

Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado

Patient Satisfaction Levels on Outpatient Services at Poly Disease (Interna) in RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang - Manado

Stefanus J. Tulumang¹⁾ G. D. Kandou²⁾ Ch. R. Tilaar¹⁾

¹⁾Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

²⁾Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit yang awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial kemanusiaan telah mengalami transformasi (perubahan) serta berkembang menjadi suatu industri berbasis pada prinsip – prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersil. Namun, yang terpenting dalam industri jasa kesehatan (rumah sakit) adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien. Jenis penelitian adalah survei analitik dengan desain *Cross Sectional*. Data primer dikumpulkan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pasien. Untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan empati dengan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pelayanan Rawat Jalan, Kepuasan Pasien.

Abstract

Hospital as one of the individual health care facilities are part of the health resources that are indispensable in support of health efforts. Hospitals were initially more a public service unit of a social nature of humanity has undergone a transformation (change) and developed into an industry based on the principle - economics and management prinnsip like commercial businesses. However, the most

important in the health services industry (hospital) is the quality of services provided by the hospital to the patient. This type of research is analytic survey with cross sectional design. Primary data was collected by conducting interviews directly to the patient. To see the relationship between independent variables and the dependent variable using Chi-square test. The results showed no relationship between direct evidence, reliability, responsiveness and empathy with patient satisfaction..

Keyword: Outpatients Services, Patients Satisfaction.

Pendahuluan

Kesehatan merupakan masalah global yang dihadapi setiap insan di dunia baik dinegara-negara maju, Negara-negara berkembang dan juga Negara-negara miskin. Badan kesehatan dunia yaitu *World Health Organisation* (WHO) berupaya agar pelayanan kesehatan di dunia ini dapat memberikan suatu sistem pelayanan yang baik untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat diberbagai belahan dunia.

Pelayanan kesehatan di Indonesia diarahkan untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang memiliki standart sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah berusaha dengan segala upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan baik dari segi sumber daya manusia juga dari

segi ketersedianya alat dan bahan penunjang medis, termasuk mutu obat yang diberikan.

Rumah sakit salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan menjadi bagian dari sumber daya kesehatan yang diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit yang awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial kemanusiaan telah mengalami transformasi (perubahan) serta berkembang menjadi suatu industri berbasis pada prinsip – prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersil. Namun, yang terpenting dalam industri jasa kesehatan (rumah sakit) adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien.

Didalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007) Pengemasan kualitas jasa harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada konsumen (pasien dan keluarganya). Pihak manajemen rumah sakit harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan agar tetap bertahan atau berkesinambungan sehingga dapat tetap merebut segmen pasar yang baru karena cerita dari mulut kemulut oleh konsumen yang puas (Muninjaya, 2004) Menurut parasuraman, dkk. (1998) dalam lupiyoadi dan Hamdani (2006), kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu ; bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*empathy*).

Menurut Simamora (2003) dalam Restiani (2009) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apakah pelayanan yang diterima melampaui harapan

konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien. Karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan (Rumah Sakit) harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya.

Hasil survei kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilalukan oleh Muninjaya (2004), ternyata 84,96% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan judes, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.

RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Malalayang merupakan salah satu rumah sakit terbesar yang juga merupakan rumah sakit rujukan dari semua titik pelayanan kesehatan di Sulawesi Utara. Rumah Sakit ini telah ditetapkan sebagai instansi yang menerapkan PPK- berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 756/MENKES/SK/VI/2007 dan Keputusan Menteri Keuangan No.272/Keu.05.2007 tanggal 21 Juni 2007. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 340/Menkes/Per/ III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit, maka rumah sakit ini diklasifikasikan sebagai rumah sakit umum kelas B sekaligus sebagai rumah sakit pendidikan. Sebagai rumah sakit yang melaksanakan, maka rumah sakit diberikan kewenangan untuk mengelola pendapatan dengan fleksibel sesuai kebutuhan rumah sakit.

Sebagai Rumah Sakit rujukan di Sulawesi Utara maka RSU Prof. Dr. R.D.

Kandou Malalayang harus dapat memberikan pelayanan prima yang bermutu sehingga pasien dan keluarga pasien yang dilayani akan mengalami dan menikmati suatu sistem pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan sesuai standar yang ada, berdasarkan Motto : “Kepuasan pelanggan di atas segala – galanya”

RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Malalayang melaksanakan tiga pelayanan besar yaitu Pelayanan IGD (instalasi gawat darurat), pelayanan rawat jalan, dan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat jalan terdiri dari berbagai poliklinik seperti mata, bedah, anak, THT, penyakit dalam dan lain-lain. Dan jumlah kunjungan pasien terbanyak adalah pada unit pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam. Selain memiliki tingkat kunjungan pasien terbanyak maka poliklinik penyakit dalam juga punya keunikan yaitu memiliki sub poliklinik penyakit dalam.

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/keluarga pasien untuk pelayanan dari RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado Provinsi Sulawesi Utara sehingga bisa dilakukan koreksi atau perbaikan untuk mengeliminasi ketidakpuasan tersebut. Bila konsumen puas maka perlu upaya mempertahankan agar konsumen tersebut tetap menjadi konsumen di RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado sampai saat ini pihak Rumah sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara khusus sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan lebih lanjut. Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran dari pasien juga

belum dilakukan secara maksimal oleh pihak manajemen rumah sakit walaupun sudah ada kotak saran dan saluran telepon khusus keluhan. Hasil wawancara survei pendahuluan dengan beberapa keluarga pasien rawat jalan di poli psikiatri diperoleh permasalahan antara lain pasien mengeluhkan keadaan WC yang tidak bersih, lingkungan/halaman yang kotor dan tidak teratur, tempat parkir yang tidak teratur dan mengganggu kenyamanan, ruang tunggu yang terlalu sempit dan agak kotor, jadwal yang tidak tepat dengan alasan dokter belum ada, tidak adanya petugas yang siap membantu pasien yang sedang mengamuk/gawat darurat; tidak adanya penjelasan mendalam menyangkut penyakit pasien, tidak ada waktu konsultasi bagi keluarga pasien. Itulah sebabnya pihak manajemen RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado saat ini ingin melakukan kajian yang terukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada setiap unit di RSU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Sehingga sistem pelayanan akan semakin ditingkatkan udari hasil yang telah diperoleh melalui suatu penelitian yang baik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis harapan dan kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam terhadap layanan poli penyakit dalam (interna) Di RSU Prof. Kandou Malalayang-Manado.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *Cross Sectional* dimana data yang menyangkut data variabel independent dan variabel dependent akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di Unit rawat jalan Poli Penyakit dalam (interna) RSU Prof. Kandou Malalayang-Manado. Pada bulan Februari 2015 – Maret 2015. Sampel yang di ambil adalah pria maupun wanita rawat

jalan di poli penyakit dalam RSUD Prof. Dr. R. D Kandou Manado. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian ini berupa lembar kuisioner yang berisi pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati merupakan variabel bebas sedangkan kepuasan pasien merupakan variabel terikat. Uji *Chi-square* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independent (kehandalan, daya tanggap, jaminan, bentuk fisik, empati) dan variabel dependent (kepuasan pasien rawat jalan poli penyakit dalam). Uji *regresi logistic* berganda digunakan untuk mengetahui

variabel independen yang paling besar pengaruhnya dengan variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

a. Hubungan antara Bukti Langsung dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Hubungan antara Bukti Langsung dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hubungan antara Bukti Langsung dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Bukti Langsung	Kepuasan				Total		OR (95% CI)	Nilai P
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	53	7.0	7	7.0	60	14.0	15.725 (5.619 - 44.008)	0.00
Kurang Baik	13	13.0	27	27.0	40	40.0		
Total	66	20	34	34	100	54		

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menilai bahwa bukti langsung baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 53% , dan bukti langsung baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 7 %. Responden yang menilai bukti langsung baik dan kepuasan pasien puas 13 % , dan yang menilai bukti langsung tidak baik dan kepuasan pasien tidak puas 27 %. Jika dilihat dari signifikasi uji statistik menunjukkan $p = 15,725$, dengan demikian lebih besar dari 0,05 yang berarti terdapat hubungan langsung antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien. Model kepuasan yang komprehensif yang harus dirasakan oleh setiap pasien pada pelayanan di rumah sakit , baik barang dan jasa dalam penelitian ini meliputi : Bukti Langsung, yaitu penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. didalam penelitian ini bukti langsung yang dinilai diberikan oleh rumah sakit Prof. dr. R.D. Kandou Manado ialah kebersihan gedung rumah sakit, lingkungan rumah sakit yang bersih , teratur dan aman bagi pasien, keadaan WC bersih dan tersedia air

bersih memiliki ruang tunggu yang nyaman, ruang periksa poli rawat jalan interna penyakit dalam rumah sakit Prof. dr. R.D. Kandou Manado dalam keadaan bersih, rapi, terdapat pencahayaan yang cukup baik, sirkulasi udara di ruang poli, yang lancar dan keadaan ruang periksa yang aman bagi penderita serta petugas yang berpenampilan bersih dan rapi.

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil dimana terdapat hubungan antara bukti fisik rumah sakit dengan kepuasan keluarga pasien karena pasien bukan saja memperhatikan dan mengutamakan tindakan pengobatan bagi pasien tetapi juga pasien memperhatikan kondisi fisik

lingkungan rumah sakit umum Prof. dr. R.D. Kandou Manado. Walaupun demikian rumah sakit harus melakukan pembenahan dan perbaikan demi kenyamanan pasien dan keluarga pasien.

b. Hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Kehandalan	Kepuasan				Total		OR (95% CI)	Nilai P
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	53	53.0	9	9.0	62	62.0	11.325 (4.276 - 29.991)	0.00
Kurang Baik	13	13.0	25	25.0	38	38.0		
Total	66	66	34	34	100	100		

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menilai bahwa bukti langsung baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 53% , dan bukti langsung baik dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 9% . Responden yang menilai bukti lansung baik dan kepuasan pasien puas 13% , dan yang menilai bukti lansung tidak baik dan kepuasan pasientidak puas 25%. Jika dilihat dari signifikasi uji statistik menunjukkan p = 11,325, dengan demikian lebih besar dari 0,05 yang berarti terdapat hubungan langsung antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Kehandalan yaitu

adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam pelayanan rumah sakit adalah penilaian pasien terhadap prosedur tetap yang dikerjakan. Didalam penelitian ini kehandalan yang direspon oleh responden adalah adanya kemudahan dalam prosedur administrasi, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan, ketelitian dalam melakukan pemeriksaan, waktu tunggu <60 menit, dan petugas di poli adalah petugas yang terlatih menangani pasien rawat jalan interna penyakit dalam

Menurut Handi Irwan dalam Saragih (2009), sekitar 60% dari keluhan konsumen yang menerima pelayanan di tempat pelayanan dikarenakan kurang puas

dari aspek pelayanan. Konsumen mengeluh karena pemberi jasa tidak menepati janjinya dan melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh pada penelitian ini kehandalan yang ditawarkan oleh rumah sakit tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien karena yang terpenting untuk dilakukan adalah tindakan yang cepat dari petugas rumah sakit untuk menangani pasien

c. Hubungan antara Daya tanggap dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado

Hubungan antara Daya tanggap dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hubungan antara Daya tanggap dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado

Daya Tanggap	Kepuasan				Total		OR (95% CI)	Nilai P
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	51	51.0	10	10.0	61	61.0	8.160 (3.20 - 20.801)	0.00
Kurang Baik	15	15.0	24	24.0	39	39.0		
Total	66	66	34	34	100	100		

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menilai bahwa bukti langsung baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 51% , dan bukti langsung baik dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 10%. Responden yang menilai bukti lansung baik dan kepuasan pasien puas 15% , dan yang menilai bukti lansung tidak baik dan kepuasan pasientidak puas 24%. Jika dilihat dari signifikasi uji statistik menunjukkan $p = 8,160$, dengan demikian lebih besar dari 0,05 yang berarti terdapat hubungan langsung antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien. Daya Tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan

tepat kepada pasien. Didalam pelayanan ini daya tanggap yang diukur adalah ketanggapan petugas pemeriksa pada keluhan pasien, petugas membantu mengatasi keluhan pasien, petugas pemeriksa selalu siap dan cepat menangani pasien rawat jalan poli interna penyakit dalam. Berdasarkan data hasil uji statistik menunjukkan daya tanggap Petugas rumah sakit umum Prof. dr. R.D. Kandou Manado dalam pelayanan kepada pasien oleh responden dirasakan telah memberikan kepuasan bagi pasien dan keluarga.

Menurut Ilyas dalam Saragih (2009), kepuasan terhadap dimensi daya tanggap berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada

pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Pelayanan yang responsive atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *frontline* salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan

d. Hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Jaminan	Kepuasan				Total		OR (95% CI)	Nilai P
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	65	65.0	33	33.0	98	98.0	0,39 (0.119 - 32.498)	1.00
Kurang Baik	1	1.0	1	1.0	2	2.0		
Total	66	66	34	34	100	100		

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menilai bahwa bukti langsung baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 65% , dan bukti langsung baik dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 33%. Responden yang menilai bukti lansung baik dan kepuasan pasien puas 1%, dan yang menilai bukti lansung tidak baik dan kepuasan pasientidak puas 1%. Jika dilihat dari signifikasi uji statistik menunjukkan p = 0,39, dengan demikian lebih kecil dari 0,05 yang berarti tidak terdapat hubungan langsung antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya pasien /keluarga pasien terhadap rumah sakit. Berdasarkan penelitian ini jaminan yang dibrikan oleh petugas meliputi mampu menangani pasien poli penyakit dalam,

menjaga dan menyimpan rahasia pasien, sabar dalam melayani pasien dan petugas keamanan yang selalu siap membantu menangani pasien gawat darurat sehingga pasien dan keluarga pasien merasa aman.

Nurachmah (2000) menuliskan seorang petugas kesehatan harus memiliki beberapa kompetensi agar pelaksanaan pekerjaannya dapat berhasil yaitu kemampuan menerapkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan melaksanakan fungsi kompetensinya. Jaminan yang diberikan oleh pihak rumah sakit berdasarkan hasil penelitian ini tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien hal ini menunjukkan jaminan bukanlah meupakan hal yang prinsip untuk menumbuhkan kepuasan bagi keluarga pasien.

e. Hubungan antara Perhatian dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Hubungan antara Perhatian dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman

Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini.

Tabale 5. Hubungan antara Perhatian dengan kepuasan pasien di poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Perhatian	Kepuasan				Total		OR (95% CI)	Nilai P
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	56	56.0	22	22.0	78	78.0	3.055 (1.154 – 8.085)	0.00
Kurang Baik	10	10.0	12	12.0	22	22.0		
Total	66	66	34	34	100	100		

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menilai bahwa bukti langsung baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 56% , dan bukti langsung baik dan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 22% . Responden yang menilai bukti lansung baik dan kepuasan pasien puas 10%, dan yang menilai bukti lansung tidak baik dan kepuasan pasientidak puas 12%. Jika dilihat dari signifikasi uji statistik menunjukkan $p = 3,055$, dengan demikian lebih besar dari 0,05 yang berarti terdapat hubungan langsung antara bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara empati petugas dengan kepuasan pasien. Variabel empati dalam penelitian ini adalah adanya pelayanan dan perhatian secara individu dari dokter yang memeriksa, petugas tidak pilih – pilih/ tanpa pandang bulu dalam melayani dan membantu pasien, terpenuhinya waktu untuk konsultasi pasien.

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Memberikan masukan – masukan positif atau membangun pasien agar memiliki semangat untuk kesembuhan

(developing others) bahkan juga memahami aturan main yang tertulis atau yang tidak tertulis dalam hubungan kita dengan pasien. Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan bahwa derajat kematangan seseorang akan sangat mempengaruhi keadaan empatinya. Selanjutnya semakin baik kemampuan empati juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Muninjaya (2004) menuliskan bahwa untuk dapat meningkatkan kompetensi petugas kesehatan harus memperhatikan faktor – faktor pengetahuan, pelatihan dan penyegaran dalam meningkatkan hubungan terapeutik dengan pasien sehingga terbentuk perilaku yang baik seperti sikap empati yang tinggi dalam melakukan pelayanan kesehatan

6. Variabel yang paling Dominan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Poli Interna Ruman Sakit Prof. dr. R D Kandou Manado

Setelah diuji dengan analisis bivariat data kemudian diuji menggunakan analisis multivariat menggunakan uji analisis regresi logistik dimaksudkan untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan. Analisis multivariat dilakukan dengan memasukkan variabel independen dan dependen yang memiliki

nilai signifikan (p) < 0,05 secara bersama – sama kemudian dianalisis melalui beberapa kali analisis multivariat dengan

mencari nilai signifikan (p) terkecil yaitu $\leq 0,05$. Hasil akhir uji regresi logistic dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah

Tabel 6. Hasil Akhir Regresi Logistik

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 ^a Bukti	2.755	.525	27.537	1	.000	15.725	5.619	44.008
Constant	-3.486	.786	19.679	1	.000	.031		

a. Variable(s) entered on step 1: Bukti.

Dari hasil uji regresi logistic menunjukkan bahwa varabel Bukti fisik merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof dr. R. D. Kandou Manado

Kesimpulan

1. Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado.
2. Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado
3. Ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado.
4. Tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado
5. Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado
6. Bukti fisik merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Poli Interna Rumah Sakit Prof. dr. R. D. Kandou Manado

Saran

1. Bagi RSUD Prof. dr R.D. Kandou Manado
 - a. Terhadap Bukti langsung karena memiliki hubungan maka di sarankan sebagai berikut :
 - Sangat Perlu pembenahan dan peningkatan fasilitas ruang tunggu, wc dan kamar mandi, tempat parkir dan fasilitas penunjang lain seperti kursi diruang tunggu, Televisi diruang tunggu, dll.
 - Perlu menjaga kondisi ruang agar selalu bersih dan tertata rapi.
 - Penampilan petugas medis dan non medis harus lebih rapi dan baik.
 - b. Terhadap Kehandalan kerana memiliki hubungan maka disarankan sebagai berikut :
 - Perbaiki dan pembenahan dlam sistem pelayanan.
 - Memperhatikan ketepatan waktu pelayanan
 - Petugas medis dan non medis harus lebih cekatan dalam member pelayanan

- Prosedur yang dijalankan harus mengutamakan ketepatan waktu dan kecepatan dalam member pelayanan.
 - c. Terhadap Daya tanggap kerana memiliki hubungan maka disarankan sebagai berikut:
 - Dokter, perawat dan petugas lainnya harus mampu berkomunikasi dengan lebih baik dalam menyampaikan hal-hal menyangkut pelayanan kepada pasien.
 - Dokter dan perawat harus mampu menjelaskan keadaan pasien, menerima keluhan pasien, memberikan penjelasan masalah obat dan hal-hal yng harus dilakukan pasien seperti maslah makan dan waktu istirahat.
 - Perlu diadakan pelatihan masalah pelayan yang baik (*service quality*).
 - d. Terhadap Jaminan kerana tidak memiliki hubungan (penilaian baik) maka disarankan agar sistem pelayanan untuk dimensi ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan sehingga Pasien akan tetap merasa dipuaskan oleh sistem yang ada.
 - e. Terhadap Empati kerana memiliki hubungan maka disarankan sebagai berikut :
 - Dokter dan Perawat mampu berkomunikasi dan memberikan ketenangan kepada pasien terutama pasien yang memiliki riwayat Jantung, pasien yang didiagnosa mengidap penyakit berbahaya.
 - Perlu pelatihan bimbingan dan konseling kepada tenaga dokter dan perawat shingga mereka mampu menjadi konselor abgi pasien.
 - Perlu disiapkan satu unit pelayanan untuk konseling.
 - Semua Petugas harus melayani dengan penuh ketekunan, kesabaran, ketelitian dan penuh perhatian juga.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Kiranya kajian ini menjadikan referensi untuk penelitian yang lain guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit terutama untuk penelitian yang menggunakan responden pasien rawat jalan poli interna.
 - b. Bagi Mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian terhadap kepuasan pasien di tempat yang sama diupayakan untuk menggunakan variabel yang lain, sehingga tingkat kepuasan pasien yang akan diteliti semakin baik.

Daftar Pustaka

- Dep. Kes. RI, 2007. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Muninjaya, A.A.G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Nurachmah, 2000. *Buku Saku Prosedur Keperawatan Medikal Bedah*, EGC, Jakarta.
- Restiani, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA) Malang (Studi Empiris Pada Perawat Pasien Askeskin di IRNA II)*, Universitas Islam Negeri Malang, Malang.
- Saragih S. 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan*

Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi,
Universitas Sumatera Utara, Medan.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi. Yogyakarta.