

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

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

Jeiska T. Tulangow¹⁾ A. J. M. Rattu²⁾ Silvy L. Mandey³⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

²⁾ Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

³⁾ Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

Hakikat dasar dari Rumah Sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman dengan keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan kebutuhan pasien. RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado merupakan salah satu rumah sakit yang berusaha memaksimalkan serta memuaskan harapan dan kebutuhan pasien, melalui pelayanan kesehatan yang efektif.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat inap F di RSUP 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 dalam penelitian ini ialah semua pasien yang sedang dirawat di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada saat penelitian dilakukan dan telah dirawat lebih dari 3 hari. Jumlah sampel dalam penelitian ini ialah sebanyak 93 responden. Teknik 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 pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (nilai $p = 0,000$), kehandalan (nilai $p = 0,000$), daya tanggap (nilai $p = 0,000$), jaminan (nilai $p = 0,000$)

dan perhatian (nilai $p = 0,000$) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa kehandalan (*reliability*) merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (OR = 31,558, 95% CI : 8,333-119,509).

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Variabel kehandalan merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan, Rawat Inap.*

Abstract

Basic essence of the Hospital that is meeting the needs and demands of patients who expect completion of health problems in hospitals. Patients expect a service that is ready, fast, responsive and comfortable to the patient's illness complaints in meeting the needs of these patients, excellent service became a major in the service at the Hospital. Patient satisfaction is extremely important in the administration of health care because the patient has the right to choose to use health services it deems qualified so as to satisfy the needs of the patient. RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado is one of the hospitals that seek to maximize and satisfy the expectations and needs of patients through effective health care.

Factors that affect patient satisfaction in inpatient installation F 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 study population was all patients who have been treated at inpatient installation F at the

time of the study. The research sample was of 93 patients. 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 effect of tangibles ($p = 0.000$), reliability ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.000$) and empathy ($p = 0.000$) with patient satisfaction. Based on the results of multivariate analysis showed that reliability is the dominant factor to satisfaction patients in the Inpatient F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (OR = 31.558, 95% CI: 8.333 to 119.509).

From this study it can be concluded that the tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy corellated with patient satisfaction inpatient F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Reliability is the most dominant factor influence on patient satisfaction in inpatient F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Keyword: *Patient Satisfaction, Service Quality, Inpatient .*

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi (atau fasilitas) yang menyediakan pelayanan pasien rawat inap, dimana fungsi utamanya memberikan pelayanan kepada pasien, diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan, baik yang bersifat bedah maupun non bedah. Perlu pula disadari bahwa rumah sakit merupakan lembaga yang padat modal, padat karya, padat teknologi dan padat pula masalah yang dihadapi. Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Keberhasilan rumah sakit tidak hanya dilihat pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan

terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit, Rahmulyono (2008).

Pohan (2006) mengatakan salah satu dari kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan keluaran (outcome) layanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Ketidakpuasan pasien akan terjadi bila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskannya.

Untuk mengukur kualitas layanan dapat digunakan model *SERQUAL* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman *et. al.*, (1985). Model ini berhubungan dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pendekatan diskonfirmasi, jika atribut kinerja meningkat lebih besar daripada harapan pelanggan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, Mandey, (2009).

Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado ialah 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 inap irina F, dimana sesuai survey pendahuluan total jumlah pasien yang di rawat pada instalasi rawat inap irina F pada periode oktober 2013 sampai dengan oktober 2014 berjumlah 2.787 pasien dengan jumlah

rata-rata pasien perbulan berjumlah 232 pasien.

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 inap F 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 inap F diperoleh permasalahan antara lain pasien mengeluhkan jadwal kunjungan dokter spesialis yang tidak tepat waktu, perawat yang kurang perhatian, kenyamanan ruang perawatan serta *privacy* pasien yang kurang.

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.

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Waktu pelaksanaan mulai

bulan November 2014 sampai Maret 2015. Populasi penelitian ialah semua pasien yang sudah dirawat di Irina F pada saat penelitian dilakukan. Populasi sasaran ialah pasien yang sedang dirawat dan telah melebihi dari 3 hari perawatan, hal ini dimaksudkan agar responden sudah merasakan dan mampu memberikan penilaian yang baik.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Variabel terikat adalah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F. 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 Inap F.

Hasil dan Pembahasan

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

Bukti Fisik adalah kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan ruang rawat dan petugas, kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit 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 antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F 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 Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	28	30,1%	6	6,5%	34	36,6%	6,806	0,000
Tidak Baik	24	25,8%	35	37,6%	59	63,4%	(2,446 – 18,937)	
Total	52	55,9%	41	44,1%	93	100%		

Dari tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 34 responden yang menilai baik pada bukti fisik, 30,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 6,5% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 59 responden yang menilai tidak baik pada bukti fisik, 25,8% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 37,6%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa bukti fisik yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 6,806 kali lebih besar dibandingkan bukti fisik yang tidak baik.

b. Hubungan antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan 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 antara keandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Keandalan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	N	%	n	%		
Baik	47	50,5%	8	8,6%	55	59,1%	38,775	0,000
Tidak Baik	5	5,4%	33	35,5%	38	40,9%	(11,647-129,092)	
Total	52	55,9%	41	44,1%	93	100%		

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang menilai baik pada kehandalan, 50,5% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 8,6% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 38 responden yang menilai tidak baik pada kehandalan, 5,4% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 35,5%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa kehandalan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 38,775 kali lebih besar dibandingkan kehandalan yang tidak baik.

c. Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F 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 antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F 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 Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	N	%	n	%		
Baik	43	46,2%	17	18,3%	60	64,5%	6,745	0,000
Tidak Baik	9	9,7%	24	25,8%	33	35,5%	(2,609-17,438)	
Total	52	55,9%	41	44,1%	93	100%		

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang menilai baik pada daya tanggap, 46,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 18,3% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 33 responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap, 9,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 25,8%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara daya tanggap

dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa daya tanggap yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 6,745 kali lebih besar dibandingkan daya tanggap yang tidak baik

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

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya

para pelanggan kepada rumah sakit, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Hubungan antara jaminan

dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

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

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	N	%	n	%		
Baik	42	45,2%	11	11,8%	53	57,0%	11,445	0,000
Tidak Baik	10	10,8%	30	32,3%	40	43,0%	(4,316-30,403)	
Total	52	55,9%	41	44,1%	93	100%		

Dari tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 53 responden yang menilai baik pada jaminan, 45,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 11,8% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 40 responden yang menilai tidak baik pada jaminan, 10,8% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 32,3%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa jaminan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 11,445 kali lebih besar dibandingkan jaminan yang tidak baik.

e. Hubungan antara Perhatian dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F 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, Pohan (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 antara Perhatian dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hubungan Perhatian dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Perhatian	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	N	%	n	%		
Baik	38	40,9%	12	12,9%	50	53,8%	6,560	0,000
Tidak Baik	14	15,1%	29	31,2%	43	46,2%	(2,640-16,296)	
Total	52	5,9%	41	44,1%	93	100%		

Dari tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menilai baik pada perhatian, 40,9% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 12,9% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 43 responden yang menilai tidak baik pada perhatian, 15,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 31,2%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien di Rawat Inap F. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa perhatian yang

baik memiliki kepuasan pasien sebesar 6,560 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	0,679	0,000	31,558	8,333	119,509
Jaminan	0,665	0,001	8,568	2,329	31,594

Hasil analisa menunjukkan kehandalan memiliki nilai OR paling besar (22,957). Hal ini berarti bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado adalah variabel kehandalan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

3. Terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
6. Variabel kehandalan merupakan yang paling dominan dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F 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 seperti memperbaiki langit-langit yang sudah kurang layak di ruang perawatan pasien serta memperbaiki saluran pembuangan air agar bau tidak menguap dan mengganggu kenyamanan pasien.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar memperhatikan variabel jaminan terutama dalam kerahasiaan (privacy) pasien di ruang rawat khususnya di ruang rawat kelas III dan kelas II, seperti mengadakan tirai penutup antar tempat tidur pasien agar kenyamanan antar pasien bisa terjaga.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian petugas Instalasi Rawat Inap dengan cara menggiatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan para petugas.
4. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar menyusun Strategi peningkatan kepuasan pelanggan dengan penanganan keluhan seperti Membuat kotak saran, hotline service (SMS) untuk keluhan pasien di

Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Daftar Pustaka

- Harcahyani, G. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai*. Tesis. Universitas Pembangunan Nasional. Yogyakarta.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mandey, S. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Perilaku Peran Ekstra, Kualitas Komunikasi Tim Medis, Kepercayaan Pasien dan Kepuasan Pasien Terhadap Niat Berperilaku Pasien Rumah Sakit Bersalin di Provinsi Sulawesi Utara*. Disertasi. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Muninjaya, A.A.G, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Rahmulyono, A. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta*. Tesis. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Sakit Tahun 2009.