

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PROGRAM KESEHATAN GRATIS DI RUANG PERAWATANKELAS TIGA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ANDI SULTHAN DG. RAJA KABUPATEN BULUKUMBA

Sumarlin¹, Mattalatta², Ikhasan Kadir³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Griya Husada Sumbawa

^{2,3}Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) AMKOP Makasar

Email : Sumarlinafhit@yahoo.co.id

ABSTRACT

The objective of this Research is to know (1) Reliability (mainstay), (2) Responsiveness (caring or comments), (3) Assurance (certainty guarantee), (4) Emphaty (care) and (5) Tangibles (real form) give effect of patient satisfaction Receiverof Free Health Program whichtaking care of to lodge in classroom of the third class Regional General Hospital (RSUD) Andi Sulthan of Dg. Raja of Bulukumba Regency. This research was conducted at the Regional General Hospital (RSUD) Andi Sulthan of Dg. Raja of Bulukumba Regency on March to April 2015. Research type which using survey (research explanatory) with 97 patients which as samples in taking care of to lodge grade three respondents. Method of research was descriptive analysis with technique of proportionate sampling random used program of SPSS 15.0. The result showed that of five component of positive and significant impact on the level of patient satisfaction in treatment room of class three hospital Andi Sulthan Dg. Raja of Bulukumba, including (1)Reliability with sign $\alpha= 0.2$, (2) tangibles with sign $\alpha= 0.045$, (3) assurance with sign $\alpha=0.3$, (4) care with sign $\alpha= 0.000$ and (5) responsiveness with sign $\alpha= 0.08$. This indicates receipt stating that there is a positive and significant influence between independent variable on dependent variable.

Keywords: *Satisfaction and improvementquality of service*

A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan desentralisasi dalam dekade terakhir penyelenggaraan pembangunan daerah semakin mengalami kompleksitas. Kompleksitas dimaksud terkait dengan semakin bervariasinya pelaku pembangunan yang terlibat, beragamnya pendekatan dan metode pembangunan yang diterapkan, serta multi dimensi basis pengetahuan yang dijadikan landasan hidup. Tidak terkecuali masalah pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat untuk keberlanjutan kehidupan, rumah sakit yang merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat

yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih baik bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Dalam mendorong peningkatan pelayanan kesehatan pemerintah pusat maupun daerah di Indonesia membangun komitmen bersama untuk meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh teknologi baru dan perawatan kesehatan. Perawatan kesehatan mempengaruhi kehidupan. Rumah sakit sebagai industri perawatan kesehatan yang merupakan motor penggerak ekonomi baru. Hal ini disebabkan bahwa industri kesehatan dalam hal ini rumah sakit adalah sebuah industri yang bercirikan padat teknologi,

padat karya dan padat modal (Muh. Akil Rahman, 2006).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelayanan rumah sakit terus di tingkatkan, menurut Zeithaml et al (2006) ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit demi meningkatkan pelayanan pertama *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, kedua *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan, ketiga *assurance* (jaminan kepastian) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya, keempat, *empathy* (perhatian) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan untuk melakukan kontak komunikasi yang baik, dan kelima *tangibles* (wujud nyata) yaitu penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau staf rumah sakit.

Kepuasan pasien sangat menentukan keberhasilan rumah sakit dalam merawat pasien, menurut Kotler dan Armstrong (dalam Kotler, 2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Bentuk pengukuran kepuasan pasien sangat penting dilakukan untuk mengetahui posisi apakah rumah sakit tersebut sudah memberi pelayanan yang memuaskan atau tidak. Dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien, bisa diukur *gap*

yang terjadi antara tingkat harapan (ekspektasi) dan tingkat persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Apabila tingkat persepsi lebih kecil dari harapan, berarti pasien dalam keadaan tidak puas. Semakin besar *gap* yang terjadi, semakin besar pula tingkat ketidakpuasannya. Sedangkan pelanggan dikatakan *satisfied* atau bahkan *delighted* bila persepsinya sama atau bahkan melebihi harapan. Ini terjadi bila *gap* yang terjadi adalah nol atau positif.

Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Sulawesi Selatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sejak tahun 2008 bahkan sebelum Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan di tetapkan, Pemprov Sul-Sel sudah memprogramkan kesehatan gratis dengan mengeluarkan peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJMD)2008-2028. RPJMD tersebut kemudian di jabarkan dalam bentuk peraturan Gubernur Nomor 13 tahun 2008 tentang Program Pelayanan Kesehatan Gratis. Walaupun pada akhirnya Pemerintah Pusat mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Dengan BPJS semua masyarakat bisa menikmati perlindungan jaminan kesehatan dengan biaya terjangkau, sementara pemilik kartu Askes dari kalangan PNS dan Jamsostek dari kalangan swasta, otomatis menjadi anggota BPJS kesehatan. Begitu juga pemilik kartu Jamkesmas dan Jamkesda yang merupakan program kesehatan gratis untuk orang miskin otomatis menjadi anggota BPJS kesehatan sesuai dengan Perpres nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan

yang diamandemen dengan Perpres Nomor 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Perpres Nomor 20 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan yang di berlakukan sejak 1 Januari tahun 2014.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka dibuatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima Program Kesehatan Gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba ?
2. Apakah *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima Program Kesehatan Gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba ?
3. Apakah *assurance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima Program Kesehatan Gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba ?
4. Apakah *empahty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima Program Kesehatan Gratis yang di rawat inap di ruangan perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba ?

5. Apakah *tangibles* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima Program Kesehatan Gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja kabupaten Bulukumba.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja kabupaten Bulukumba.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja kabupaten Bulukumba.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *empahty* (perhatian) terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja kabupaten Bulukumba.

5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga Rumah Sakit Umum Daerah Andi Sulthan Dg. Raja kabupaten Bulukumba.

2.1. Tinjauan Teori

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Menurut Muninjaya (2004) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen ada beberapa faktor

yang perlu diperhatikan, menurut Umar Husein (Dalam Akil Rahman, 2006) Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan pertama kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Sementara untuk meningkatkan kepuasan pasien maka pelayanan rumah sakit terus di tingkatkan, menurut Zeithaml *et al* (2006) ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit demi meningkatkan pelayanan, yaitu; (1) *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, (2) *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian) yaitu kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan, (3) *assurance* (jaminan kepastian) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya, (4) *empahty* (perhatian) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan untuk melakukan kontak komunikasi yang baik, dan (5) *tangibles* (wujud nyata) yaitu penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau staf rumah sakit. Kepuasan pasien sangat menentukan keberhasilan rumah sakit dalam merawat pasien,

Menurut Azwar (dalam A. Iksan Kadir, 2014) dalam membangun peranan di atas makarumah sakit harus mampu menciptakan prinsip pelayanan, pengembangan pribadi, etika dalam pelayanan, komunikasi efektif, dan membangun teamwork serta interaksi

kelompok. Sementara menurut A.A. Gde Muninjaya (2011) dalam pengembangan pelayanan rumah sakit di dorong untuk melaksanakan 5 R (ringkas, rapi, resik, rawat dan rajin).

2.1. Hipotesis

Dari kerangka pikir di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

a. *Reliability*

Kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba.

b. *Responsiveness*

Tanggapan atau kepedulian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba.

c. *Assurance*

Jaminan kepastian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba.

d. *Emphaty*

Perhatian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba.

e. *Tangibles*

Wujud nyata secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pasien penerima program kesehatan gratis yang di rawat inap di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengacu pada penelitian survey yang bersifat menjelaskan (*explanatory research*). Penelitian ini didesain untuk menganalisis pelayanan rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba dalam memberi kepuasan terhadap pasien penerima program kesehatan gratis di ruang perawatan kelas tiga. Penelitian ini dilakukan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Andi Sulthan Dg. Raja Kabupaten Bulukumba dan berlangsung selama 2 bulan yaitu dari bulan Maret-April 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien penerima program kesehatan dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara langsung kepada responden serta dokumentasi. Sementara pengelolaan data menggunakan editing, koding, scoring dan tabulasi. Definisi Operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelayanan kesehatan gratis

Pelayanan kesehatan dasar dan rujukan bagi masyarakat provinsi Sulawesi Selatan yang biayanya ditanggung oleh pemerintah daerah Provinsi Sulawesi bersama-sama pemerintah daerah kabupaten/kota.

2. Rumah sakit

Industri perawatan kesehatan yang berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan secara keseluruhan.

3. Pasien

Pasien rawat inap lebih besar dari 2 hari dan lebih kecil atau sama dengan 6 hari.

4. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.

- X_{1.1} Kenyamanan selama dirawat rumah sakit
- X_{1.2} Jadwal visit dokter, perawatan, istirahat teratur dan tepat waktu
- X_{1.3} Sikap simpatik petugas
- X_{1.4} Lokasi RS berada pada Lingkungan yang tenang
- X_{1.5} Informasi pelayanan yang diberikan petugas (Informasi tentang pelayanan medis, sarana fisik, tarif yang diperoleh pasien)

5. *Responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian)

Kemampuan untuk membantu konsumen dan meningkatkan kecepatan pelayanan.

- X_{2.1} Komunikasi petugas pada saat memberikan pelayanan perawatan.
- X_{2.2} Tindakan segera petugas dalam memberikan perawatan.
- X_{2.3} Pemberian resep obat (Pasien menggunakan obat yang tersedia di apotek).
- X_{2.4} Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan cepat dan tepat.
- X_{2.5} Perawat cepat menanggapi keluhan/kebutuhan pasien.
- X_{2.6} Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.
- X_{2.7} Petugas senyum pada saat melayani.
- X_{2.8} Kepedulian petugas.
- X_{2.9} Kesopanan dan keramahan petugas.
- X_{2.10} Tepat waktu dalam memberi pelayanan (perawat dan dokter).

- X_{2.11} Penuh perhatian pada saat pelayanan pendaftaran

6. *Assurance* (jaminan kepastian)

Kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya.

- X_{3.1} Keterampilan petugas (perawat yang ramah, sabar, dan memberikan dorongan moril.
- X_{3.2} Petugas memberikan informasi yang mudah, jelas dan dimengerti.
- X_{3.3} Keterampilan dokter dalam bekerja
- X_{3.4} Pengetahuan dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien.
- X_{3.5} Jaminan keamanan dan kepercayaan pelayanan.

7. *Empathy* (perhatian)

Sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan untuk melakukan kontak komunikasi yang baik.

- X_{4.1} Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.
- X_{4.2} Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial ekonomi.
- X_{4.3} Tindakan diberikan secara cepat pada saat pasien membutuhkan.
- X_{4.4} Kecepatan dan ketepatan prosedur administrasi.
- X_{4.5} Pelayanan sesuai standar operasional pelayanan (SOP).

8. *Tangibles* (wujud nyata)

Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau staf rumah sakit.

- X_{5.1} Pelayanan perawatan di unit gawat darurat
- X_{5.2} Sarana dalam rumah sakit (kamar mandi/toilet, ruang duduk untuk pengunjung, kantin, mushollah, wartel, bank, dan tempat parkir yang luas dan nyaman).
- X_{5.3} Penyediaan ambulance gratis
- X_{5.4} Penyediaan ruangan pengaduan
- X_{5.5} Penyediaan obat-obatab di apotek
- X_{5.6} Kamar rumah sakit berdasarkan fasilitas yang diberikan.

9. Kepuasan

perasaan senang, antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien.

- Y₁ Pelayanan yang sopan dan ramah, akurasi data serta jaminan keamanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan anda.
- Y₂ Anda puas kecepatan. Ketepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan.
- Y₃ Anda puas apabila dokter/perawat memberikan informasi yang jelas serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda.
- Y₄ Anda puas denga kerapian, kenyamanan dan kebersihan ruangan serta kemoderenan peralatan yang ada.
- Y₅ Anda merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Kriteria kepuasan yang digunakan:

- 1) Sangat puas jika nilai skor di $\leq 0,5$
- 2) Tidak puas jika nilai skornya ≥ 0

3. Hasil Penelitian

4.1.Deskripsi Variabel *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Dalam mengukur *reliability* (kehandalan) dengan menggunakan kuesioner yang berisi beberapa item pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* kepada 97 orang responden penerima program kesehatan gratis di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Bulukumba, dimana nilai rata-rata hasil pertanyaan responden dapat dilihat dari hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.1. Tanggapan Responden atas Variabel *Reliability* (Kehandalan)

	Score Tanggapan Responden		
	Pernyataan	Orang	%
Valid	Tidak Puas	11	11
	Kurang Puas	20	21
	Cukup Puas	36	37
	Puas	20	21
	Sangat Puas	10	10
	Total	97	100,0

Sumber: Data olahan Kuisisioner 2015

Berdasarkan hasil tanggapan 97 orang responden dengan pertanyaan diantaranya X_{1.1} (Kenyamanan selama dirawat di rumah sakit) X_{1.2} (Jadwal visit dokter, perawatan, istirahat teratur dan tepat waktu) X_{1.3} (Sikap simpatik petugas), X_{1.4} (Lokasi RS berada pada lingkungan yang tenang), X_{1.5} (Informasi pelayanan yang di berikan petugas (informasi tentang pelayanan medis, sarana fisik, tarif yang diperoleh pasien), pada komponen terdapat 5 variabel yang mempunyai korelasi terhadap tingkat kepuasan diantaranya, tidak puas sebesar 11 %, kurang puas sebesar 20 %, puas sebesar 21 % dan sangat puas 10 %.

Hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien adalah *reliability* (kehandalan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Semakin baik persepsi pasien terhadap *reliability* (kehandalan) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *reliability* (kehandalan) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Sudirman (dalam Muh. Akil Rahman, 2006) Ini juga sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Nelson *et al* terhadap 15.000 pasien di 51 rumah sakit Amerika Serikat, yang menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap memilih rumah sakit

4.1. Deskripsi Variabel *Responsiveness* (Tanggapan atau Kepedulian)

Responsiveness (Tanggapan atau Kepedulian) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas. Dalam mengukur *responsiveness* (tanggapan atau kepedulian) terhadap tingkat kepuasan dengan membagikan lembar kuesioner yang berisi beberapa item pertanyaan dengan menggunakan analisis skala *likert*, dimana nilai rata-rata hasil pertanyaan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. 2. Tanggapan Responden atas Variabel *Responsiveness* (Tanggapan atau Kepedulian)

	Score Tanggapan Responden		
	Pernyataan	orang	%
Valid	Tidak puas	17	18
	Kurang puas	30	31
	Cukup puas	10	10
	Puas	20	21
	Sangat puas	20	21
	Total	97	100,0

Sumber: Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil tanggapan 97 orang responden dengan pertanyaan diantaranya X_{2.1} (Komunikasi petugas pada saat memberikan pelayanan perawatan), X_{2.2} (Tindakan segera petugas dalam memberikan perawatan), X_{2.3} (Pemberian resep obat (Pasien menggunakan obat yang tersedia di apotik), X_{2.4} (Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan cepat dan tepat), X_{2.5} (Perawat cepat menanggapi keluhan/kebutuhan pasien), X_{2.6} (Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien), X_{2.7} (Petugas senyum pada saat melayani), X_{2.8} (Kepedulian petugas), X_{2.9} (Kesopanan dan keramahan petugas), X_{2.10} (Tepat waktu dalam memberi pelayanan (perawat dan dokter), X_{2.11} (Penuh perhatian pada saat pelayanan pendaftaran). Pada komponen *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian) terdapat 11 variabel yang memiliki korelasi cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan, dengan presentase tidak puas sebesar 18%, kurang puas sebesar 31%, cukup puas sebesar 10%, puas sebesar 21 % dan sangat puas sebesar 20%. Pengaruh *responsiveness* (tanggapan atau kepedulian) dengan kepuasan pasien adalah *responsiveness* (tanggapan atau kepedulian) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *responsiveness* (tanggapan atau kepedulian) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *responsiveness* (ketanggapan) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Nevrizal (dalam Muh. Akil Rahman, 2006) orang yang merasa sakit saat diobati bisa sedikit terbantu dengan

senyuman dan sapaan lembut. Oleh karena itu kehadiran dokter untuk segera menangani keluhan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasa.

4.2. Deskripsi Variabel Assurance (Jaminan Kepastian)

Assurance (jaminan kepastian) adalah kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap klien secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Untuk mengukur pengaruh Assurance (jaminan kepastian) terhadap tingkat kepuasan dengan membagi kuensioner yang berisi beberapa pertanyaan kepada 97 orang responden dengan menggunakan analisi skala likert, dimana nilai rata-rata hasil pertanyaan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. 3. Tanggapan Responden atas Variabel Assurance (Jaminan Kepastian)

	Score Tanggapan Responden		
	Pernyataan	Orang	%
Valid	Tidak Puas	22	23
	Kurang Puas	21	22
	Cukup Puas	27	28
	Puas	12	12
	Sangat Puas	15	15
	Total	97	100,0

Sumber: Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil tanggapan 97 orang responden dengan pertanyaan diantaranya X_{3.1} (Keterampilan petugas (perawat yang ramah, sabar, dan memberikan dorongan moril), X_{3.2} (Petugas memberikan

informasi yang mudah, jelas, dan dimengerti), X_{3.3} (Keterampilan dokter dalam bekerja), X_{3.4} (Pengetahuan dokter dalam mendiagnosa penyakit pasien), X_{3.5} (Jaminan keamanan dan kepercayaan pelayanan). Pada komponen assurance (jaminan kepastian) terdapat 5 variabel yang memiliki bobot korelasi cukup tinggi dengan persentase tidak puas sebesar 23%, kurang puas sebesar 22%, cukup puas sebesar 28%, puas sebesar 12% dan sangat puas sebesar 15%. Pengaruh assurance (jaminan kepastian) terhadap kepuasan pasien adalah assurance (jaminan kepastian) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap assurance (jaminan kepastian) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap assurance (jaminan kepastian) buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Menurut Azwar (dalam A. Ikhsan Kadir, 2014) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting. Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di rumah sakit.

4.3. Deskripsi Variabel *Empahty* (perhatian)

Empahty (perhatian) merupakan kemampuan mental untuk memahami dan berempati dengan orang lain, apakah orang diempati setuju atau tidak tetapi disini memiliki niat untuk membantu. Untuk mengukur pengaruh *empahty* (perhatian) terhadap kepuasan pasien maka digunakan kuensioner yang berisi beberapa item pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* kepada 97 orang responden penerima program kesehatan gratis, dimana nilai rata-rata hasil pertanyaan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.4. Tanggapan Responden atas Variabel *Empahty* (Perhatian)

Valid	Score Tanggapan Responden		
	Pernyataan	Orang	%
	Tidak Puas	10	10
	Kurang Puas	23	24
	Cukup Puas	30	31
	Puas	25	26
	Sangat Puas	9	9
	Total	97	100,0

Sumber: Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil tanggapan 97 orang responden dengan pertanyaan diantaranya X_{4.1} (Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit), X_{4.2} (Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial ekonomi), X_{4.3} (Tindakan diberikan secara cepat pada saat pasien membutuhkan), X_{4.4} (Kecepatan dan ketepatan prosedur administrasi), X_{4.5} (Pelayanan sesuai standar operasional pelayanan (SOP). Pada komponen *empahty* (perhatian) terdapat 5 variabel yang memiliki korelasi signifikan cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan, dengan presentase tidak puas sebesar 10%, kurang puas sebesar 24%, cukup puas

sebesar 31%, puas sebesar 26% dan sangat puas sebesar 9%. Hubungan *empahty* (perhatian) dengan kepuasan pasien adalah, *empahty* (perhatian) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien *empahty* (perhatian) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap *empahty* (kepedulian) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Menurut Soegiarto (dalam Muh. Akil Rahman, 2006) menyebutkan lima aspek yang harus dimiliki jasa pelayanan, yaitu :

- a) Cepat, waktu yang digunakan dalam melayani tamu minimal sama dengan batas waktu standar. Merupakan batas waktu kunjung dirumah sakit yang sudah ditentukan waktunya.
- b) Tepat, kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan konsumen. Bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu tepat memberikan bantuan dengan keluhan-keluhan dari pasien.
- c) Aman, rasa aman meliputi aman secara fisik dan psikis selama pengonsumsiannya suatu produk atau. Dalam memberikan pelayanan jasa yaitu memperhatikan keamanan pasien dan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien sehingga memberikan rasa aman kepada pasien.

4.4. Deskripsi Variabel *Tangibles* (Wujud Nyata)

Tangibles (wujud nyata) adalah tampilan fisik atau kondisi rumah sakit. Untuk mengetahui *Tangibles* (wujud nyata) terhadap tingkat kepuasan pasien

yang di rawat inap di ruangan perawatan kelas tigarumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg Raja Bulukumba maka dibagikan kuensioner yang berisi beberapa daftar pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* kepada 97 orang responden, dimana nilai rata-rata hasil pertanyaan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. 5. Tanggapan Responden atas Variabel *Tangibles* (Wujud Nyata)

	Score Tanggapan Responden		
	Pernyaan	Orang	%
Valid	Tidak Puas	17	18
	Kurang Puas	23	24
	Cukup Puas	19	20
	Puas	20	21
	Sangat Puas	18	19
	Total	97	100,0

Sumber: Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil tanggapan 97 orang responden dengan pertanyaan diantaranya, X_{5.1} Pelayanan perawatan di unit gawat darurat, X_{5.2} Sarana dalam rumah sakit (kamar mandi/toilet, ruang duduk untuk pengunjung, kantin, mushollah, wartel, bank, dan tempat parkir yang luas dan nyaman), X_{5.3} Penyediaan ambulance gratis, X_{5.4} Penyediaan ruangan pengaduan, X_{5.5} Penyediaan obat-obatan di apotik, X_{5.6} Kamar rumah sakit berdasarkan fasilitas yang diberikan. Pada komponen *tangibles* (wujud nyata) terdapat 6 variabel yang memiliki korelasi cukup tinggi terhadap tingkat kepuasan, dengan presentase tidak puas sebesar 18%, kurang puas sebesar 24%, cukup puas sebesar 20%, puas sebesar 21% dan sangat puas sebesar 19%.

Hubungan *tangibles* (wujud nyata) dengan kepuasan pasien adalah *tangibles* (wujud nyata) mempunyai pengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *tangibles* (wujud nyata) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap wujud fisik (*tangible*) buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Muh. Akil Rahman (2006) sarana bukan hanya pada proses penyembuhan pasien (pada aspek medis) tapi pada aspek non medis juga.

4.5. Deskripsi Variabel *Satisfaction* (Kepuasan)

Untuk mengetahui *satisfaction* (kepuasan) terhadap tingkat kepuasan pasien yang di rawat inap di ruangan perawatan kelas tigarumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg Raja Bulukumba maka dibagikan kuensioner yang berisi beberapa daftar pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* kepada 97 orang responden

Analisis deskripsi terhadap variabel tingkat kepuasan pasien akan dilakukan dari hasil pertanyaan responden mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, dimana nilai rata-rata hasil pertanyaan responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.6. Tanggapan Responden atas Variabel *Satisfaction* (Kepuasan)

	Score Tanggapan Responden		
	Pernyataan	Orang	%
Valid	Tidak Puas	12	12
	Kurang Puas	19	20
	Cukup Puas	12	12
	Puas	40	41
	Sangat Puas	14	14
	Total	97	100,0

Sumber: Data Olahan Kuesioner, 2015

Berdasarkan hasil tanggapan 97 orang responden dengan pertanyaan diantaranya, Y.1 Pelayanan yang sopan dan ramah, akurasi data serta jaminan keamanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan anda, Y.2 Anda puas kecepatan. Ketepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan, Y.3 Anda puas apabila dokter/perawat memberikan informasi yang jelas serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda, Y.4 Anda puas dengan kerapian, kenyamanan dan kebersihan ruangan serta kemoderenan peralatan yang ada, Y.5 Anda merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan. Pada komponen *satisfaction* (kepuasan) terdapat 5 variabel yang memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan, dengan presentase tidak puas sebesar 12%, kurang puas sebesar 20%, cukup puas sebesar 12%, puas sebesar 41% dan sangat puas sebesar 14%.

Penelitian ini sama dengan yang dilakukan Fatma Afrianti (2010) terhadap program kesehatan gratis di Sulawesi Selatan ada beberapa masalah yang harus benahi terutama masalah administrasi database, pelayanan, maupun perbaikan di bidang keuangan serta penambahakan pembiayaan kesehatan diberi porsi yang lebih besar untuk promosi dan langkah preventif.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari variable dependen yang di teliti yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian), *assurance* (jaminan kepastian), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (wujud nyata) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat

kepuasan pasien penerima program kesehatan gratis yang di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja kabupaten Bulukumba dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan uji parsial bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai sig $\alpha = 0,2$, hal ini menunjukkan diterimanya H_a yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Bulukumba.
- b. Berdasarkan uji parsial bahwa *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai sig $\alpha = 0,045$, hal ini menunjukkan diterimanya H_a yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Bulukumba.
- c. Berdasarkan uji parsial bahwa *assurance* (jaminan kepastian) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai sig $\alpha = 0,3$, hal ini menunjukkan diterimanya H_a yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Bulukumba.
- d. Berdasarkan uji parsial bahwa *emphaty* (perhatian) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien

dengan nilai sig $\alpha=0,00$, hal ini menunjukkan diterimanya H_a yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *empahy* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Bulukumba.

- e. Berdasarkan uji parsial bahwa *tangibles* (wujud nyata) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai sig $\alpha=0,08$, hal ini menunjukkan diterimanya H_a yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangibles* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang perawatan kelas tiga rumah sakit umum daerah Andi Sulthan Dg. Raja Bulukumba.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. 2011. **Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan**. EGC. Jakarta.
- [Afrianty](#) 2010. **Catatan Akhir Tahun Program Kesehatan Gratis di Sul-Sel**. Dalam: [Error! Hyperlink reference not valid..](#) Diunduh tanggal 10 Februari 2015, pk 10.00 Wib.
- Agus Priyanto 2009. **Komunikasi dan Konseling, Aplikasi Dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat Dan Bidan**. Jakarta. Salemba Medika.
- A. Ikhsan Kadir. 2014. **Profesionalisme Perawat Rumah Sakit**. Sidoarjo. Zifatama Publisher.
- Hidayat Alimul Aziz. 2007. **Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data**. Jakarta. Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan. 2012. **Jaminan Kesehatan Nasional Dalam System Jaminan Kesehatan Nasional**. Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Kedua Belas. Indeks. Jakarta.
- Muh. Akil Rahman. 2006. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Rumah Sakit Umum Swasta Tipe C di Makassar**. Makassar. Tesis Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Nur Hidayah. 2013. **Manajemen Ruang Rawat Inap**. Makassar. Alauddin University Press.
- Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 34 tahun 2013 Tentang **Persalinan Aman**. 2013. Bulukumba.
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2008 Tentang **Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJMD) Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2008-2028**. 2008. Makassar.
- Rachmat Latief**. 2014. [Error! Hyperlink reference not valid..](#) Diunduh tanggal 8 Februari 2015, pk.19.00 Wib.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D**. Alfabeta. Bandung.
- Susanto, A.B. 2004. **Value Marketing, Value Marketing, Paradigma Baru Pemasaran**. PT Mizan Publika. Jakarta.

Umar, Husein. 1997. **Study Kelayakan Bisnis, Edisi Ketiga**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Undang-Undang. **Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit**. 2009. Jakarta.

Zeithaml, Valarie A. dkk. 2006. **Service Marketing, Integrated Customer Focus Across The Firm 4th ed**. McGraw-Hill. New York

