

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN DI RSUD SELASIH PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2015

Related Quality Of Health Services Hospital Patient Satisfaction With Participants In Health Bpjs Hospital Selasih Pangkalan Kerinci District Pelalawan Year 2015

Marian Tonis¹⁾, Ricky Wiranata²⁾

¹⁾ STIKes Awal Bros Pekanbaru, ^{2,3)} STIKes Hang Tuah Pekanbaru

e-mail : mariantonis676@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is a key indicator of a standard health facility, which is a measure of patient care. Low patient satisfaction will have an impact on the number of visits that will affect provitabilitas health facilities. Based on data from hospitals selasih Pangkalan Kerinci, knowable Number bed Occupationcy Rate (BOR) in 2014 was 68.57%. The purpose of this study to determine Factors Associated With Care Inpatient Satisfaction Participants BPJS Healthcare In hospitals selasih Pangkalan Kerinci Pelalawan 2015. This research method is quantitative research design using cross sectional (cross-sectional) respondents are inpatients in June 2015. The entire sample of patients as many as 88 people, with sampling purposive sampling. The analysis is the analysis of univariate and bivariate with Chi-square test, measuring instruments used are questionnaires and using computerized data processing. The results were obtained with a tangible correlation between satisfaction in hospitals Selasih kerinci base with the results pvalue = $0.000 \leq 0:05$, there is a relationship reliability with satisfaction in hospitals selasih kerinci base with the results pvalue = $0.000 \leq 0.05$ responsiveness correlation with satisfaction in hospitals selasih base kerinci with the result pvalue = $0.000 \leq 0:05$, there is a relationship with the assurance of satisfaction in hospitals Selasih kerinci base with the results pvalue = $0.000 \leq 0:05$, there is a relationship of empathy with satisfaction in hospitals Selasih kerinci base with the results pvalue = $0.000 \leq 0:05$.

Keywords : *Tangibles ,Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and satification.*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU No 36 Tahun 2009).

Pemerintah telah mengesahkan berlakunya Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengubah paradigma perlindungan sosial dan diterapkan mulai 1 Januari 2014.

SJSN merupakan salah Program Pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan sosial bagi seluruh Rakyat Indonesia. dengan SJSN, seluruh Penduduk diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau berkurangnya pendapatan karena menderita sakit, mengalami kecelakaan kerja, memasuki usia lanjut atau pensiun, dan meninggal dunia.

Sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN (UU SJSN) serta untuk memaksimalkan cakupan Jaminan Sosial pada seluruh Rakyat Indonesia, Pemerintah mengesahkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS) yang mengamanatkan pembentukan 2 (dua) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu BPJS Kesehatan yang merupakan transformasi dari PT. Askes (Persero) dan BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan transformasi dari PT. Jamsostek (Persero) (Laksono, 2014).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan Lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS dibagi 2, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung-jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan Pemberi Kerja (Ulinuha, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (UU RI No. 44 Tahun 2009).

Oleh sebab itu, untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya perlu pembangunan dalam pelayanan kesehatan. Manajemen Kesehatan adalah suatu kegiatan atau suatu seni untuk

mengatur para petugas kesehatan dan nonpetugas kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat melalui Program Kesehatan. Dengan kata lain manajemen kesehatan masyarakat adalah penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek dan sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan adalah garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Herlambang dan Murwani, 2012).

Kepuasan pelanggan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu pelayanan dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyajian jasa. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter, karyawan. Aspek-aspek untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan meliputi, Bukti Fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional* atau potong lintang, dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel independen dan variabel dependen. Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap variabel-variabel yang sedang diteliti (Notoadmodjo, 2005)

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, yaitu di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan pada bulan Mei - Juni 2015.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015 yang berjumlah 728 Orang.

Besar sampel penelitian ini dihitung dengan menggunakan slovin dalam Notoatmodjo 2005, dengan tingkat kepercayaan 95%, (syanti, 2014).

Jadi, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 88 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non random sampling dengan metode purposive sampling, yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non random

sampling dengan metode purposive sampling, yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010).

HASIL ANALISA UNIVARIAT

Variabel	Jumlah	(%)
Tangible		
Nyaman	45	51.1
Tidak nyaman	43	48.9
Total	88	100
Reliability		
Baik	48	54.5
Tidak Baik	40	45.5
Total	88	100
Responsiviness		
Tanggap	45	51.1
Tidak Tanggap	43	48.9
Total	88	100
Assurance		
Baik	52	59.1
Tidak Baik	36	40.9
Total	88	100
Empaty		
Perhatian	52	59.1
Tidak Perhatian	36	40.9
Total	88	100

Berdasarkan tabel 8 dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi menurut *tangible* di Ruang rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, menunjukkan dari 88 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan lebih banyak yaitu 45 responden (51.1%), distribusi frekuensi menurut *reliability* di Ruang rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, menunjukkan dari 88 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan lebih

banyak yaitu 48 responden (54.5%), distribusi frekuensi menurut *responsiveness* di Ruang rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, menunjukkan dari 88 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan lebih banyak yaitu 45 responden (51.1%), distribusi frekuensi menurut *assurance* di Ruang rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun

2015, menunjukkan dari 88 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan lebih banyak yaitu 52 responden (59.1%), distribusi frekuensi menurut *empaty* di Ruang rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, menunjukkan dari 88 responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan lebih banyak yaitu 52 responden (59.1%).

HASIL ANALISIS BIVARIAT

Variabel Independen	Kepuasan pelayanan						Nilai P	OR (95%CI)
	Puas		Tidak puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Tangible								
Nyaman	42	93.3	3	6.7	45	100	0.0001	86.333 (369.765-20.157)
Tidak Nyaman	6	14.0	37	86.0	43	100		
Total	48	54.5	40	45.5	88	100		
Reliability								
Baik	41	85.4	7	14.6	48	100	0.0001	27.612 (86.642-8.800)
Tidak Baik	7	17.5	33	82.5	40	100		
Total	48	54.5	40	45.5	88	100		
Responsiveness								
Tanggap	38	84.4	7	15.6	45	100	0.0001	17.914 (52.362-6.129)
Tidak Tanggap	10	23.3	33	76.7	43	100		
Total	48	54.5	40	45.5	88	100		
Assurance								
Baik	43	82.7	9	17.3	52	100	0.0001	29.622 (97.055-9.041)
Tidak Baik	5	13.9	31	86.1	36	100		
Total	48	54.5	40	45.5	88	100		
Empaty								
Perhatian	41	78.8	11	21.2	52	100	0.0001	15.442 (44.582-5.348)
Tidak Perhatian	7	19.4	29	80.8	36	100		
Total	48	54.5	40	45.5	88	100		

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel diatas di peroleh hasil analisis hubungan *Tangible* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, didapatkan hasil sebanyak 42 pasien yang menyatakan dengan

Tangible nyaman, pasien tersebut merasa puas, sedangkan diantara pasien yang menyatakan *Tangible* tidak nyaman tetapi merasakan puas ada sebanyak 6 pasien.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR (*Odds Ratio*) = 86,333 (CI 95%: 86.642-8.800).

Pasien yang menyatakan *Tangible* nyaman berpeluang 86,333 kali memberikan kepuasan kepada pasien, dibandingkan dengan *Tangible* yang tidak nyaman.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis hubungan *Reliability* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, didapatkan hasil sebanyak 41 pasien yang menyatakan dengan *Reliability* baik, pasien tersebut merasa puas, sedangkan diantara pasien yang menyatakan *Reliability* tidak baik tetapi merasakan puas ada sebanyak 7 pasien. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR (*Odds Ratio*) = 27.612 (CI 95%: 86.642-8.800).

Pasien yang menyatakan *Reliability* baik berpeluang 27,612 kali memberikan kepuasan kepada pasien, dibandingkan dengan *Reliability* yang tidak baik.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis hubungan *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, didapatkan hasil sebanyak 38 pasien yang menyatakan dengan *Responsiveness* tanggap, pasien tersebut merasa puas, sedangkan diantara pasien yang menyatakan *Responsiveness* tidak tanggap tetapi merasakan puas ada sebanyak 10 pasien.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR (*Odds Ratio*) = 17.914 (CI 95%: 52.362-6.129),

Pasien yang menyatakan *Responsiveness* tanggap berpeluang 17,914 kali memberikan kepuasan kepada pasien, dibandingkan dengan *Responsiveness* yang tidak tanggap.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat

Inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, didapatkan hasil sebanyak 43 pasien yang menyatakan dengan *Assurance* baik, pasien tersebut merasa puas, sedangkan diantara pasien yang menyatakan *Assurance* tidak baik tetapi merasakan puas ada sebanyak 5 pasien. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR (*Odds Ratio*) = 29.622 (CI 95%: 97.055-9.041).

Pasien yang menyatakan *Assurance* baik berpeluang 29,622 kali memberikan kepuasan kepada pasien, dibandingkan dengan *Assurance* yang tidak baik.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil analisis hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015, didapatkan hasil sebanyak 41 pasien yang menyatakan dengan *Empathy* perhatian, pasien tersebut merasa puas, sedangkan diantara pasien yang menyatakan *Empathy* tidak perhatian tetapi merasakan puas ada sebanyak 7 pasien.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR (*Odds Ratio*) = 15.442 (CI 95%: 44.582-5.348).

Pasien yang menyatakan *Empathy* baik berpeluang 15.442 kali memberikan kepuasan kepada pasien, dibandingkan dengan *Empathy* yang tidak perhatian.

Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $P_{\text{value}} = 0.000 \leq 0.05$, hal ini berarti ada hubungan signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD

Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Armand (2014) yang menunjukkan terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien dengan $P_{\text{value}} = 0.000 \leq 0.05$.

Menurut Supriyanto (2011), menyebutkan 5 aspek yang harus dimiliki industri jasa pelayanan, yang salah satu yaitu adalah kenyamanan. Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Pasien membutuhkan kenyamanan baik dari situasi dan kondisi rawat inap sehingga pasien akan merasakan kenyamanan dalam proses pemeriksaannya.

Menurut Supranto (2011), kenyamanan dalam institusi pelayanan dapat diperoleh dari lingkungan atau ruangan. Keadaan lingkungan dan ruangan yang bersih akan memberikan kesan nyaman terhadap pengunjungnya yakni harus memiliki petugas *cleaning service* yang selalu ada untuk membersihkan ruang tunggu, WC, maupun ruang periksa setiap saat, sehingga tetap bersih, selain itu penampilan petugas yang baik adalah penampilan yang menarik dan pastinya ditunjang oleh fasilitas yang dimiliki petugas dan tim medis disuatu instansi pelayanan kesehatan, dengan kesan rapi, bersih dan itu bisa ditingkatkan melalui seragam dan kelengkapan sebagai cermin penerimaan yang baik untuk pasien agar tetap tercapai harapan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berasumsi bahwa keadaan ruangan rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan yang bersih, rapi serta didukung oleh penampilan petugas yang menarik menghasilkan kepuasan pada pasien yang datang berkunjung.

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $P_{\text{value}} = 0.000 \leq 0.05$, hal ini berarti ada hubungan signifikan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Rozalina (2013) yang menunjukkan terdapat hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien dengan $P_{\text{value}} = 0.002 \leq 0.05$.

Menurut Hartono (2010), *reliability* merupakan efisiensi seorang petugas memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan seseorang, dengan kata lain semakin tinggi efisiensi yang diberikan petugas terhadap pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Sementara itu menurut Bustami (2011), kriteria pelayanan yang baik antara kesederhanaan yang mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berasumsi bahwa pemberian pelaksanaan jasa seperti penerimaan pasien dengan cepat, merupakan nilai tersendiri yang akan memberikan kepuasan, ketenangan dan kepercayaan yang sangat besar. Hal ini akan membuat citra RSUD Selasih Pangkalan Kerinci menjadi baik bagi pasien, keluarga dan masyarakat yang datang berkunjung ke RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $P_{\text{value}} = 0.000 \leq 0.05$, hal ini berarti ada hubungan signifikan antara *responsiveness*

dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Wilantara (2015) yang menunjukkan terdapat hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan $P_{\text{value}}=0.000 \leq 0.05$.

Menurut Tjiptono (2008), pelayanan yang cepat tanggap yang diberikan kepada petugas kepada pasien yang membutuhkannya. Menurut Bustami (2011), pelayanan yang cepat tanggap akan mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan mendahulukan kepentingan pasien, mereka merasa lebih diperhatikan oleh petugas. *Responsiveness* merupakan ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan meliputi hal-hal berikut; ketanggapan petugas dalam menangani masalah, ketersediaan petugas menjawab pertanyaan konsumen, ketersediaan petugas (satpam) membantu konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berasumsi bahwa pemberian pelayanan jasa seperti menanggapi pasien dengan baik dan ramah akan berdampak kepada kepuasan pasien. Hal ini akan membuat pasien lebih merasa nyaman dan selalu mengharapkan pelayanan yang ada di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci.

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $P_{\text{value}}= 0.000 \leq 0.05$, hal ini berarti ada hubungan signifikan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Armand (2014) yang menunjukkan terdapat hubungan antara

Assurance dengan kepuasan pasien dengan $P_{\text{value}}=0.000 \leq 0.05$.

Menurut Tjiptono (2008), keamanan merupakan kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan nifas. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Menurut Muninjaya (2011), dimensi assurance atau keamanan merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan instalasi dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien yang berdiri dari faktor keramahan, kompetensi, reputasi, dan keamanan.

Menurut Daryonto (2014), untuk pasar konsumen kesehatan, aspek ini berbicara masalah reputasi institusi kesehatan yang dituju pasien, reputasi dilihat dari pengetahuan, keterampilan, kepercayaan akan tim pendukung institusi kesehatan, apabila ternyata reputasi yang dihasilkan pasien baik, maka yang diperoleh pasien tidak hanya puas, pasien akan loyal karena merasa harapannya terpenuhi saat membutuhkan keberadaan institusi kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berasumsi bahwa petugas kesehatan selama memberikan pelayanan yang baik akan berdampak bagi kepuasan pasien yang datang berkunjung ke RSUD Selasih Pangkalan Kerinci, hal ini dapat menciptakan rasa loyalitas atau kesetiaan pasien terhadap pelayanan di RSUD Selasih pangkalan kerinci, sehingga ketika pasien mengalami masalah kesehatan dengan senang hati untuk datang kembali mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang ada di RSUD tersebut.

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $P_{value} = 0.000 \leq 0.05$, hal ini berarti ada hubungan signifikan antara *Empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sudian (2011) yang menunjukkan terdapat hubungan antara *Empathy* dengan kepuasan pasien dengan $P_{value} = 0.000 \leq 0.05$.

Menurut Bustami (2011), salah satu dimensi kesehatan yang berhubungan dengan manusia langsung ada *Empathy* (hubungan antar manusia). Menurut Tjiptono (2008), *empathy* merupakan hubungan antar sesama manusia, dimana terdapat rasa kepedulian yang diberikan dari petugas terhadap pasien yang baik keluarga pasien yang sedang mengalami sakit.

Petugas kesehatan perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang, sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh. Agar dapat melakukan pelayanan sesuai aspek penerima petugas kesehatan harus memiliki minat terhadap orang lain dan memiliki wawasan yang luas (Depkes, RI.2001). Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti berasumsi bahwa petugas kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan kerinci selama memberikan pelayanan tidak boleh memandang status sosial pasien, seharusnya semua pasien yang berkunjung mendapatkan pelayanan yang baik dan sama tanpa memandang status sosial, sehingga pasien lebih merasa dihargai dan lebih diperhatikan. Hal ini dapat menciptakan rasa loyalitas kepada pasien terhadap pelayanan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci, sehingga

ketika pasien mengalami masalah kesehatan dengan senang hati datang kembali untuk mendapatkan pelayanan dari petugas kesehatan yang ada di RSUD tersebut.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan dan hasil sebagai berikut : Kepuasan pasien di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci masih rendah, yaitu masih 48% yang menyatakan puas dengan pelayanan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2015, dimana distribusi frekuensi yang menyatakan *tangible* tidak nyaman lebih banyak dari yang menyatakan nyaman. Dengan hasil $P_{value} = 0.000 \leq 0.05$. Ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2015, dimana distribusi frekuensi yang menyatakan *reliability* tidak baik lebih banyak dari yang menyatakan baik. Dengan hasil $P_{value} = 0.000 \leq 0.05$. Ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2015, dimana distribusi frekuensi yang menyatakan *responsiveness* tidak tanggap lebih banyak dari yang menyatakan tanggap. Dengan hasil $P_{value} = 0.000 \leq 0.05$. Ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2015, dimana distribusi frekuensi yang

menyatakan *assurance* tidak baik lebih banyak dari yang menyatakan baik. Dengan hasil $P\text{value} = 0.000 \leq 0.05$. Ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2015, dimana distribusi frekuensi yang menyatakan *empathy* tidak perhatian lebih banyak dari yang menyatakan perhatian. Dengan hasil $P\text{value} = 0.000 \leq 0.05$.

SARAN

Untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yakni variabel *tangible*, variabel *reliability*, variabel *responsiveness*, variabel *assurance* dan variabel *empathy* karena sangat mempengaruhi mutu kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Muha Medika.
- Arsepti, A, A. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Asuransi Komersial Rawat Jalan Di Rumah Sakit Syafira*. Pekanbaru : Skripsi STIKes Hangtuah.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Aksep Tabilitasnya*. Padang : Erlangga.
- Desimawati, D, W. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember tahun 2013*. <http://prepository.unej.ac.id/bitstream>

handle1234567893179Dian%20Wahyuni%20Desimawati%20-%20092310101060.PDFsequence=1. Di akses sabtu 25 April 2015 jam 13:20.

- Haliman, A. & Wulandari, A. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta : Andi.
- Herlambang, S. & Murwani, A. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Laksono, A. (2014). *Ringkasan Peta Jalan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan 2013 – 2019*. <http://djsn.890m.com/FA%20Ringkasan-DigitalDistribution-edit.pdf>, Di akses hari sabtu 31 January 2015 jam 14:48.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rinaka Cipta.
- Panduan layanan bagi peserta BPJS Kesehatan, (2014). <http://sappk.itb.ac.id/wp-content/uploads/2014/01/Buku-Panduan-Layanan-bagi-Peserta-BPJS-Kesehatan.pdf>, Di akses hari sabtu 31 Januari 2015 jam 15:08.
- Purwanto, S. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rrumah Sakit*, <http://permatabungda.co.id/index.php/artikel-kesehatan/85-kepuasan?format=pdf>,. di akses hari senin 27 april 2015, jam 11:35
- Purwanto, S. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rrumah Sakit*,

- <https://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>. di akses hari senin 27 april 2015, jam 11:35
- Purwoastuti, E. & Walyani, E, S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. (2014). *Profil RSUD Selasih Pangkalan kerinci*.
- Santoso, S. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2011*. <http://repository.unand.ac.id/186321/Repository.pdf>. di akses hari senin 27 April 2015, jam 11: 40.
- Sudian, T. (2011). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. http://ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIEN-I85-jurnal_sudian.pdf. Di akses hari minggu 05 Juli 2015 jam 10:19.
- STIKes Hang Tuah. (2015). *Panduan Skripsi* : Pekanbaru.
- Syanti, D. (2014). *Hubungan Strategi Dengan Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan (Eks. Jamkesmas) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai*. Pekanbaru : Skripsi STIKes Hang Tuah.
- Sa'diah, H. (2013). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di RSUD Rokan Hulu Tahun 2013*. Pekanbaru : Skripsi STIKes Maharatu.
- Thabrany, H. (2014). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Undang – Undang Republik Indonesian Nomor 24 Tahun. (2011). *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Undang – Undang Republik Indonesian Nomor 36 Tahun. (2009). *Tentang Kesehatan*.
- Undang – Undang Republik Indonesian Nomor 101 Tahun. (2012). *Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan*
- Undang – Undang Republik Indonesian Nomor 44 Tahun. (2009). *Tentang Rumah Sakit*.
- Ulinuha, F, E. (2014). *Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*. http://eprints.dinus.ac.id/6709/1/jurnal_13951.pdf, Di akses hari sabtu 31 Januari 2015 jam 14:48.
- Wilantara, E, I. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Pada Pelayanan Rawat JalanTingkat Pertama (RJTP) Di Kota Bandar Lampung*. <http://www.akademik.unsri.ac.id/paper/12/download/paper/TA10011481317019.pdf>, Di akses hari minggu 05 Juli 2015 jam 10:19.