

KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POLEWALI

Patient Satisfaction in the General Hospital Ward Regional Polewali

Surianti, Muh. Alwy Arifin, Darmawansyah

Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

(surianti_naufal@yahoo.com, s2akk_unhas@yahoo.com, darmawansyah_akk@yahoo.com 085292228246)

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan yang lain. Kemauan/keinginan pasien dan /atau masyarakat dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD) Polewali. Jenis penelitian kuantitatif bentuk survei dengan menggunakan pendekatan *cross sectional studi*. Pengambilan data lapangan dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 88 pasien. Analisis data dilakukan dengan uji statistik yaitu *chi-square* dan koefisien. Hasil penelitian diperoleh variabel yang berhubungan dengan kehandalan dengan kepuasan pasien ($\rho=0,000$; $\phi=0,632$), bukti fisik ($\rho=0,000$; $\phi=0,415$), ketanggapan ($\rho=0,000$; $\phi=0,460$), jaminan ($\rho=0,000$; $\phi=0,804$), empati ($\rho=0,000$; $\phi=0,518$). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada hubungan kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali tahun 2012. Penelitian ini menyarankan hendaknya pihak rumah sakit mempertahankan kualitas pelayanan dalam kehandalan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan pasien, rumah sakit

ABSTRACT

Patient satisfaction is very important and needs to be done in conjunction with the measurement of health care quality dimensions other. Willingness/desire of the patient and/or the community can be seen through patient satisfaction surveys. The study aims to determine the relationship reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy with patient satisfaction in general hospitals Polewali. Quantitative research survey form using cross sectional approach. To obtain field data do way distributing questionnaires to 88 patient. Data analysis was performed with a statistical test is the chi-square and phi coefficient. The result showed that the variables associated with the reliability of patient satisfaction ($\rho=0,000$; $\phi=0,632$), physical evidence ($\rho=0,000$; $\phi=0,415$), responsiveness ($\rho=0,000$; $\phi=0,460$), assurance ($\rho=0,000$; $\phi=0,804$), empathy ($\rho=0,000$; $\phi=0,518$). The conclusion of this study that there is a relationship reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy with patient satisfaction in inpatient wards Polewali district general hospitals in 2012. Study suggests hospitals should maintain the quality of service in reliability, physical evidence, responsiveness, assurance, and empathy to improve patient satisfaction.

Keywords : Patient satisfaction, hospital

PENDAHULUAN

Berlakunya UU No.23 Pasal 32 tahun 2005 tentang otonomi daerah membawa konsekuensi pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem kesehatan yang sesuai dengan kondisi daerah setempat. Pelayanan kesehatan (*health service*) ialah setiap upaya perawatan dan pemeliharaan kesehatan yang dilakukan pemerintah dan masyarakat, bertujuan mengoptimalkan derajat kesehatan masyarakat sesuai kemampuan nyata pemerintah dan masyarakat, serta diusahakan secara terus menerus dari waktu sewaktu.

Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang menjadi bagian integral dari sistem pelayanan yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan komprehensif yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit selain komprehensif juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.¹

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.²

Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Pasien akan merasa puas jika diberikan pelayanan yang baik, diperlakukan dengan baik, dan mendapat kemudahan dalam pelayanan, sehingga dengan meningkatnya mutu pelayanan rumah sakit maka akan membawa keuntungan yaitu meningkatkan kepuasan pasien dan harapan-harapan pasien, kesetiaan pasien dan meningkatkan citra rumah sakit.

Dunia pemasaran, pembentukan citra perusahaan yang positif akan sangat membantu perusahaan dalam kegiatan pemasarannya, karena dalam kondisi persaingan yang ketat maka

setiap perusahaan akan menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata konsumen agar dapat dipercaya memenuhi kebutuhannya. Salah satu strateginya adalah membentuk citra positif yang bisa mempengaruhi konsumen dalam mempercepat proses pengambilan keputusan.⁴ Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang dapat terjangkau oleh masyarakat adalah Rumah sakit yang merupakan suatu organisasi yang dibentuk oleh tuntutan masyarakat yang semakin sadar akan pentingnya kesehatan. Masyarakat menuntut rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat.³

Peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan kesehatan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dapat ditindak lanjuti sesuai dengan prioritas permasalahannya.³ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Tahun 2012

BAHAN DAN METODE

Desain penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan pada rawat inap RSUD Polewali Mandar Propinsi Sulawesi Barat. Pelaksanaan penelitian mulai tanggal 27 februari sampai dengan tanggal 27 maret 2012. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD polewali yang sedang menjalani perawatan dengan kriteria pasien umum, yang terdiri dari pasien perawatan I, II, III Dan VIP. Penentuan jumlah populasi penelitian ini didasarkan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2011 dari satu tahun terakhir sebanyak 9095 per tahun, berdasarkan rekapitulasi data jumlah pasien rawat inap selama satu bulan terakhir adalah 758 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *proporsional stratified random sampling*, sebesar 88 pasien. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji *chi square* dan uji *phi*. Penyajian data yang digunakan adalah data hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel disertai penjelasan.

HASIL

Dominan umur terbesar adalah pada kelompok umur 31-40 tahun 28,4%, sedangkan yang memiliki persentase terendah berada pada kelompok umur 61-70 tahun 2,3% (Tabel 1). Diketahui juga bahwa dari 88 responden proporsi wanita lebih besar dari pada proporsi wanita yaitu 45 responden wanita 51,1% dan 43 responden wanita 48,9% (Tabel 1). Tingkat pendidikan menunjukkan bahwa dari 88 responden proporsi yang telah menamatkan

pendidikan terbesar adalah SD/ sederajat 38,6% sedangkan yang paling sedikit pada pendidikan tidak sekolah tiga orang 3,4% (Tabel 1), dari 88 responden menyatakan bahwa untuk pekerjaan responden yang terbanyak adalah tidak bekerja dan ibu rumah tangga sebesar 28 orang 31,8%, yang terendah adalah yang PNS sebanyak 14 orang 15,9% (Tabel 4).

Variabel kehandalan responden menunjukkan sebagian besar responden menyatakan kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali cukup yaitu 39 responden (44,3%), selebihnya menyatakan bahwa kehandalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 49 (55,7%). Umumnya responden menyatakan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali cukup yaitu 40 responden (45,5%), selebihnya menyatakan bahwa bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu empati (54,5%). Variabel ketanggapan menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan ketanggapan terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali cukup yaitu 45 responden (51,1%), selebihnya menyatakan bahwa ketanggapan terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 43 (48,9%).

Variabel jaminan menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali cukup yaitu 46 responden (52,3%), selebihnya menyatakan bahwa jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 42 (47,7%), dan variabel terakhir yaitu empati menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali cukup yaitu 35 responden (39,8%), selebihnya menyatakan bahwa empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 53 (60,2%) (Tabel 2).

Kehandalan menunjukkan bahwa dari 39 orang yang menyatakan kehandalan cukup, ada 94,8% yang menyatakan kepuasan baik dan 5,1% yang menyatakan kepuasan kurang. Sedangkan dari 49 orang yang menyatakan kehandalan kurang, ada 32,7% yang menyatakan kehandalan baik dan 67,3% yang menyatakan kehandalan kurang. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0,000$, maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Nilai kekuatan hubungan $\phi=0,632$ yang berarti hubungan kuat, berarti semakin baik kehandalan maka semakin kepuasan pasien juga lebih baik (Tabel 3).

Bukti fisik menunjukkan bahwa dari 40 orang yang menyatakan bukti fisik cukup, ada 82,5% yang menyatakan kepuasan baik dan 17,5% yang menyatakan kepuasan kurang. Sedangkan dari 48 orang yang menyatakan bukti fisik kurang, ada 41,7% yang menyatakan bukti fisik baik dan 58,3% yang menyatakan bukti fisik kurang. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0,000$, maka H_0 ditolak yang berarti ada

hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Nilai kekuatan hubungan $\phi=0,415$ yang berarti hubungan sedang, hal ini berarti semakin baik bukti fisik maka semakin kepuasan pasien juga lebih baik (Tabel 3).

Ketanggapan menunjukkan bahwa dari 45 orang yang menyatakan ketanggapan cukup, ada 82,2% yang menyatakan kepuasan baik dan 17,8% yang menyatakan kepuasan kurang. Sedangkan dari 43 orang yang menyatakan ketanggapan kurang, ada 37,2% yang menyatakan ketanggapan baik dan 62,8% yang menyatakan ketanggapan kurang. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0,000$, maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien. Nilai kekuatan hubungan $\phi=0,460$ yang berarti hubungan sedang, berarti semakin baik ketanggapan maka semakin kepuasan pasien juga lebih baik (Tabel 3).

Jaminan menunjukkan bahwa dari 46 orang yang menyatakan jaminan cukup, ada 97,8% yang menyatakan kepuasan baik dan 2,2% yang menyatakan kepuasan kurang. Sedangkan, dari 42 orang yang menyatakan jaminan kurang, ada 19,0% yang menyatakan jaminan baik dan 81,0% yang menyatakan jaminan kurang. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0,000$, maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Nilai kekuatan hubungan $\rho=0,804$ yang berarti hubungan sangat kuat. Hal ini berarti semakin baik jaminan maka semakin kepuasan pasien juga lebih baik (Tabel 3).

Empati menunjukkan bahwa dari 32 orang yang menyatakan empati cukup, ada 91,4% yang menyatakan kepuasan baik 8,6% yang menyatakan kepuasan kurang. Sedangkan dari 49 orang yang menyatakan empati kurang, ada 39,6% yang menyatakan empati baik dan 60,4% yang menyatakan empati kurang. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p=0,000$, maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Nilai kekuatan hubungan $\phi=0,518$ yang berarti hubungan kuat. Hal ini berarti semakin baik empati maka semakin kepuasan pasien juga lebih baik (Tabel 3).

PEMBAHASAN

Berkaitan dengan kehandalan kemampuan perawat dirumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertamakali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena perawat terkesan baik, terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan perawatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan dari 60,2% responden yang menyatakan kepuasan pasien baik, lebih banyak yang menyatakan kehandalan cukup yaitu 94,8%, karena merasa dokter, perawat dirumah sakit memberikan pelayanan segera dan akurat dalam menerima pasien tanpa melihat kesalahan apapun, mereka benar-benar memuaskan pasien agar terkesan baik di depannya. Ini didukung dengan tabulasi silang yang menyatakan kehandalan kurang yaitu 32,7%.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Sugiharti yang membuktikan bahwa kualitas layanan, nilai kostumer dan keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pengaruh positif dan signifikan terhadap antusiasme referensi pelayanan rumah sakit . Excelsior kualitas layanan dan kostumer nilai memiliki kepuasan pelanggan semakin tinggi dan menyebabkan referensi antusiasme layanan rumah yang semakin tinggi.⁶ Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puspita, membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang kehandalan dengan citra rumah sakit di RSUD Kab. Aceh Tamiang.³ Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wijayanti Dkk, sebagian besar pasien RS PKU Muhammadiyah Bantul baik pasien rawat inap maupun IGD merasa puas dengan pelayanan yang telah mereka terima. Faktor penentu tingkat kepuasan yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan responden rawat inap dan IGD adalah faktor *reliability*. Faktor penentu tingkat kepuasan pasien untuk rawat inap diurutkan dari yang paling penting adalah, *reliability, assurance, accesibility, responsiveness, tangible, dan terakhir empathy*.⁹

Suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan keperawatan, penampilan fisik perawat yang selalu menggunakan seragam dengan rapi, bersih dan lengkap. Hasil penelitian menunjukkan dari 60,2% responden yang menyatakan kepuasan pasien baik, lebih banyak yang menyatakan bukti fisik cukup yaitu 82,5%, karena responden merasa nyaman dengan fasilitas gedung, peralatan, sarana pendukung, kenyamanan dan keamanan rumah sakit yang ada pada rumah sakit tersebut, Ini didukung dengan tabulasi silang yang menyatakan bukti fisik kurang yaitu 41,7%.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Munfaqirah, bukti langsung, seperti kondisi ruangan merupakan objek penelitian yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien yang bias memengaruhi opini pasien terhadap citra rumah sakit. Sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.⁵

Kesediaan dan kemampuan para perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat. Hasil penelitian menunjukkan dari 60,2% responden yang menyatakan kepuasan pasien baik, lebih banyak yang menyatakan ketanggapan cukup yaitu 82,2%, karena responden merasa bahwa kemampuan dokter dan perawat yang cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pasien pada saat di butuhkan. Ini didukung dengan tabulasi silang yang menyatakan ketanggapan kurang yaitu 37,2%. Sejalan juga dengan penelitian Kiki miranti Pelayanan petugas berhubungan dengan tugas para tenaga kesehatan di Puskesmas untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan atau kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan. Mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien. Selain itu pelayanan petugas juga berkaitan dengan hubungan antarmanusia, yaitu antara pemberi layanan dengan pasien secara langsung. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas dengan pelayanan petugas dan responden lainnya merasa kurang puas dengan pelayanan petugas di Puskesmas Rantepao, meski pelayanan dianggap agak terlambat tetapi sikap petugas tetap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada petugas dan memahami akan kebutuhan pasien.⁷ Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya oleh puspita, bahwa kemampuan dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien berhubungan dengan citra rumah sakit.³

Mencakup menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini, perawat diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

Pohan menyatakan, pelayanan kesehatan itu harus aman baik bagi pasien, bagi pemberi pelayanan ataupun masyarakat sekitarnya. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang ditimbulkan pelayanan kesehatan itu sendiri, oleh karena itu harus disusun suatu prosedur yang akan menjamin keamanan kedua belah pihak.¹⁰

Hasil penelitian menunjukkan dari 60,2% responden yang menyatakan kepuasan pasien baik, lebih banyak yang menyatakan jaminan cukup yaitu 97,8%, karena sebagian responden menyatakan dokter dalam memberikan penjelasan yang rinci atas tindakan yang

akan dilakukan. Ini didukung dengan tabulasi silang yang menyatakan ketanggapan kurang yaitu 19,0%.

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya. Hasil penelitian menunjukkan dari 60,2% responden yang menyatakan kepuasan pasien baik, lebih banyak yang menyatakan empati cukup yaitu 91,4%, karena sikap perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sangat baik dan berusaha membantu menyelesaikan masalah pasien, Ini didukung dengan tabulasi silang yang menyatakan ketanggapan kurang yaitu 39,6%.

Hasil penelitian yang dilakukan, Kepuasan pasien terhadap pelayanan medik yang menggunakan Jamkesmas di RSUD Provinsi Kepulauan Riau dihasilkan bahwa pelayanan yang dirasakan pasien masih puas belum mencapai tingkat kepuasan yang tinggi antara lain disebabkan karena faktor jumlah staf dan pegawai yang tidak mencukupi, efektifitas pelayanan dalam mengurangi masalah pasien, pelayanan yang dirasakan walau tidak ada uang.⁸

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan kehandalan ($\rho=0,000$); ($\varphi=0,632$), bukti fisik ($\rho=0,000$); ($\varphi=0,415$), ketanggapan ($\rho=0,000$); ($\varphi=0,460$), jaminan ($\rho=0,000$); ($\varphi=0,804$), empati ($\rho=0,000$); ($\varphi=0,518$). Disarankan kepada pihak RSUD Polewali mempertahankan kualitas pelayanannya dan meningkatkan profesionalisme dokter dan perawat. Hendaknya pihak rumah sakit mempertahankan dan meningkatkan reliability dengan memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan pasien, kemudahan untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan, seperti mendapatkan ruang perawatan, hendaknya diperhatikan oleh pihak rumah sakit seperti penambahan jumlah ruang perawatan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan akses pasien untuk mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi ketiga. Binarupa Aksara, Jakarta; 1996
2. Khusnawati. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu. Jurnal. 2010; 177-184
3. Puspita, Ika. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan; 2009

4. Chasiyah. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra RSUD Andi Makkasau Pare-Pare, [Skripsi] Tidak Diterbitkan, Fakultas Kesehatan Masyarakat; 2011..
5. Munfaqiroh, Siti. Atribut SERVQUAL untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image. Journal; 2007
6. Sugiharti. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Mereferensikan Pelayanan Rawat Jalan Pada Rs. Pku Muhammadiyah Gubug Kabupaten Grobogan. Jurnal ; 2010
7. Kiki miranti. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Jurnal; 2013
8. Jack Febriand Ad. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Medik Dengan Menggunakan Jamkesmas di Rsud Provinsi Kepulauan Riau. Jurnal ; 2013
9. Wijayanti, sunarto, titik. K. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien dirumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. Jurnal. 2008; 17-18
10. Pohan , I. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta Rineka Cipta; 2002

LAMPIRAN

Tabel 1 . Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik responden	Frekuensi	
	n	%
Kelompok umur		
1-10	10	11,4
11-20	11	12,5
21-30	17	19,3
31-40	25	28,4
41-50	16	18,2
51-60	7	8,0
61-70	2	2,3
Jenis kelamin		
Pria	43	48,9
Wanita	45	51,1
Pendidikan		
Tidak sekolah	3	3,4
SD	34	38,6
SLTP	17	19,3
SMU	13	14,8
Perguruan tinggi	21	23,9
Pekerjaan		
Tidak bekerja	28	31,8
PNS	14	15,9
Pedagang	18	20,5
IRT	28	31,8
Jumlah	88	100

Sumber : Data Primer 2012

Tabel 2 . Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Dependen

Karakteristik variabel	Frekuensi	
	n	%
Kehandalan		
Cukup	39	44,3
Kurang	49	55,7
Bukti fisik		
Cukup	40	45,5
Kurang	48	54,5
Ketanggapan		
Cukup	45	51,1
Kurang	43	48,9
Jaminan		
Cukup	46	52,3
Kurang	42	47,7
Empati		
Cukup	35	39,8
Kurang	53	60,2
Jumlah	88	100

Sumber : Data Primer 2012

Tabel 3. Hubungan Variabel Independen Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali

Variabel Independen	Kepuasan pasien				Total		Hasil uji statistik
	Baik		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Kehandalan							
Cukup	37	94,8	2	5,1	39	100	$\rho= 0,000$
Kurang	16	32,7	33	67,3	49	100	$\varphi= 0,632$
Bukti fisik							
Cukup	33	82,5	7	17,5	40	100	$\rho= 0,000$
Kurang	20	41,7	28	58,3	48	100	$\varphi= 0,415$
Ketanggapan							
Cukup	37	82,2	8	17,8	45	100	$\rho= 0,000$
Kurang	16	37,2	27	62,8	43	100	$\varphi= 0,460$
Jaminan							
Cukup	45	97,8	1	2,2	46	100	$\rho= 0,000$
Kurang	8	19,0	34	81,0	42	100	$\varphi= 0,804$
Empati							
Cukup	32	91,4	3	8,6	35	100	$\rho= 0,000$
Kurang	21	39,6	32	60,4	53	100	$\varphi= 0,518$

Sumber : Data Primer 2012