

Analisis Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

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

Like A. Tandris¹⁾ G. D. Kandou²⁾ D. V. Doda³⁾

¹⁾ Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

²⁾ Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

³⁾ Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat inap A 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 inap A yang pernah dirawat di Instalasi Rawat inap A selama periode Oktober 2013 sampai dengan Oktober 2014. 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 tidak ada pengaruh dari variabel bukti fisik (nilai $p = 0,057$), dan daya tanggap (nilai $p = 0,058$) dengan kepuasan pasien. Variabel kehandalan (nilai $p = 0,010$), jaminan (nilai $p = 0,031$) dan perhatian (nilai $p = 0,000$) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa perhatian (*emphaty*) merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (OR = 5,500, 95% CI : 1,995-15,159).

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Layanan*

Abstract

The increasing demands of the community health service quality will be, then the functions of service need to be improved to the satisfaction of the patient. Quality of service is a form of assessment of the consumer (the patient) to the level of service received by the level of service expected.

Factors that affect patient satisfaction in The Inpatient Installation A 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 Installation treatment in the Inpatient Installation A 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 no effect of tangible ($p = 0.057$), and responsiveness ($p = 0.058$) with patient satisfaction. As for the reliability variable ($p = 0.010$), assurance ($p = 0.031$) and attention ($p = 0.000$) showed significant influence with patient satisfaction. Based on the results of multivariate analysis showed that empathy is the dominant variable to satisfaction of patients in the Inpatient A department of Prof. Dr. RD Kandou Manado (OR = 5.500, 95% CI: 1.995 to 15.159).

Keyword: *Patient Satisfaction, Service Quality.*

Pendahuluan

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien.

Dalam perkembangannya, Berry, Parasuraman dan Zeithamal menyederhanakan dari Kesepuluh dimensi menjadi lima factor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri : Tangible (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi; Reability (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik; Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan dapat terbebas dari risiko; Perhatian yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

Sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan, Rumah Sakit merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan maupun sosial yang berfungsi dalam memberikan pelayanan kesehatan berupa kuratif, preventif, promotif maupun rehabilitatif terhadap pasien rawat jalan maupun rawat inap. Selain itu, menurut WHO, 1968, rumah sakit juga merupakan institusi pusat pendidikan, pelatihan maupun riset kesehatan.

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 diharapkan 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 inap A,

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 inap A 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 A 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.

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

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat inap A 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 A pada saat penelitian dilakukan. Populasi sasaran adalah pasien yang sedang berkunjung dan pernah berobat di Instalasi Rawat inap A 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 A. 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 A.

Hasil dan Pembahasan

a. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat inap A 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 A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hubungan Bukti Fisik dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Baik	22	24,2	28	30,8	50	54,9	0,407 (0,174-0,957)	0,057
Tidak Baik	27	29,7	14	15,4	41	45,1		
Total	49	53,8	42	46,2	91	100		

Dari tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menilai baik pada bukti fisik, 24,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 30,8% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menilai tidak baik pada bukti fisik, 29,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 15,4%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,057 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,057 > 0,05$), maka H1 ditolak atau tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

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

Keandalan	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	N	%		
Baik	36	39,6	19	20,9	55	60,4	3,352 (1,393-8,068)	0,010
Tidak Baik	13	14,3	23	25,3	36	39,6		
Total	49	53,8	42	46,2	91	100		

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 55 responden yang menilai baik pada kehandalan, 39,6% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 20,9% menilai tidak puas pada kepuasan

pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 36 responden yang menilai tidak baik pada kehandalan, 14,3% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 25,3%. Dilihat dari nilai

signifikansi sebesar 0,010 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa kehandalan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 3,352 kali lebih besar dibandingkan kehandalan yang tidak baik.

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

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas n	Puas %	Tidak Puas n	Tidak Puas %	N	%		
Baik	21	23,1	27	29,7	48	52,7	0,417	0,058
Tidak Baik	28	30,8	15	16,5	43	47,3	(0,179-0,973)	
Total	49	53,8	42	46,2	91	100		

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 48 responden yang menilai baik pada daya tanggap, 23,1% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 29,7% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 43 responden yang menilai tidak baik pada daya tanggap, 30,8% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 16,5%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,058 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,058 > 0,05$), maka H1 ditolak atau tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

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

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	N	%		
Baik	14	15,4	22	24,2	36	39,6	2,750 (1,156-6,541)	0,031
Tidak Baik	35	38,5	20	22,0	55	60,4		
Total	49	53,8	42	46,2	91	100		

Dari tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 36 responden yang menilai baik pada jaminan, 15,4% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak 24,2% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 55 responden yang menilai tidak baik pada jaminan, 38,5% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 22,0%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,031 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 ($0,031 < 0,05$), maka H1 diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa jaminan yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 2,750 kali lebih besar dibandingkan jaminan yang tidak baik.

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

Perhatian	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	N	%		
Baik	12	13,2	29	31,9	41	45,1	6,878 (2,733-17,311)	0,000
Tidak Baik	37	40,7	13	14,3	50	54,9		
Total	49	53,8	42	46,2	91	100		

Dari Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 41 responden yang menilai

baik pada perhatian, 13,2% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan sebanyak

31,9% menilai tidak puas pada kepuasan pasien. Data juga menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menilai tidak baik pada perhatian, 40,7% menilai puas pada kepuasan pasien sedangkan yang tidak puas sebanyak 14,3%. 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 perhatian dengan kepuasan pasien di rawat inap A. Dilihat dari OR (Odds Ratio) menunjukkan bahwa perhatian yang baik memiliki kepuasan pasien sebesar 6,878

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	0,497	0,023	3,094	1,169	8,191
Perhatian	0,517	0,001	5,500	1,995	15,159

Hasil analisa pada Tabel 6 diatas, menunjukkan perhatian memiliki nilai OR paling besar (5,500). Hal ini berarti bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat inap A 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 dan 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 pada 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 inap A 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 A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
3. Tidak terdapat hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
6. Variabel perhatian merupakan yang paling dominan dalam kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap A 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. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, akurat dan berkesinambungan. Dengan adanya informasi kepuasan pasien, akan memberikan gambaran seberapa bermutunya pelayanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu dari sisi marketing, pasien yang puas dapat menjadi *tool marketing* yang ampuh dengan *mouth to mouthnya* dan manajemen dapat memberikan prioritas untuk peningkatan mutu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
4. Hal yang tidak kalah penting adalah peningkatan kemampuan berkomunikasi para petugas di Instalasi Rawat inap A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado 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.

Daftar Pustaka

- Djauzi, S., Supartondo. 2004, Komunikasi dan Empati Dalam Hubungan Dokter-Pasien. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- 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.
- 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/>