

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

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

Charles B. Turangan¹⁾ A. J. M. Rattu²⁾ S. 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

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 potong lintang. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat Inap Anggrek yang pernah dirawat di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 kehandalan (nilai $p = 0,003$), daya tanggap (nilai $p = 0,036$), jaminan (nilai $p = 0,000$) dan perhatian (nilai $p = 0,000$) dengan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara Variabel bukti fisik (nilai $p = 0,297$) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa jaminan (*assurance*) merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (OR = 9,783, 95% CI : 3,010-31,793).

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan*

Abstract

The new paradigm of health care requires hospitals provide quality services according to the needs and wishes of the patient with reference to the code of professional conduct and medical. Factors that affect patient satisfaction in Anggrek inpatient 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 inpatient treatment in the Inpatient Installation Anggrek 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 significant correlation of variable reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p = 0.036$), assurance ($p = 0.000$) and attention ($p = 0.000$) with patient satisfaction. Research also shows there is no correlation between the variables of physical evidence ($p = 0.297$) with patient satisfaction. Based on the results of multivariate analysis showed that assurance is the dominant variable to satisfaction of patients in the Anggrek Inpatient Installation of RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado (OR = 9.783, 95% CI: 3.010 to 31.793).

Keyword: *Patient Satisfaction, Service Quality.*

Pendahuluan

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Pada akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Fungsi dasar suatu rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap.

Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, psikolog dll) dan struktur system perawatan kesehatan (biaya, system asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain. Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan sehingga kompetensi, kualifikasi serta

kepribadian yang baik dari pemberi layanan kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik.

Tak terkecuali Rumah Sakit Prof. Dr. R.D. Kandou Manado yang merupakan satu-satunya Rumah Sakit pusat Rujukan di Sulawesi Utara dalam usahanya menjawab tantangan selalu berupaya untuk dapat meningkatkan pelayanan guna memuaskan pasien dan membangun kesetiiaannya.

Berdasarkan hasil wawancara survei pendahuluan dengan beberapa keluarga pasien instalasi rawat inap Anggrek diperoleh permasalahan antara lain pasien mengeluhkan kunjungan dokter spesialis yang tidak tepat waktu dan sering hanya digantikan oleh dokter residen serta 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 pelanggan 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 Inap Anggrek 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 Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi potong lintang. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 Inap Anggrek pada saat penelitian dilakukan. Populasi sasaran adalah pasien yang sedang berkunjung dan pernah berobat di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 91 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah

bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Variabel terikat adalah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek. 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 Anggrek.

Hasil dan Pembahasan

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

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	21	23,1	25	27,5	46	50,5	0,614 (0,268-1,406)	0,297
Tidak Baik	26	28,6	19	20,9	45	49,5		
Total	47	51,6	44	48,4	91	100		

Dari tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 46 responden yang menilai baik pada bukti fisik, 23,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 27,5% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 45 responden yang menilai tidak baik pada bukti fisik, 28,6% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 20,9%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,297 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,297 > 0,05$), maka H_1 ditolak atau tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

b. Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

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

Keandalan	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	32	35,2	16	17,6	48	52,7	3,733 (1,567-8,893)	0,003
Tidak Baik	15	16,5	28	30,8	43	47,3		
Total	47	51,6	44	48,4	91	100		

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 48 responden yang menilai baik pada kehandalan, 35,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 17,6% menilai tidak puas pada kepuasan

pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 43 responden yang menilai tidak baik pada kehandalan, 16,5% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 30,8%. Dilihat dari nilai

signifikansi sebesar 0,003 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 Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa kehandalan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 3,733 kali lebih besar dibandingkan kehandalan yang tidak baik.

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

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas	Tidak Puas						
	n	%	n	%	n	%		
Baik	31	34,1	19	20,9	50	54,9	2,549 (1,091-5,955)	0,036
Tidak Baik	16	17,6	25	27,5	41	45,1		
Total	47	51,6	44	48,4	91	100		

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menilai baik pada daya tanggap, 34,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 20,9% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap, 17,6% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 27,5%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,036 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,036 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa daya tanggap yang baik memiliki kepuasan pasien

sebesar 2,549 kali lebih besar dibandingkan daya tanggap yang tidak baik.

d. Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Jaminan	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	38	41,8	9	9,9	47	51,6	16,420	0,000
Tidak Baik	9	9,9	35	38,5	44	48,4	(5,852-46,073)	
Total	47	51,6	44	48,4	91	100		

Dari tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 47 responden yang menilai baik pada jaminan, 41,8% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 9,9% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 44 responden yang menilai tidak baik pada jaminan, 9,9% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 38,5%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa jaminan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 16,420 kali lebih besar dibandingkan jaminan yang tidak baik.

e. Hubungan antara Perhatian dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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 dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

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

Perhatian	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	37	40,7	12	13,2	49	53,8	9,867	0,000
Tidak Baik	10	11,0	32	35,2	42	46,2	(3,765-25,856)	
Total	47	51,6	44	48,4	91	100		

Dari Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 49 responden yang menilai baik pada perhatian, 40,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 13,2% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 42 responden yang menilai tidak baik pada perhatian, 40,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 13,2%. 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 Anggrek. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa perhatian yang

baik memiliki kepuasan pasien sebesar 9,867 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	0,575	0,032	3,435	1,112	10,607
Jaminan	0,601	0,000	9,783	3,010	31,793
Perhatian	0,594	0,032	3,576	1,116	11,459

Hasil analisa pada Tabel 6 diatas, menunjukkan jaminan memiliki nilai OR paling besar (9,783). Hal ini berarti bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado adalah variabel jaminan.

Mengingat variabel jaminan merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek 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.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini kesimpulan yang dapat diambil adalah:

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

- Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
 5. Terdapat hubungan yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
 6. Variabel jaminan merupakan yang paling dominan dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Saran

Saran yang dapat diberikan dengan melihat hasil penelitian ini adalah:

1. Disarankan agar dapat melakukan peningkatan kinerja dokter dalam hal ketepatan waktu pemeriksaan, sikap dan perilaku, penjelasan tentang obat yang harus diminum, akses dan kemudahan untuk menghubungi dokter.

2. Disarankan agar dapat melakukan peningkatan kinerja perawat dalam hal tanggapan dan empati kepada pasien dengan melakukan pelatihan-pelatihan.

Daftar Pustaka

- Imbalo S. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan I, EGC; Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Muninjaya, A.A.G, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : EGC.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 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/>