

Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Analysis of Factors Correlated with Patient Satisfaction in The Outpatient Installation of Surgery General Hospital Centre (RSUP) Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Toar W. J. Hatibie¹⁾ A. J. M. Rattu²⁾ Taufiq Pasiak³⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

²⁾ Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

³⁾ Ketua Pusat Studi Otak dan Perilaku Sosial Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan dari setiap rumah sakit. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan bedah di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado ialah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan bedah yang pernah berobat di Instalasi Rawat Jalan Bedah selama periode Oktober 2013 sampai dengan Oktober 2014. Tehnik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* menggunakan kuesioner yang sudah di Uji Validitas dan Reabilitasnya. Data yang didapat selanjutnya dilakukan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan Uji Regresi Linier Berganda pada $\alpha=5\%$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan dari variabel bukti fisik (nilai $p = 0,020$), kehandalan (nilai $p = 0,006$), dan perhatian (nilai $p = 0,000$) dengan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara Variabel daya tanggap (nilai $p = 0,109$) dan jaminan (nilai $p = 0,335$) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa perhatian (*emphaty*) merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (OR = 4,935, 95% CI : 1,902-12,805).

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Rawat Jalan Bedah.*

Abstract

Patient satisfaction is the main objective of every hospital in delivering their service. Factors that affect patient satisfaction in outpatient surgical installation in General Hospital Prof. Dr RD Kandou Manado is tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. This study uses quantitative methods with Cross Sectional Study. The population of this study were all outpatient surgical treatment in the Installation ever Outpatient Surgery during the period October 2013 to October 2014. Sampling techniques in this study conducted by purposive sampling method using a questionnaire that is already pass in validity test and reliability test. The data obtained is then performed univariate, bivariate and multivariate Regression Test at $\alpha = 5\%$.

The results showed that there was a significant correlation of physical evidence variable (p value = 0.020), reliability ($p = 0.006$), and attention ($p = 0.000$) with patient satisfaction. Research also shows there is no correlation between the variable responsiveness ($p = 0.109$) and assurance ($p = 0.335$) with patient satisfaction. Based on the results of multivariate analysis showed that empathy is the dominant variable to satisfaction of patients in the Outpatient Surgical Hospital Installation Prof. Dr. RD Kandou Manado (OR = 4.935, 95% CI: 1.902 to 12.805).

Keyword: *Patient Satisfaction, Outpatient Surgery.*

Pendahuluan

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu

pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misal menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilannya juga kurang), akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit.

Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas. Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat.

Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merupakan rumah sakit pemerintah yang merupakan satu-satunya Badan Layanan Umum RS yang ada di Propinsi Sulawesi utara. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian pada pelayanan instalasi rawat Jalan Bedah, dimana sesuai survey pendahuluan total jumlah pasien yang di rawat pada instalasi rawat Jalan Bedah pada periode Januari 2013 sampai dengan Januari 2014 berjumlah 16.700 pasien

dengan jumlah rata-rata pasien perbulan berjumlah 1.392 pasien.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sampai saat ini pihak rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada instalasi rawat Jalan Bedah sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut. Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak rumah sakit. Hasil wawancara survei pendahuluan dengan beberapa keluarga pasien instalasi rawat Jalan Bedah diperoleh permasalahan antara lain pasien mengeluhkan jadwal kunjungan dokter spesialis yang tidak tepat waktu dan perawat yang kurang perhatian.

Berdasarkan survei pendahuluan tersebut ternyata banyak keluhan dari pasien tidak diketahui sehingga tidak dilakukan perbaikan secara cepat oleh pihak manajemen yang berdampak buruk bagi rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah. Karena itu diperlukan survei untuk melihat kepuasan pasien untuk pelayanan dari RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado sehingga bisa dilakukan koreksi atau perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut. Bila konsumen puas maka perlu upaya mempertahankan agar konsumen tersebut tetap menjadi konsumen di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengetahui apakah ada hubungan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Waktu pelaksanaan mulai bulan November 2014 sampai Maret 2015. Populasi penelitian ialah semua pasien yang sudah pernah berobat di Instalasi Rawat Jalan Bedah pada saat penelitian dilakukan. Populasi sasaran adalah pasien yang sedang berkunjung dan pernah berobat di Instalasi Rawat Jalan Bedah dan telah mengalami pelayanan rumah sakit mulai dari saat pendaftaran hingga pembayaran. Hal ini dimaksudkan agar responden sudah merasakan dan mampu memberikan penilaian yang baik.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Variabel terikat adalah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah. Analisis Bivariat uji *Chi-Square* untuk menguji apakah ada hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dimana kriteria penilaian adalah bila nilai $p \leq 0.05$, dapat disimpulkan ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik karena skala pengukuran variabel terikat dan variabel bebas adalah katagori dengan menguji faktor mana yang paling dominan berhubungan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah.

Hasil dan Pembahasan

a. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Bukti Fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, Lupiyoadi (2006). Hubungan variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%	n	%		
Baik	16	16,7%	24	25,0%	40	41,7%	0,342 (0,148 – 0,793)	0,020
Tidak Baik	37	38,5%	19	19,8%	56	58,3%		
Total	53	55,2%	43	44,8%	96	100%		

Dari tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 40 responden yang menilai baik pada bukti fisik, 16,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 25,0% menilai tidak puas pada kepuasan

pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 56 responden yang menilai tidak baik pada bukti fisik, 38,5% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 19,8%. Dilihat dari nilai

signifikansi sebesar 0,020 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,02 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa bukti fisik yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 0,342 kali lebih besar dibandingkan bukti fisik yang tidak baik.

b. Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan. Hubungan variabel kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	32	33,3%	13	13,5%	45	46,9%	3,516 (1,499 – 8,247)	0,006
Tidak Baik	21	21,9%	30	31,3%	51	53,1%		
Total	53	55,2%	43	44,8%	96	100%		

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 45 responden yang menilai baik pada kehandalan, 33,3% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 13,5% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 51 responden yang menilai tidak baik pada kehandalan, 21,9% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 31,3%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,006 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa kehandalan yang baik memiliki kepuasan

pasien sebesar 3,516 kali lebih besar dibandingkan kehandalan yang tidak baik.

c. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan, Lupiyoadi (2006). Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Tjiptono (2006). Hubungan

variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah

RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%	n	%		
Baik	26	27,1%	29	30,2%	55	57,3%	0,465 (0,202 – 1,071)	0,109
Tidak Baik	27	28,1%	14	14,6%	41	42,7%		
Total	53	55,2%	43	44,8%	96	100%		

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang menilai baik pada daya tanggap, 27,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 30,2% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap, 28,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 14,6%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,109 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,109 > 0,05$), maka H1 ditolak atau tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

d. Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Hubungan variabel jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%	n	%		
Baik	31	32,3%	20	20,8%	51	53,1%	1,620 (0,720 – 3,646)	0,335
Tidak Baik	22	22,9%	23	24,0%	45	46,9%		
Total	53	55,2%	43	44,8%	96	100%		

Dari tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 51 responden yang menilai baik pada jaminan, 32,3% menilai puas

pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 20,8% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari

45 responden yang menilai tidak baik pada jaminan, 22,9% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 24,0%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,335 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,335 > 0,05$), maka H_1 ditolak atau tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

e. Hubungan antara Perhatian dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Perhatian adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi, Imbalo (2007). Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut member nilai tambah, Tjiptono (2005). Hubungan Perhatian dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Hubungan Perhatian dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Perhatian	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	40	41,7%	14	14,6%	54	56,3%	6,374	0,000
Tidak Baik	29	30,2%	13	13,5%	42	43,8%	(2,608 – 15,575)	
Total	53	55,2%	43	44,8%	96	100%		

Dari Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 54 responden yang menilai baik pada perhatian, 41,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 14,6% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 42 responden yang menilai tidak baik pada perhatian, 30,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 13,5%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_1 diterima atau terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien di rawat jalan bedah. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa perhatian yang baik

memiliki kepuasan pasien sebesar 6,374 kali lebih besar dibandingkan perhatian yang tidak baik.

f. Analisis Multivariat Penelitian

Analisis multivariat merupakan suatu analisis untuk melihat hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan erat atau yang paling dominan hubungannya dengan variabel dependen. Metode analisis multivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode uji regresi berganda. Hasil analisis regresi logistik dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Logistik

	S.E.	Sig.	OR	95% CI	
				Lower	Upper
Kehandalan	0,476	0,023	2,947	1,160	7,485
Perhatian	0,487	0,001	4,935	1,902	12,805

Hasil analisa pada Tabel 6 diatas, menunjukkan perhatian memiliki nilai OR paling besar (4,935). Hal ini berarti bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado adalah variabel perhatian.

Variabel perhatian (*emphaty*) adalah kepedulian, perhatian secara individual kepada pelanggan yaitu merupakan kesediaan petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Menurut Djauzi dn Supartondo (2004) keterampilan komunikasi dan rasa empati merupakan pilar-pilar yang penting dalam menerapkan etika kedokteran dalam hubungan pasien-dokter. Cukup banyak keluhan pasien timbul karena kurang baiknya komunikasi dokter-pasien serta keluhan tersebut paa dasarnya disebabkan pasien merasa kurang dipedulikan oleh dokter. Untuk dapat menerapkan etika kedokteran dalam praktek sehari-hari kita perlu meningkatkan keterampilan berkomunikasi dan menimbulkan rasa empati. Komunikasi dan empati merupakan tiang penyangga yang penting untuk meningkatkan etika kedokteran.

Dalam proses pelayanan faktor perhatian terhadap pasien tidak dapat diabaikan oleh pihak rumah sakit. Karena sering kali terjadi konflik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan justru bukan karena rumah sakit tersebut tidak memenuhi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* maupun *assurance* akan tetapi justru pada masalah *emphaty*. Sebab perlu kita sadari bersama bahwa pelanggan yang datang ke rumah sakit, pada umumnya tidak hanya menderita kesakitan

secara fisik, maupun psikis, akan tetapi juga secara sosial. Sehingga dapat dipahami bahwa ketika pelanggan tersebut datang ke rumah sakit, maka yang ia cari adalah perhatian klinisi akan kesakitan yang ia hadapi. Dan ketika ia tidak mendapatkan hal tersebut, maka akan berakibat timbulnya konflik diantara keduanya. Keterkaitan antara kelima unsur kualitas pelayanan ini merupakan fondasi dasar rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan.

Mengingat variabel perhatian merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, maka pihak manajemen harus melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanannya yang menyangkut variabel ini yaitu setiap petugas yang terlibat langsung dengan pasien harus melakukan pendekatan khusus secara individual kepada masing-masing pasien agar dapat lebih mengenal dan memahami dengan baik kebutuhan dari masing-masing pasien yang tentunya berbeda-beda satu sama lainnya.

Jumlah pasien di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dari tahun ke tahun semakin meningkat, sedangkan jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah pasien yang ada. Sehingga petugas dalam memberikan pelayanan cenderung sedikit lambat dan kadang kurang handal, kurang tanggap, kurang meyakinkan, kurang menunjukkan rasa perhatian dalam menjalankan tugasnya, padahal pasien biasanya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Peningkatan kemampuan berkomunikasi para petugas di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado juga harus menjadi perhatian manajemen rumah sakit karena kesenjangan antara harapan dan kenyataan kualitas pelayanan yang diperoleh pasien dapat dikurangi yaitu dengan adanya komunikasi yang baik, ikhlas, tulus dan penuh perhatian yang merupakan metode yang sangat efektif untuk mewujudkan suasana yang saling mempercayai, saling menghargai dan saling menghormati. Suasana yang demikian akan mendorong pasien untuk dapat menerima tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan dengan penuh pengertian sehingga kekecewaan pasien tidak akan timbul atau dapat dihindarkan.

Untuk itu, dalam rangka memuaskan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, diperlukan usaha-usaha yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang meliputi lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
3. Tidak terdapat hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
4. Tidak terdapat hubungan antara jaminan terhadap kepuasan pasien di

Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

5. Terdapat hubungan yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
6. Variabel perhatian merupakan yang paling dominan dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Saran

Saran yang dapat diberikan dengan melihat hasil penelitian ini adalah:

1. Disarankan agar dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik.
2. Disarankan agar dapat memperbaiki kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian petugas Instalasi Rawat Jalan dengan cara menggiatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan para petugas.
3. Disarankan agar melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan pelayanannya yang menyangkut variabel perhatian.
4. Perlu ditingkatkan merupakan kecepatan penyelesaian administrasi pasien pada saat pendaftaran dan pengurusan administrasi, dimana hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keluhan responden tentang lambatnya proses penyelesaian administrasi tersebut.
5. Disarankan agar dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengukuran tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah secara kualitatif.

Daftar Pustaka

- Aditama, T.Y. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Kedua*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Djauzi, S., Suparondo. 2004, Komunikasi dan Empati Dalam Hubungan Dokter-Pasien. Balai Penerbit FKUI. Jakarta
- Imbalo S. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan I, EGC; Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Muninjaya, A.A.G, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009.
- Wahyuningsih, N. 2009. *Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008*. Tesis. Universitas Indonesia. Depok.
- Wirijadinata, Jat Jat. (2009). *Manajemen Kepuasan Pelanggan Atau Masyarakat*. Diakses 11 November 2014 dari <http://create.a.Pdf/2009/11/11/manaje-men-kepuasan-pelanggan-atau-masyarakat/>