mengenal petugas pelayanan tersebut atau dapat dikatakan petugas tersebut sudah memiliki hubungan secara pribadi dengan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *emphaty* (perhatian) dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$; $p<0,05$), dengan kata lain bahwa *emphaty* (perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi tingkat perhatian maka semakin tinggi kepuasan pasien.

5. Hubungan *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RS Slamet Riyadi sebesar 72,3% menilai bahwa *tangible* (bukti langsung) yang dimiliki sarana adalah baik. Bukti langsung dalam penelitian ini berkaitan dengan penampilan luar yaitu : peralatan perlengkapan medis, fasilitas fisik dan jumlah personal. Hal ini ternyata mendapatkan penilaian yang positif dari responden sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung dapat mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *tangible* (bukti langsung) pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,003$; $p<0,05$), dengan kata lain bahwa *tangible* (bukti langsung) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pernyataan tersebut tidak bertentangan dengan pendapat dari Gani bahwa pasien pengguna pelayanan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas dari sarana/alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana/alat yang sederhana.

Suryati (2002) menyatakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya kenyamanan ruang rawat inap, kebersihan dan kerapian gedung, koridor dan bangsal, kebersihan dan kerapian ruang perawatan, penerangan lampu dan kebersihan kamar mandi.

6. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai mutu dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas yang terdiri dari bukti langsung, keterhandalan, daya tanggap, kenyamanan/jaminan dan perhatian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (71,3%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di RS Slamet Riyadi

adalah baik. Dari 71,3% tersebut 62,8% diantaranya menyatakan puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,001$; $p < 0,05$), dengan kata lain bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien.

Suryati (2002) salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : pelayanan petugas, ketelitian dalam memeriksa pasien, kesungguhan perawat dalam melayani kebutuhan dan permintaan pasien serta sikap dan perilaku petugas. Kecepatan perawat dalam merawat, Penjelasan tentang tindakan keperawatan yang dilakukan, kecepatan mengatasi keluhan pasien, kesopanan dalam melakukan perawatan, tanggapan terhadap keluhan pasien dan komunikasi dengan pasien. Kepekaan terhadap pasien merupakan kunci bagi pasien dalam menentukan pilihan tempat pelayanan. Pasien akan memilih tempat pelayanan yang mempunyai staf yang peka terhadap masalah pasien, ramah memperhatikan kebutuhan pasien, menunjukkan sikap bersahabat, tang gap, terampil dan mampu memberikan informasi secara terperinci. Dalam memasarkan jasa pelayanan tidak hanya dibutuhkan pemasaran eksternal (penerapan bauran pemasaran), tetapi juga pemasaran internal dan pemasaran interaktif yaitu dengan melatih dan memotivasi staf dan karyawan agar dapat melayani pelanggan dengan baik dan membina interaksi antara pelanggan dan karyawan.

Suryati (2005) variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kemudahan dan kelancaran administrasi, kelancaran dan kemudahan pelayanan administrasi pasien masuk dan pasien pulang. Dalam upaya mengantisipasi pelayanan administrasi yang buruk adalah dengan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang berorientasi terhadap kepuasan pasien, yang dalam hal ini diperlukan adanya perbaikan dari sikap petugas administrasi yang lebih ramah dan cepat dalam pelayanan. Mutu pelayanan yang baik dikaitkan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan kemudahan prosedur.

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien, keprihatinan

serta keramahatamahan petugas dalam melayani pasien atau kesembuhan penyakit yang sedang dideritanya. Tidak jarang pasien dan keluarganya merasa outcome tidak sesuai dengan harapan, namun merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya. Sebaliknya sering ketidakpuasan karena sikap yang berpangkal dari sikap petugas yang tak acuh dan tidak ramah.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dibuat dari hasil penelitian terutama yang berkaitan dengan analisa univariat dan analisa bivariat, baik hasil penelitian dalam bentuk uji tabel silang maupun uji statistik dengan karakteristik responden tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *reliability* (kehandalan) di RS Slamet Riyadi baik (68,1%), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di RS Slamet Riyadi adalah baik (67%), dimensi *assurance* (jaminan) di RS Slamet Riyadi adalah baik (50%), dimensi *emphaty* (perhatian) di RS Slamet Riyadi adalah baik (51,1%) dan dimensi *tangible* (bukti langsung) di RS Slamet Riyadi adalah baik (72,3%).
2. Sebagian besar pasien (69,1%) menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RS Slamet Riyadi dan hanya 4,3% yang menyatakan tidak puas.
3. Ada hubungan bermakna antara *reliability* (kehandalan) pelayanan dengan kepuasan pasien { $p = 0,001$; ($p < 0,05$)}.
4. Ada hubungan bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan dengan kepuasan pasien, { $p = 0,000$; ($p < 0,05$)}.
5. Ada hubungan bermakna antara *assurance* (jaminan) pelayanan dengan kepuasan pasien { $p = 0,000$; ($p < 0,05$)}.
6. Ada hubungan bermakna antara *emphaty* (perhatian) dengan kepuasan pasien { $p = 0,001$; ($p < 0,05$)}.
7. Ada hubungan bermakna antara *tangible* (bukti langsung) pelayanan dengan kepuasan pasien { $p = 0,003$; ($p < 0,05$)}.
8. Ada hubungan bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien { $p = 0,001$ ($p < 0,05$)}.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, Syaifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiarto, E. 2001. *Pengantar Kesehatan Masyarakat*. Semarang : UNDIP
- Dahlan, Sopiudin M. 2009. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta :

Salemba Medika

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, S. Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Rustiyanto, Ery. 2009. *Etika Profesi Perekam Medis & Informatika Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta
- Rustiyanto, Ery. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Saryono, dan Anggraeni, Mekar Dwi. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Sabarguna, Boy. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sabarguna, Boy. 2006. *Sistem Bantu Keputusan untuk Quality Management*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.