



SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM SARI MUTIARA MEDAN
TAHUN 2015**

Oleh
LENY RAHMI GEA
11 02 073

**PROGRAM STUDI NERS
FAKULTAS KEPERAWATAN & KEBIDANAN
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
TAHUN 2015**



SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN TAHUN 2015

*Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
di Program Studi Ners Fakultas Keperawatan & Kebidanan
Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan*

**Oleh
LENY RAHMI GEA
11 02 073**

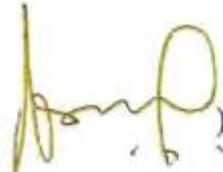
**PROGRAM STUDI NERS
FAKULTAS KEPERAWATAN & KEBIDANAN
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
TAHUN 2015**

HALAMAN PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN TAHUN 2015

Telah dipertahankan di depan Tim penguji Skripsi
Pada Hari Senin, 13 Juli 2015

Ketua Penguji : Ns. Rosetty Rita Sipayung, M.Kep ()

Anggota : Ns. Janno Sinaga, M.kep, Sp.KMB ()

Ns. Eva Kartika Hasibuan, S.Kep ()

Ns. Masri Saragih, M.Kep ()

Disetujui
Fakultas Keperawatan Dan Kebidanan
Dekan



(Ns. Janno Sinaga, M. Kep, Sp.KMB)

Medan, 13 Juli 2015
Program Studi Ilmu Keperawatan
Ketua

(Ns. Rinco Siregar, S.Kep, MNS)

PERNYATAAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM SARI MUTIARA MEDAN TAHUN 2015

SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain dalam naskah ini, kecuali tertulis dan tercantum dalam daftar pustaka.

Medan, 13 Juli 2015

Leny Rahmi Gea

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Leny rahmi Gea
2. Tempat/Tanggal lahir : Gunungsitoli, 15 November 1993
3. Agama : Islam
4. Nama Ayah : Masfin Gea (almarhum)
5. Nama Ibu : Roswati Zebua, S.Pd.i
6. Anak Ke : 3 (tiga) dari 3 (tiga) bersaudara
7. Alamat : Jln. Lawu-lawu, Mudik, Kec.
Gunungsitoli, Kab. Nias
8. Email : lenny.ghea@gmail.com
9. No. Hp : 0813-7093-3787

B. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 1998-1999 : TK Negeri Gunungsitoli
2. Tahun 1999 - 2005 : SD Negeri 070974 Gunungsitoli
3. Tahun 2005 - 2008 : SMP Negeri 1 Gunungsitoli
4. Tahun 2008 - 2011 : SMA Negeri 1 Gunungsitoli
5. Tahun 2011 - Sekarang : Sedang menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan

**PROGRAM STUDI NERS
FAKULTAS KEPERAWATAN & KEBIDANAN
UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA**

Skripsi, Juli 2015

Leny Rahmi Gea

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015

xiii + 49 hal + 13 tabel + 1 skema + 10 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hal yang dirasakan oleh pasien setelah menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang pasien butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang kita berikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sejumlah 2.470 orang dan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan ada pengaruh faktor *tangible* dengan kepuasan pasien ($p=0,026$), ada pengaruh faktor *reliability* dengan kepuasan pasien ($p=0,002$), ada pengaruh faktor *responsiveness* dengan kepuasan pasien ($p=0,019$), ada pengaruh faktor *assurance* dengan kepuasan pasien ($p=0,013$), dan ada pengaruh faktor *emphaty* dengan tingkat kepuasan ($p=0,000$). Disarankan petugas kesehatan harus mampu mempertahankan dan lebih meningkatkan kecepatan pelayanan dan kenyamanan bagi pasien, sehingga kesan yang baik dari pelayanan akan tercipta.

Kata Kunci : **Kepuasan Pasien, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty***

Daftar Pustaka : **30 (2001-2014)**

***STUDY PROGRAM OF NURSE
FACULTY OF NURSING AND MIDWIFERY
UNIVERSITY OF SARI MUTIARA INDONESIA***

Scription, July 2015

Leny Rahmi Gea

Factors Influence the Satisfaction of Patient at Outpatient Installation of General Hospital of Sari Mutiara Medan in 2015

xiii+49 pages+13 tables+1 scheme+10 appendixes

ABSTRACT

Satisfaction of patient is felt by patient after get the service based on the requirement and the need of patient. It is important for us to study what the requirement of patient in order to satisfy their need for our service. This research aims to study factors influence the satisfaction of patient in Outpatient Installation of General Hospital of Sari Mutiara Medan. This research is a correlation descriptive study by cross sectional design. The population in this research is outpatient for 2.470 persons and total sample is 100 respondents by accidental sampling. The result of statistical test using chi-square test indicates that there is influence of tangible factor to the satisfaction of patient ($p = 0.026$), there is influence of reliability factor to the satisfaction of patient ($p = 0.002$), there is influence of responsiveness factor to the satisfaction of patient ($p = 0.019$), there is influence of assurance factor to the satisfaction of patient ($p = 0.01$), and there is influence of empathy factor to the satisfaction of patient ($p = 0.000$). It is suggested the health staff must maintenance and increase the service quality and comfort of the patient for the best image of our service.

Keywords : **Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy**

References : **30 (2001-2014)**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015”** disusun sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana di Program Studi Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat Bapak/Ibu:

1. Perlindungan Purba, SH, MM, selaku Ketua Yayasan Sari Mutiara Medan.
2. Dr. Ivan Elisabeth Purba M. Kes, selaku Rektor Universitas Sari Mutiara Indonesia.
3. dr. Tuahman Fransiscus Purba, M.Kes, Sp.An, selaku Koordinator Pelayanan Kesehatan Sari Mutiara.
4. Dr. Tahim Solin, MMR, selaku Direktur RSUD Sari Mutiara Medan.
5. Ns. Janno Sinaga, M.Kep, Sp.KMB, selaku Dekan Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia, sekaligus sebagai Penguji I yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan saran maupun masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ns. Rinco Siregar, S.Kep, MNS, selaku ketua Program Studi Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia.
7. Ns. Rosetty Rita Sipayung, M.Kep, selaku Ketua Penguji yang telah membantu dan meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Ns. Eva Kartika Hasibuan, S.Kep, selaku Penguji II yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan saran maupun masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ns. Masri Saragih, M.Kep, selaku Penguji III yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu, serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dosen dan seluruh staf pegawai Program Pendidikan Sarjana Keperawatan di Program Studi Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia.
11. Teristimewa rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ayah tercinta Masfin Gea (alm) dan Ibunda tercinta Roswati Zebua, S.Pd.i serta keluarga peneliti: Safriana Gea, Amd, Rosman Syarif Gea, S.Sos, Dermawan Hulu, SH, Trisman Elvin Buaya, yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan moril maupun materil, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada sahabat-sahabat tersayang dan teman-teman Mahasiswa/i PSIK Program Studi Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, dan upaya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan di Pendidikan Sarjana Keperawatan di Program Studi Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia. Sebelum dan sesudahnya peneliti mengucapkan terimakasih.

Medan, 13 Juli 2015

Peneliti

(Leny Rahmi Gea)

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SKEMA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Konsep Kepuasan	8
1. Definisi Kepuasan	8
2. Manfaat Kepuasan Pasien	9
3. Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pasien.....	9
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
C. Pengaruh Faktor <i>Tangible</i> (Bukti fisik), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> (Empati) dengan Kepuasan Pasien	13
D. KerangkaKonsep	15
E. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	17
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
1. Populasi Penelitian	17
2. Sampel Penelitian	17
C. Tempat Penelitian	18
D. Waktu Penelitian	18

E. Definisi Operasional.....	19
F. Aspek Pengukuran.....	20
G. Alat Dan Prosedur Pengumpulan Data.....	26
1. Alat Pengumpulan Data.....	26
2. Prosedur Pengumpulan Data	27
H. Etika Penelitian.....	28
I. Pengolahan Data dan Metode Analisa Data	29
1. Pengolahan Data.....	29
2. Analisa Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	32
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
2. Analisis Univariat.....	34
3. Analisis Bivariat	37
B. Pembahasan	41
1. Interpretasi Dan Diskusi Hasil	41
2. Keterbatasan Penelitian	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1	Defenisi Operasional Penelitian..... 19
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 34
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Faktor <i>Tangible</i> Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 34
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Faktor <i>Reliability</i> Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 35
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Faktor <i>Responsiveness</i> Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015..... 35
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Faktor <i>Assurance</i> Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 35
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Faktor <i>Empathy</i> Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 36
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 36
Tabel 4.8	Pengaruh Faktor <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015..... 37
Tabel 4.9	Pengaruh Faktor <i>Reliability</i> Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 38
Tabel 4.10	Pengaruh Faktor <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 39
Tabel 4.11	Pengaruh Faktor <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pasien Di Instalsi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 40
Tabel 4.12	Pengaruh Faktor <i>Emphaty</i> Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 41

DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	15

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 Surat Izin Memperoleh Data Dasar dari Pendidikan Universitas Sari Mutiara Indonesia
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan dari Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan
- Lampiran 5 Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Pendidikan Universitas Sari Mutiara Indonesia
- Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian dari Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan
- Lampiran 7 Surat Selesai Penelitian dari Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan
- Lampiran 8 Master Data
- Lampiran 9 Tabel Frekuensi
- Lampiran 10 Berita Acara Perbaikan Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Konsul

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dampak globalisasi sangat mempengaruhi bidang kesehatan, yakni rumah sakit, tenaga kesehatan, dan alat kesehatan. Pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, serta sikap tenaga medis yang ramah dan komunikatif adalah sebagian dari tuntutan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pada tingkat persaingan jasa layanan kesehatan yang semakin ketat, khususnya wilayah perkotaan, mengakibatkan tempat jasa layanan kesehatan menjadi *over-supply*, sehingga pasien sebagai konsumen mempunyai keleluasaan memilih tempat layanan kesehatan yang diminatinya. Hal ini menimbulkan tingkat persaingan dan kompetisi yang ketat dalam industri jasa layanan kesehatan, dimana masing-masing berlomba dan bersaing untuk bertahan dan berkembang sesuai dengan potensi yang dimilikinya, sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya (Sudiby, 2010).

Pengguna rumah sakit terbesar adalah pasien, maka seluruh komponen rumah sakit yang ada harus mengutamakan pelayanan kepada pasien (Irawan, 2002). Kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Kepuasan pasien merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi (Nursalam, 2014).

Faktor paling penting untuk menciptakan kepuasan pasien adalah kinerja dari layanan jasa yang biasanya diartikan dengan kualitas dari layanan jasa tersebut (Mowen, 1995 dalam Sudibyo, 2010). Teori kepuasan SERVQUAL oleh Parasuraman dan Zerthalm (1991 dalam Nursalam, 2013), yaitu: *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dan di dukung dengan pendapat Kolter (1994 dalam Haffizurrachman, 2004) menyatakan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meliputi: *tangible* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh para tenaga medis yang ada di dalamnya khususnya dokter dan perawat, sehingga pasien akan memilih rumah sakit yang jika tenaga kesehatannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik sesuai harapan pasien. Dalam pelayanan rawat jalan, yang banyak berinteraksi adalah dokter dan perawat terhadap pasien. Interaksi yang banyak dilakukan adalah dalam bentuk konsultasi oleh pasien kepada dokter atau pelayanan yang diberikan perawat saat melayani pasien, sehingga pada pelayanan tersebut sangat dibutuhkan interaksi yang efektif antara dokter ataupun perawat dengan pasien untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Asdawati, 2014).

Pelayanan rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama sebuah rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pendapatan yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan (Putri, 2008).

Saat ini kenyataannya sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan oleh pasien. Mengingat begitu banyak masalah yang dialami pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit antara lain pelayanan awal, sikap perawat dan dokter dalam menangani pasien, sarana yang tersedia, kelengkapan obat-obatan dan kebersihan rumah sakit, dan akhirnya membuat pasien tidak puas dan akan pindah ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan yang lebih bagus dan lebih sering masyarakat Indonesia mengatakan bahwa pengobatan di luar negeri lebih baik daripada pengobatan di dalam negeri.

Menurut Akhmadi (2008, dalam Haryanto, 2009) bahwa faktor internal orang berobat ke luar negeri antara lain keyakinan akan kemampuan dokter untuk mengatasi penyakit atau masalah yang diderita oleh pasien, tingkat kepercayaan pasien akan akurasi diagnosis yang diberikan dokter luar negeri, *transparansi* hasil diagnosis yang disampaikan oleh tenaga medis pada pasiennya, adanya kebutuhan atas pelayanan prima, dan yang terakhir adalah sugesti bila berobat di luar negeri akan lebih cepat sembuh.

Faktor-faktor eksternal orang berobat ke luar negeri antara lain adanya fasilitas dan teknologi rumah sakit atau pelayanan kesehatan lebih canggih dan *modern*, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik oleh rumah sakit kepada pasien-pasiennya, terdapatnya pelayanan dalam satu paket sehingga lebih praktis dan dengan adanya sistem paket maka biaya yang dikeluarkan akan lebih murah, cara dan sistem penanganan terhadap pasien dinilai lebih cepat, keramahtamahan atau keterampilan tenaga medis lebih baik, dan yang terakhir adalah rekomendasi atau anjuran dari dokter dalam negeri untuk berobat ke luar negeri. Selain rumah sakit yang menjadi pertimbangan pasien, faktor lain yang menjadi pertimbangan pasien adalah kualitas tenaga medisnya. Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi *intensitas* dari seorang pasien untuk berobat

atau memilih rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk petunjuk pengobatan (Akhmadi, 2008 dalam Haryanto, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Nuraidah (2002) disimpulkan bahwa kepuasan pasien rumah sakit masih perlu mendapat perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Berdasarkan penelitian oleh Suryawati (2006) mengenai kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rumah sakit menyimpulkan bahwa mayoritas pasien puas dengan pelayanan yang telah diterima dari rumah sakit. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Karyati (2006) menyatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama antara persepsi pasien tentang ketepatan datang dan keterampilan teknis medis terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismawan (2008) yang meneliti tentang analisis kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas pasien di rumah sakit Dedi Jaya diperoleh hasil bahwa sebagian besar pasien menunjukkan sikap puas yang rendah terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra (2008) yang meneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit umum daerah luwuk kabupaten banggai diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan belum sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan data rekam medik Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan pada tanggal 25 maret 2015, didapatkan data pasien rawat jalan yang berkunjung dalam 2 tahun terakhir terjadi peningkatan yaitu pada tahun 2013 sebanyak 20.260 pasien dan pada tahun 2014 sebanyak 29.638 pasien. Setelah dilakukan wawancara terhadap 10 pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan mengenai kepuasan berobat di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan, pada pertanyaan tentang dimensi *tangible* 4 orang mengatakan puas dan 6

orang mengatakan kurang puas terhadap ruang tunggu rumah sakit, pada pertanyaan tentang *reliability* 3 orang mengatakan puas dan 7 orang mengatakan kurang puas terhadap ketepatan waktu layanan pasien, pada pertanyaan *responsiveness* 5 orang mengatakan puas dan 5 orang mengatakan kurang puas dengan ketanggapan petugas kesehatan terhadap keluhan pasien, pada pertanyaan tentang *assurance* 6 orang mengatakan puas dan 4 orang mengatakan kurang puas dengan informasi yang diberikan petugas terhadap pertanyaan-pertanyaan pasien, dan pada pertanyaan tentang *emphaty* 3 orang mengatakan puas dan 7 orang mengatakan kurang puas terhadap keramahan petugas kesehatan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015".

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dikemukakan adalah faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan tahun 2015?.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui pengaruh faktor *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- b. Mengetahui pengaruh faktor *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- c. Mengetahui pengaruh faktor *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- d. Mengetahui pengaruh faktor *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- e. Mengetahui pengaruh faktor *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi Manajemen RSU Sari Mutiara Medan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak rawat jalan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kepuasan serta kepercayaan pasien.

2. Bagi Petugas Kesehatan Instalasi Rawat Jalan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi petugas kesehatan untuk mengevaluasi pelayanan di instalasi rawat jalan rumah sakit sehingga kepuasan pasien terpenuhi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini digunakan sebagai data awal dan referensi dalam hal penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien kepada peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Konsep Kepuasan

1. Definisi Kepuasan

Kepuasan adalah persepsi terhadap jasa pelayanan kesehatan yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pasien adalah hasil dari akumulasi penilaian pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan (Irawan dalam Nursalam, 2014). Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan atau standar kinerja yang seharusnya dengan kinerja aktual yang diterima pasien (Woodruff and Gardial dalam Nursalam, 2014).

Menurut Gerson (2004 dalam Gurusinga, 2013) mendefinisikan kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang telah memenuhi harapan. Menurut Haffizurrachman (2004) mendefinisikan kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Sejalan dengan pendapat Irawan (2002) bahwa kepuasan pasien adalah suatu keadaan terpenuhinya sebagian atau keseluruhan harapan yang diinginkan dari suatu pelayanan yang didapatkan.

Menurut Supranto (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pasien akan sangat puas dan harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari

kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pasien yang puas akan setia lebih lama dan memberi komentar yang baik tentang rumah sakit tersebut.

2. Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono (1998 dalam Ayunda, 2009) bila pasien merasa puas manfaatnya adalah pasien akan :

- a. Hubungan antara petugas kesehatan rumah sakit dan pasien menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang pasien
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pasien
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemberi layanan kesehatan
- e. Reputasi pemberi layanan menjadi baik di mata pasien

3. Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut Jenberg (1988 dalam Budihardjo, 2001) ada lima alasan penting yang mendasari perlunya pengukuran kepuasan pasien :

- a. Hanya 4% pasien yang tidak puas yang menyampaikan keluhannya kepada pemberi layanan kesehatan
- b. Seorang pasien yang tidak puas akan menceritakan kekecewaannya kepada 11 orang temannya
- c. Rendahnya mutu pelayanan akan mengakibatkan 68% pasien akan pindah ke layanan kesehatan lain
- d. Untuk mengembalikan kepercayaan pasien akibat suatu pelayanan yang buruk dibutuhkan 12 kali pelayanan memuaskan.

Hal ini didukung dengan pendapat Sabarguna (2004 dalam Amalina, 2010) bahwa :

- a. Pasien yang puas akan memberi tahu teman, keluarga dan tetangganya. Pasien yang puas akan datang lagi kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain.
- b. Mengukur kinerja dan sebagai informasi yang berasal dari pasien untuk memperbaiki kualitas dalam memberikan pelayanan.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor paling penting untuk menciptakan kepuasan pasien adalah kinerja dari layanan jasa yang biasanya diartikan dengan kualitas dari layanan jasa tersebut (Mowen, 1995 dalam Sudibyo, 2010). Teori kepuasan SERVQUAL oleh Parasuraman dan Zerthalm (1991 dalam Nursalam, 2013), yaitu:

a. *Tangible* (Bukti fisik)

Faktor ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan serta penampilan petugas kesehatan, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pasien sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dan melakukan evaluasi. Kenyataan yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi, seperti penampilan petugas kesehatan, tempat duduk, kondisi ruangan, dan fasilitas yang digunakan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Faktor *reliability* ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum faktor ini merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja petugas kesehatan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Faktor *responsiveness* ini merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas kesehatan untuk melayani. Faktor ini merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan. Untuk melihat harapan pada faktor ini dapat dilihat di bawah ini:

- 1) Petugas kesehatan yang unggul memberitahukan secara pasti kepada pasien kapan pelayanan dilakukan.
- 2) Petugas kesehatan yang unggul akan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien.
- 3) Petugas kesehatan yang unggul akan selalu berkeinginan untuk membantu pasien.
- 4) Petugas kesehatan yang unggul tidak akan pernah terlalu sibuk untuk menanggapi tuntutan pasien.

d. *Assurance* (Jaminan)

Faktor *assurance* ini mencakup pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pasien. Faktor ini merefleksikan kompetensi jasa pelayanan kepada pasien dan keamanan operasional. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa, keramahan mengacu pada bagaimana petugas kesehatan berinteraksi dengan pasiennya dan kepemilikan pasien. Keamanan merefleksikan pasien bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

e. *Empathy* (*empathy*)

Faktor ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pasien. Faktor ini merefleksikan kemampuan petugas kesehatan untuk menyelami perasaan pasien, sebagaimana jika petugas kesehatan itu sendiri mengalaminya. Faktor ini terdiri dari tiga hal berikut :

- 1) *Accessibility*, mencakup kemudahan untuk mendekati atau menghubungi.
- 2) *Communication Skills*, mencakup pemberian informasi kepada pasien dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pada pasien.
- 3) *Understanding the Costumer*, hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pasien dan kebutuhan khususnya.

Sejalan dengan pendapat Kolter (1994 dalam Hafizurrachman, 2004) menyatakan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meliputi:

a. Sarana Fisik (*Tangible*)

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat, yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam petugas kesehatan dan sarana komunikasi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berupa inisiatif para petugas kesehatan untuk membantu para pasien dengan tanggap. Dalam memberikan pelayanan hendaknya tanggap terhadap kebutuhan pasien sehingga dapat membantu pasien bahkan sebelum pasien memintanya.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai para petugas kesehatan.

e. Kepedulian (*Empathy*)

Berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara peetugas kesehatan dengan pasien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pasien.

C. Pengaruh Faktor *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien

Menurut Parasuraman (1998, dalam Febriani, 2012), hubungan antara faktor *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien adalah :

1. Pengaruh antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka faktor bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pengaruh bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

2. Pengaruh antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien

Reliability yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas rumah sakit. Pengaruh kehandalan dengan kepuasan pasien adalah kehandalan

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

3. Pengaruh antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien

Faktor ini adalah faktor yang paling dinamis. Harapan pasien hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari petugas kesehatan. *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan kesehatan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan kesehatan secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak rumah sakit berusaha dalam membantu pasiennya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien. Pengaruh ketanggapan dengan kepuasan pasien adalah ketanggapan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap ketanggapan tenaga kesehatan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap ketanggapan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

4. Pengaruh antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Faktor *assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada rumah sakit. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Pengaruh jaminan dengan kepuasan pasien adalah jaminan

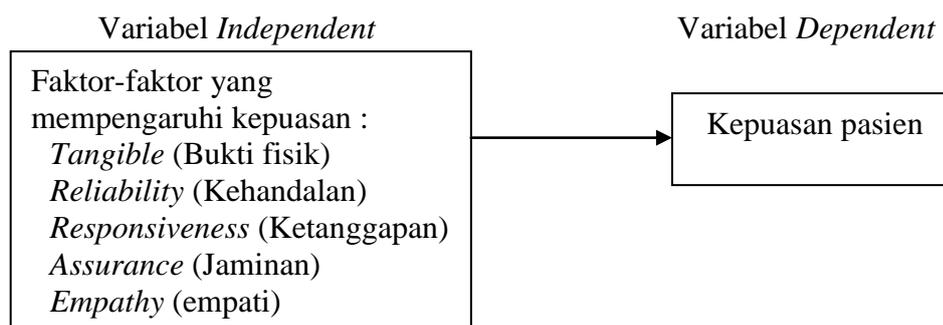
mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh rumah sakit buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

5. Pengaruh antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien

Faktor *emphaty* yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan rumah sakit kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi tenaga kesehatan, kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha rumah sakit untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Dimana suatu rumah sakit diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pasien. Pengaruh empati dengan kepuasan pasien adalah empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh rumah sakit buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

D. Kerangka Konsep

Skema 2.1
Kerangka Konsep



E. Hipotesis

- Ha : Faktor *tangible* (bukti fisik) mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- Ha : Faktor *reliability* (kehandalan) mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- Ha : Faktor *responsiveness* (ketanggapan) mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- Ha : Faktor *assurance* (jaminan) mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.
- Ha : Faktor *emphaty* (empati) mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan *deskriptif korelasi (kuantitatif)* dengan rancangan studi *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisa hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (Notoatmodjo, 2010).

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan tahun 2014 total pasien rawat jalan yaitu 29.638 pasien dengan rata-rata perbulan 2.470 pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*, dengan kriteria inklusi responden yang menjadi sampel penelitian adalah :

1. Dapat berkomunikasi dengan baik.
2. Pasien berusia 18-60 tahun.
3. Pasien bukan pegawai rumah sakit maupun keluarganya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Rumus *Lameshow* :

$$n = \frac{Z^2 \cdot \alpha/2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{d^2(n - 1) + Z^2 \cdot \alpha/2 \cdot P(1 - p)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

$Z^{2-\alpha/2}$ = Standar defiasi normal dengan tingkat kepercayaan 95%

P = Harga proposer dipopulasi 5 %

$1-P$ = Proporsi pasien rawat jalan yang tidak puas (0,5)

d^2 = Derajat presisi yang di inginkan pada penelitian ini adalah sebesar sebesar 10 %

N = Jumlah populasi pasien yang berkunjung di rawat jalan Rumah Sakit Sari Mutiara Medan, merupakan rata-rata kunjungan per bulan periode

Maka :

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5) * 2.470}{0,1^2 (2.470 - 1) * (1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 2.470}{0,01(2.470) * 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2,374.188}{23.72188}$$

$$n = 100$$

Sehingga didapatkan hasil akhir jumlah sampel adalah 100 Orang.

C. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

D. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Februari-Juli tahun 2015.

E. Defenisi Operasional

Berdasarkan kerangka konsep di atas maka defenisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Variabel Bebas: Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan : a. <i>Tangible</i> (Bukti fisik)	Faktor ini mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan serta penampilan petugas kesehatan.	Kuisisioner	1. Mempengaruhi mempengaruhi 2.Cukup Mempengaruhi 3.Tidak Mempengaruhi	Skala Ordinal
	b. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Faktor ini mencakup jasa pelayanan yang tepat, akurat, berkaitan dengan kesiapan petugas kesehatan setiap saat diperlukan, serta dapat dihandalkan.	Kuisisioner	1. Mempengaruhi mempengaruhi 2.Cukup Mempengaruhi 3.Tidak Mempengaruhi	Skala Ordinal
	c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Faktor ini mencakup pemberian pelayanan dan informasi yang cepat kepada pasien tepat pada waktunya dari petugas kesehatan.	uisisioner	1. Mempengaruhi mempengaruhi 2.Cukup Mempengaruhi 3.Tidak Mempengaruhi	Skala Ordinal
	d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Faktor ini mencakup sebuah jaminan atau kepastian mencakup pemberian pelayanan dan informasi yang jelas, keamanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas kesehatan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien.	Kuisisioner	1. Mempengaruhi mempengaruhi 2.Cukup Mempengaruhi 3.Tidak Mempengaruhi	Skala Ordinal

e. <i>Empathy</i> (empati)	Faktor ini mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, kesopanan, perhatian yang diberikan kepada setiap pasien.	Kuisisioner	1. Mempengaruhi mempengaruhi 2. Cukup Mempengaruhi 3. Tidak Mempengaruhi	Skala Ordinal
2. Variabel Terikat: Kepuasan Pasien	Penilaian yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan petugas kesehatan yang diterimanya selama dirawat di ruang rawat jalan rumah sakit.	Kuisisioner	1. Puas 2. Kurang Puas	Skala Ordinal

F. Aspek Pengukuran

Pada penelitian ini *instrument* yang digunakan adalah kuisisioner yaitu:

1. Variabel Bebas : Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) diukur dengan membuat 25 pertanyaan yang terdiri dari 5 pertanyaan dari masing-masing faktor kepuasan dengan alternatif jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5, “Setuju (S)” diberi skor 4, “Kurang Setuju (KS)” diberi skor 3, “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2 dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1.

Untuk mengkategorikan kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P : Panjang Kelas

R : Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Untuk mengukur faktor *tangible* (bukti fisik) diukur dengan membuat 5 pertanyaan dengan alternatif jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5, “Setuju (S)” diberi skor 4, “Kurang Setuju (KS)” diberi skor 3, “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2 dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1, Sehingga skor tertinggi adalah 25 dan skor terendah adalah 5. Untuk mengkategorikan tingkat kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P : Panjang Kelas

R : Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

$$P = \frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Kelas/Kode}}$$

$$P = \frac{25-5}{3}$$

$$P = 6 \text{ (Interval Kelas)}$$

Berdasarkan jumlah yang diperoleh maka kategorinya sebagai berikut :

Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
19-25

Cukup Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
12-18

Tidak Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor 5-

b. *Reliability* (Kehandalan)

Untuk mengukur faktor *reliability* (kehandalan) diukur dengan membuat 5 pertanyaan dengan alternatif jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5, “Setuju (S)” diberi skor 4, “Kurang Setuju (KS)” diberi skor 3, “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2 dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1, Sehingga skor tertinggi adalah 25 dan skor terendah adalah 5. Untuk mengkategorikan tingkat kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P : Panjang Kelas

R : Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

$$P = \frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Kelas/Kode}}$$

$$P = \frac{25-5}{3}$$

$$P = 6 \text{ (Interval Kelas)}$$

Berdasarkan jumlah yang diperoleh maka kategorinya sebagai berikut :

Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
19-25

Cukup Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
12-18

Tidak Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor 5-

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Untuk mengukur faktor *responsiveness* (ketanggapan) diukur dengan membuat 5 pertanyaan dengan alternatif jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5, “Setuju (S)” diberi skor 4, “Kurang Setuju (KS)” diberi skor 3, “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2 dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1, Sehingga skor tertinggi adalah 25 dan skor terendah adalah 5. Untuk mengkategorikan tingkat kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P : Panjang Kelas

R : Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

$$P = \frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Kelas/Kode}}$$

$$P = \frac{25-5}{3}$$

$$P = 6 \text{ (Interval Kelas)}$$

Berdasarkan jumlah yang diperoleh maka kategorinya sebagai berikut :

Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
19-25

Cukup Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
12-18

Tidak Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor 5-

d. *Assurance* (Jaminan)

Untuk mengukur faktor *assurance* (jaminan) diukur dengan membuat 5 pertanyaan dengan alternatif jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5, “Setuju (S)” diberi skor 4, “Kurang Setuju (KS)” diberi skor 3, “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2 dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1, Sehingga skor tertinggi adalah 25 dan skor terendah adalah 5. Untuk mengkategorikan tingkat kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P : Panjang Kelas

R : Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

$$P = \frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Kelas/Kode}}$$

$$P = \frac{25-5}{3}$$

$$P = 6 \text{ (Interval Kelas)}$$

Berdasarkan jumlah yang diperoleh maka kategorinya sebagai berikut :

Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
19-25

Cukup Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
12-18

Tidak Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor 5-

e. *Empathy* (Empati)

Untuk mengukur faktor *empathy* (empati) diukur dengan membuat 5 pertanyaan dengan alternatif jawaban “Sangat Setuju (SS)” diberi skor 5, “Setuju (S)” diberi skor 4, “Kurang Setuju (KS)” diberi skor 3, “Tidak Setuju (TS)” diberi skor 2 dan “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberi skor 1, Sehingga skor tertinggi adalah 25 dan skor terendah adalah 5. Untuk mengkategorikan tingkat kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P: Panjang Kelas

R: Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

$$P = \frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Kelas/Kode}}$$

$$P = \frac{25-5}{3}$$

$$P = 6 \text{ (Interval Kelas)}$$

Berdasarkan jumlah yang diperoleh maka kategorinya sebagai berikut :

Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
19-25

Cukup Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor
12-18

Tidak Mempengaruhi : Jika jawaban responden dengan total skor 5-

2. Variabel Terikat: Kepuasan pasien

Kepuasan pasien rawat jalan diukur dengan membuat 25 pertanyaan dengan alternatif jawaban “Tidak” diberi skor 1, dan “Ya” diberi skor 2, sehingga skor tertinggi adalah 50 dan skor terendah adalah 25.

Untuk mengkategorikan kepuasan digunakan rumus hidayat (2007) yaitu:

$$P = \frac{R}{BK}$$

Ket:

P : Panjang Kelas

R : Skor tertinggi-Skor terendah

BK : Banyak Kategori

$$P = \frac{\text{Skor tertinggi-Skor terendah}}{\text{Kelas/Kode}}$$

$$P = \frac{50-25}{2}$$

$$P = 12 \text{ (Interval Kelas)}$$

Berdasarkan jumlah yang diperoleh maka kategorinya sebagai berikut:

Puas : Jika jawaban responden dengan total skor 38-50

Kurang Puas : Jika jawaban responden dengan total skor 25-37

G. Alat dan Prosedur Pengumpulan Data

1. Alat Pengumpulan Data

a. Data Primer

Pengumpulan data yang diperoleh dengan *survey* langsung ke lokasi penelitian (*field research*) dengan melakukan wawancara yang berkaitan dengan masalah yang diteliti terhadap 10 orang pasien yang sedang di rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dan peneliti dalam hal ini

mengobservasi kembali kebenaran hasil wawancara tersebut agar data lebih akurat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu pengumpulan data penunjang atau pelengkap yang diambil dari Rekam Medik Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

2. Prosedur Pengumpulan Data

Diawal penelitian, peneliti mengajukan permohonan izin memperoleh data dasar penelitian pada instansi pendidikan Universitas Sari Mutiara Indonesia. Kemudian permohonan izin yang diperoleh dengan nomor surat 141/02/06/B/USM/II/2015 dari pendidikan dikirimkan ketempat penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan bagian Tata Usaha untuk mendapatkan izin memperoleh data dasar dari Direktur Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Setelah mendapatkan izin untuk memperoleh data dasar dari Direktur Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dengan nomor surat 26/Diklit/RSU-SM/III/2015 dikirimkan kebagian Komite Diklit Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan untuk mendapatkan izin memperoleh data dasar kepada Kepala Instalasi/Ruangan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

Setelah mendapatkan izin memperoleh data dasar, peneliti mengajukan permohonan izin pelaksanaan penelitian pada instansi pendidikan Universitas Sari Mutiara Indonesia. Kemudian permohonan izin yang diperoleh dengan nomor surat 480/02/06/B/USM/V/2015 dari pendidikan dikirimkan ketempat penelitian yaitu Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan bagian Tata Usaha untuk mendapatkan izin penelitian dari Direktur Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Setelah mendapatkan izin penelitian dari

Direktur Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dengan nomor surat 630/II.3/RSUSM/V/2015 dikirimkan ke bagian Komite Diklit Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan untuk mendapatkan izin penelitian kepada Kepala Instalasi/Ruangan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dengan nomor surat 66/Diklit/RSU-SM/V/2015.

Setelah mendapat izin dari Direktur dan Komite Diklit Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan peneliti melaksanakan pengumpulan data penelitian dengan menggunakan *self reported* dengan cara membagikan kuisioner kepada responden, selanjutnya peneliti menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian serta proses pengisian kuisioner. Kemudian calon responden bersedia di minta tanda tangan surat persetujuan sebagai responden dalam penelitian ini. Proses pengumpulan data berupa kuisioner dalam penelitian ini membutuhkan waktu 10 hari yaitu 13 Mei 2015 sampai 23 Mei 2015. Setelah pengumpulan data dalam penelitian ini terpenuhi, peneliti mengajukan izin selesai penelitian kepada Komite Diklit Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dengan nomor surat 122/Diklit/RSU-SM/VII/2015.

H. Etika Penelitian

Etika penelitian pada penelitian ini ada 3 bagian (Notoadmodjo, 2010) yaitu :

1. *Informed Consent*

Pada saat peneliti melakukan penelitian, peneliti menjelaskan tujuan dilakukan penelitian kepada calon responden. Setelah calon responden mengerti tujuan penelitian, peneliti menanyakan kesediaan pasien menjadi responden dan memberikan lembar persetujuan menjadi responden kepada calon responden untuk dibaca dan dipahami. Setelah mendapatkan persetujuan dari calon responden menjadi responden, responden menandatangani lembar persetujuan menjadi responden

tersebut. Pada penelitian ini semua responden tidak ada yang menolak dan telah menandatangani *informed consent*.

2. *Anonimity* (Kerahasiaan identitas)

Pada penelitian ini kerahasiaan identitas responden dijaga oleh peneliti dengan membuat pengkodean yang hanya diketahui oleh peneliti dengan menggunakan nomor responden tanpa mencatumkan data responden dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

3. *Confidentiality* (Kerahasiaan informasi)

Kerahasiaan informasi responden dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan sebagai hasil penelitian dan tidak diberitahukan kepada siapapun.

4. *Justice* (Keadilan)

Penelitian ini dilakukan dengan melihat waktu luang calon responden tanpa mengganggu proses pengobatan, tindakan keperawatan, dan kenyamanan calon responden. Hal ini diberlakukan kepada semua calon responden tanpa membeda-bedakan calon responden dengan menerapkan unsur keadilan.

I. Pengolahan Data dan Metode Analisa Data

1. Pengolahan Data

Menurut Notoadmodjo (2010), setelah data-data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah mengolah data sedemikian rupa dengan menggunakan program komputer, langkah-langkah pengolahan tersebut adalah:

a. *Editing*

Setelah kuisisioner diisi oleh responden, peneliti melakukan *cross check* terhadap kelengkapan data yang diisi oleh responden sesuai dengan pernyataan di kuisisioner, hal ini dilakukan untuk menghindari pengumpulan data berulang. Seluruh kuisisioner yang

telah terisi lengkap atau tidak ada yang gugur sehingga dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

b. Coding

Pemberian kode identitas responden untuk menjaga kerahasiaan dan mempermudah proses penelusuran biodata responden. Setiap jawaban untuk memudahkan peneliti dengan mengubah data yang sudah diedit dalam bentuk angka, dengan memberikan kode pada usia 16-30 tahun diberi kode “1”, usia 31-40 tahun diberi kode “2” dan usia 41-60 tahun diberi kode “3”. Jenis kelamin responden untuk laki-laki diberi kode “1” dan untuk perempuan diberi kode “2”. Pada faktor *tangible* yang mempengaruhi diberi kode “1” dengan rentang skor 19-25, *tangible* yang cukup mempengaruhi diberi kode “2” dengan rentang skor 12-18, dan *tangible* yang tidak mempengaruhi diberi kode “3” dengan rentang skor 5-11. *Reliability* yang mempengaruhi diberi kode “1” dengan rentang skor 19-25, *reliability* yang cukup mempengaruhi diberi kode “2” dengan rentang skor 12-18, dan *reliability* yang tidak mempengaruhi diberi kode “3” dengan rentang skor 5-11. *Responsiveness* yang mempengaruhi diberi kode “1” dengan rentang skor 19-25, *responsiveness* yang cukup mempengaruhi diberi kode “2” dengan rentang skor 12-18, dan *responsiveness* yang tidak mempengaruhi diberi kode “3” dengan rentang skor 5-11. *Assurance* yang mempengaruhi diberi kode “1” dengan rentang skor 19-25, *assurance* yang cukup mempengaruhi diberi kode “2” dengan rentang skor 12-18, dan *assurance* yang tidak mempengaruhi diberi kode “3” dengan rentang skor 5-11. *Empathy* yang mempengaruhi diberi kode “1” dengan rentang skor 19-25, *empathy* yang cukup mempengaruhi diberi kode “2” dengan rentang skor 12-18, dan *empathy* yang tidak mempengaruhi diberi kode “3” dengan rentang skor 5-11. Pada kepuasan, pasien yang

puas diberi kode “1” dengan rentang skor 38-50, dan pasien yang kurang puas diberi kode “2” dengan rentang skor 25-30.

c. *Entry Data*

Setelah dilakukan pengelompokkan data, maka data umur, jenis kelamin, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan hasil jawaban kuisisioner dimasukkan dalam computer dengan menggunakan *Excel* ke dalam *spread sheet* dan diolah dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan bantuan komputerisasi.

d. *Tabulating*

Setelah selesai memberikan penilaian kemudian dilakukan tabulasi dengan memasukkan semua jawaban kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mempermudah analisa data lalu diinterpretasikan.

2. Analisa Data

Analisa data dilakukan setelah semua data dikumpulkan oleh peneliti dan diperiksa seluruh kelengkapannya. Setiap data dan pernyataan dalam kuesioner diberi kode untuk mempermudah proses tabulasi dan analisa data. Metode statistik untuk analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : statistik univariat dan statistik bivariat.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah suatu prosedur untuk menganalisa data dari suatu variabel yang bertujuan untuk mendeskripsikan suatu hasil penelitian. Pada penelitian ini analisa data dengan metode statistik univariat digunakan untuk menjelaskan karakteristik dari responden penelitian meliputi jenis kelamin dan umur dalam bentuk nilai distribusi dan frekuensi.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *independent* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan variabel *dependent* (kepuasan pasien). Dalam analisis ini uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square* dengan α 0,05 & CI 95% (Riyanto, 2009).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian ke lokasi penelitian, adapun gambaran lokasi dan hasil penelitian yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan berada di jalan Kapten Muslim No.79 Medan. Rumah sakit ini adalah rumah sakit swasta yang memiliki kemampuan pelayanan klasifikasi tipe “B”. Sebelum terbentuknya rumah sakit ini, awalnya berbentuk klinik bidan dan sejak tanggal 31 Maret 1978 statusnya berubah menjadi Rumah Sakit Umum Sitanggung. Berdasarkan keputusan Dirjen Yankes Depkes RI tanggal 5 Februari 1987 No 098/Yan.Med/Sk/87, Rumah Sakit Umum Sitanggung berganti nama menjadi Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan merupakan pelayanan kesehatan sekaligus juga sebagai tempat mahasiswa/i yang mengikuti pendidikan di Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia melakukan praktek pra klinik.

Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan terdiri dari beberapa ruangan, antara lain: Unit Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, Rehabilitas Medik, Fisioterapi, ICU, Radiologi, CT Scan, Laboratorium Klinik, dan Apotik. Jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan diantaranya adalah pelayanan rawat jalan yang terdiri dari 25 poli spesialis yaitu poli penyakit dalam, poli penyakit dalam (endokrin) dan diabetes, poli penyakit dalam (gastro hepatologi), poli anak, poli THT, poli paru, poli bedah orthopedi, poli kebidanan dan kandungan, poli mata, poli kulit dan kelamin, poli neurologi, poli bedah umum, poli

bedah onkologi, poli bedah vaskuler, poli bedah syaraf, poli bedah mulut, poli gigi dan mulut, poli urologi, poli kejiwaan, poli patologi klinik, poli patologi anatomi, poli jantung dan pembuluh darah, poli radiologi, poli gizi, poli bedah plastik. Dengan rata-rata pasien perbulan yang berkunjung sebanyak 2.470 orang. Rumah Sakit Umum Sari Mutiara merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi pilihan masyarakat karena letaknya yang strategis, menerima pasien BPJS dan asuransi lainnya sehingga bagi masyarakat kelas menengah ke bawah tentunya Rumah Sakit Umum Sari Mutiara merupakan salah satu *alternative* untuk mendapatkan layanan kesehatannya, dimana terjadi peningkatan jumlah pasien yang berkunjung setiap tahunnya. Terbukti pada tahun 2013 sebanyak 20.260 pasien dan pada tahun 2014 sebanyak 29.638 pasien.

Pelayanan rawat jalan merupakan hal pertama yang dilihat oleh pasien maupun keluarganya (*first impressions*) pada sebuah rumah sakit sebelum menggunakan layanan lainnya. Dengan tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin berkembang, menyebabkan setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu banyak faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang pasien butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang kita berikan.

2. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Karakteristik		n	%
Umur	16-30 Tahun	25	25
	31-40 Tahun	39	39
	41-60 Tahun	36	36
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45
	Perempuan	55	55

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar kelompok umur responden berada pada rentang 31-40 tahun sebanyak 39% dan berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden perempuan sebanyak 55%.

b. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor *Tangible*

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Faktor *Tangible* Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Kategori	n	%
Mempengaruhi	54	54
Cukup Mempengaruhi	46	46
Tidak Mempengaruhi	0	0

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa faktor *tangible* dalam kategori mempengaruhi sebanyak 54%.

c. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor *Reliability*

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Faktor *Reliability* Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Kategori	n	%
Mempengaruhi	82	82
Cukup Mempengaruhi	18	18
Tidak Mempengaruhi	0	0

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa faktor *reliability* dalam kategori mempengaruhi sebanyak 82%.

d. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor *Responsiveness*

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Faktor *Responsiveness* Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Kategori	n	%
Mempengaruhi	89	89
Cukup Mempengaruhi	11	11
Tidak Mempengaruhi	0	0

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa faktor *responsiveness* dalam kategori mempengaruhi sebanyak 89%.

e. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor *Assurance*

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Faktor *Assurance* Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Kategori	n	%
Mempengaruhi	86	86
Cukup Mempengaruhi	14	14
Tidak Mempengaruhi	0	0

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa faktor *assurance* dalam kategori mempengaruhi sebanyak 86%.

f. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Faktor *Empathy*

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Faktor *Empathy* Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Kategori	n	%
Mempengaruhi	85	85
Cukup Mempengaruhi	15	15
Tidak Mempengaruhi	0	0

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa faktor *emphaty* dalam kategori mempengaruhi sebanyak 85%.

g. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan
Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Kategori	n	%
Mempengaruhi	83	83
Cukup Mempengaruhi	17	17
Tidak Mempengaruhi	0	0

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 83%. Dan sebanyak 17% responden yang mengatakan bahwa kepuasan pasien dalam kategori kurang puas.

3. Analisis Bivariat

a. Pengaruh Faktor *Tangible* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Tabel 4.8
Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Faktor *Tangible* Dengan Kepuasan
Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara
Medan Tahun 2015 (n=100)

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			n
Mempengaruhi	49	49	5	5	54	54	0,026
Cukup Mempengaruhi	34	34	12	12	46	46	
Tidak Mempengaruhi	0	0	0	0	0	0	
Total	83	83	17	17	100	100	

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa sebagian besar 54% responden mengatakan faktor *tangible* dalam kategori mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 49% dan kurang puas

5%. Sedangkan 46% responden mengatakan bahwa faktor *tangible* dalam kategori cukup mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 34% dan kurang puas 12%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *tangible* dengan kepuasan pasien ($p=0,026$).

b. Pengaruh Faktor *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Tabel 4.9
Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Faktor *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Mempengaruhi	73	73	9	9	82	82	0,002
Cukup	10	10	8	8	18	18	
Mempengaruhi Tidak	0	0	0	0	0	0	
Mempengaruhi Total	83	83	17	17	100	100	

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa sebagian besar 82% responden mengatakan bahwa faktor *reliability* dalam kategori mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 73% dan kurang puas 9%. Sedangkan 18% responden mengatakan bahwa faktor *reliability* dalam kategori cukup mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 10% dan kurang puas 8%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *reliability* dengan kepuasan pasien ($p=0,002$).

c. Pengaruh Faktor *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Tabel 4.10
Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Faktor *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Mempengaruhi	77	77	12	12	89	89	0,019
Cukup	6	6	5	5	11	11	
Mempengaruhi Tidak	0	0	0	0	0	0	
Mempengaruhi Total	83	83	17	17	100	100	

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa sebagian besar 89% responden mengatakan bahwa faktor *responsiveness* dalam kategori mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 77% dan kurang puas 12%. Sedangkan 11% responden mengatakan bahwa faktor *responsiveness* dalam kategori cukup mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 6% dan kurang puas 5%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *responsiveness* dengan kepuasan pasien ($p=0,019$).

d. Pengaruh Faktor Assurance Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Tabel 4.11
Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Faktor Assurance Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Assurance	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Mempengaruhi	75	75	11	11	86	86	0,013
Cukup Mempengaruhi	8	8	6	6	14	14	
Tidak Mempengaruhi	0	0	0	0	0	0	
Total	83	83	17	17	100	100	

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa sebagian besar 86% responden mengatakan bahwa faktor *assurance* dalam kategori mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 75% dan kurang puas 11%. Sedangkan 14% responden mengatakan bahwa faktor *assurance* dalam kategori cukup mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 8% dan kurang puas 6%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *assurance* dengan kepuasan pasien ($p=0,013$).

e. Pengaruh Faktor *Empathy* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

Tabel 4.12
Hasil Uji *Chi-Square* Pengaruh Faktor *Empathy* Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 (n=100)

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Mempengaruhi	76	76	9	9	85	85	0,000
Cukup	7	7	8	8	15	15	
Tidak	0	0	0	0	0	0	
Total	83	83	17	17	100	100	

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa sebagian besar 85% responden mengatakan bahwa faktor *emphaty* dalam kategori mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 76% dan kurang puas 9%. Sedangkan 15% responden mengatakan bahwa faktor *emphaty* dalam kategori cukup mempengaruhi dengan kepuasan pasien puas 7% dan kurang puas 8%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor *emphaty* dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).

B. Pembahasan

1. Interpretasi dan Diskusi Hasil

a. Pengaruh Faktor *Tangible* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh faktor *tangible* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,026$. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner sebagian besar responden 74% mengatakan setuju dengan rumah sakit memiliki ruang pemeriksaan yang bersih dan rapi, dengan 83% pasien merasakan puas. Pasien

mengatakan setuju dengan hal ini terbukti ketika pasien masuk ke ruang pemeriksaan, maka yang pertama kali pasien perhatikan adalah kondisi ruangan sekitar, bagaimana kondisi ruangan, apakah bersih, nyaman dan rapi, maka pihak rumah sakit hendaknya memperhatikan kondisi kebersihan dan kerapian setiap ruangan tersebut. Sehingga kepuasan pasien terpenuhi yaitu dalam kategori puas. Hal ini terbukti dengan ruang pemeriksaan yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan selalu dalam keadaan bersih dimana sebelum dan sesudah selesai praktek, ruangan dibersihkan oleh petugas kebersihan, dan alat-alat kesehatan yang tersusun rapi pada tempatnya dimana sebelum dan sesudah melakukan pemeriksaan perawat selalu mempersiapkan alat yang akan digunakan.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil kuisisioner berikutnya bahwa sebagian besar responden 71% mengatakan setuju dengan rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan keluarga pasien, dengan 83% pasien merasakan puas. Pasien mengatakan setuju dengan hal ini terbukti karena di ruang tunggu pasien dengan berbagai kepentingan dan masalah kadangkala harus duduk menunggu dalam waktu cukup lama, bahkan berjam-jam menunggu dilayani. Dengan demikian, ruang tunggu rumah sakit harus dirancang sedemikian rupa agar pasien dapat merasa nyaman selama menunggu. Hal ini terbukti dengan ruang tunggu yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan telah di fasilitasi AC dan tersedia kursi-kursi di sekitar ruang tunggu pendaftaran, ruang tunggu poli dan ruang tunggu farmasi.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2012) tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di dapatkan hasil bahwa faktor *tangible* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo dengan nilai $p=0,040$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok dilaksanakan dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kelayakan pasien. Dimana nilai faktor *tangible* sebesar $P 0,002 < 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor *tangible* yang semakin baik, akan memberikan kepuasan pasien (Ulfa, 2012).

Hal ini didukung oleh teori Parasuraman (1985 dalam Suharno, 2012) bahwa dengan adanya ruangan pemeriksaan yang bersih dan rapi pada saat pasien berkunjung ke rumah sakit diharapkan dapat membangun perasaan nyaman pasien sebelum melakukan pemeriksaan.

Hasil ini didukung dengan pendapat Reznikoff (1986 dalam Muhofi, 2013) pengukuran kepuasan pasien mencakup fasilitas-fasilitas ruang penting yang berkaitan langsung dengan pasien sebagai individu yang akan menerima pelayanan kesehatan, termasuk kenyamanan di ruang tunggu.

Faktor *tangible* yang diberikan rumah sakit kepada pasien seperti perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan akan mempengaruhi kepuasan pasien dan akan berdampak terhadap loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Jika pasien merasakan nilai *tangible* yang diberikan rumah sakit semakin meningkat maka kepuasan pasien juga meningkat dan nantinya akan berdampak terhadap loyalitas pasien tersebut sehingga menambah pendapatan

dari rumah sakit itu sendiri (Loveloc & Wright, 2005 dalam Gunawan, 2011).

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan teori dan hasil penelitian yang dikemukakan di atas bahwa ada pengaruh faktor *tangible* dengan kepuasan pasien. Dimana faktor *tangible* ini menjadi salah satu penilaian pasien terhadap rumah sakit yang bisa langsung dirasakan pasien pada saat berkunjung ke rumah sakit.

b. Pengaruh Faktor *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh faktor *reliability* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,002$. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner dalam hal petugas kesehatan memberi pelayanan sesuai kebutuhan pasien sebanyak 89% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan petugas kesehatan memberi pelayanan sesuai kebutuhan pasien misalnya dalam hal mengobati penyakit pasien, dokter mampu memberikan resep obat yang sesuai dengan penyakit pasien, kemudian pasien akan merasakan kesembuhannya sehingga kepuasan pasien terpenuhi. Hal ini terbukti dengan petugas kesehatan memberi pelayanan sesuai kebutuhan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan dilayani oleh para dokter yang sudah ahli dan berpengalaman dalam bidangnya, sehingga mampu memberikan pengobatan terbaik sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil kuisisioner dalam hal pelayanan yang diberikan kepada pasien tepat waktu sebanyak 74% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan ketepatan waktu mulai pengobatan dimana pasien merasa bahwa pasien yang berobat memerlukan layanan yang serba cepat dalam segala segi bentuk pelayanan, maka perlu ada kesesuaian antara

pelayanan medis yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu, dan jika petugas kesehatan melayani tepat waktu maka itu dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan terbukti dengan kesesuaian jadwal praktek dengan jam pelayanan dokter saat melayani pasien, meskipun masih ada pasien yang menunggu dikarenakan karena banyaknya pasien, sehingga pasien menunggu giliran sesuai antrian.

Hasil studi ini sesuai dengan penelitian Cut (2009 dalam Kelmanutu dkk, 2013) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh *realibility* (kehandalan) terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,003$.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian Febriani (2012) yang menunjukkan bahwa hasil tabulasi silang antara *realibility* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,030$. Dari data tersebut menunjukkan bahwa semakin baik faktor *realibility* maka akan berpengaruh dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil studi ini sesuai dengan teori Smith dan Metzner (1970 dalam Wahdi, 2006) bahwa kemampuan petugas kesehatan memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien sebagai pemakai jasa pelayanan kesehatan merupakan faktor penting seperti pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter, ketrampilan yang dimiliki dokter serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil studi ini juga ditegaskan oleh Parasuraman dkk (1998 dalam Cahyaningrum, 2013) bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan pasien berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakrutan dalam memberikan

pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan pasien.

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan teori dan hasil penelitian yang dikemukakan di atas bahwa ada pengaruh faktor *reliability* dengan kepuasan pasien. Dimana faktor *reliability* ini harus selalu disesuaikan dengan kebutuhan pasien sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan dipenuhi, meskipun petugas kesehatan mempunyai kemampuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien dan ketelitian dokter dalam melakukan pemeriksaan.

c. Pengaruh Faktor *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh faktor *responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,019$. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner dalam hal tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien sebanyak 97% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan cepat tanggapnya tenaga medis pada saat pasien menyampaikan keluhannya misalnya pada saat pasien menanyakan tentang penyakitnya tenaga medis cepat dan tepat memberikan penjelasan, sehingga pasien mengerti dan memahami kondisinya. Hal ini terbukti dengan petugas tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan pada saat pasien mengeluhkan sesuatu, tenaga medis cepat menanggapi keluhan pasien dan menjelaskan masalahnya secara tepat kepada pasien.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil kuisioner dalam hal tenaga medis mampu mengatasi keluhan pasien sebanyak 93% mengatakan setuju dengan 83% pasien puas. Hal ini terbukti dengan mampunya tenaga medis mengatasi keluhan pasien maka pasien merasa

masalahnya teratasi dengan pelayanan dari tenaga medis di rumah sakit tersebut dan hal itu akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini terbukti dengan petugas tenaga medis yang mampu mengatasi keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yaitu pada saat pasien mengeluhkan sesuatu, tenaga medis cepat menanggapi keluhan pasien dan melakukan tindakan langsung apabila dibutuhkan untuk mengatasi keluhan pasien.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bondar (2012) bahwa dari hasil uji *chi-square* didapatkan hasil bahwa ada pengaruh *responsiveness* dengan kepuasan pasien jamkesmas RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2012 dengan $p=0,000$.

Hal ini sejalan dengan penelitian Lupiyoadi (2001 dalam Patty & Arifin dkk, 2012) yang menyatakan bahwa sikap petugas yang cepat dan tepat, penyampaian informasi yang jelas merupakan langkah awal yang baik untuk menjalin kerjasama antar tenaga kesehatan dan pasien sehingga kepuasan pasien akan tercapai.

Hasil studi ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988 dalam Febriani, 2012) tingkat ketanggapan atau kesediaan ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak rumah sakit berusaha dalam membantu pasiennya, misalnya memberikan tindakan pelayanan kesehatan secara cepat yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien dan dengan penyampaian informasi jadwal praktek dan kunjungan yang jelas.

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan teori dan hasil penelitian yang dikemukakan di atas bahwa ada pengaruh faktor *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Dimana faktor *responsiveness* ini merupakan cara petugas kesehatan merespon

keluhan dan masalah pasien, sehingga tenaga medis harus selalu memperhatikan pasien yang memiliki keluhan.

d. Pengaruh Faktor Assurance Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh faktor *assurance* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,013$. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner dalam hal petugas kesehatan memiliki kemampuan yang baik dalam mengatasi keluhan pasien sebanyak 98% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan kemampuan yang baik maka akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap tenaga medis, kemudian pasien mau mendengarkan nasihat atau solusi yang diberikan oleh petugas kesehatan, sehingga dapat terpenuhinya kepuasan pasien. Hal ini terbukti dengan petugas kesehatan memiliki kemampuan yang baik dalam mengatasi keluhan yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yaitu pasien mau berkunjung kembali ke rumah sakit karena merasa percaya terhadap informasi, prosedur dan tindakan yang dilakukan terhadap pasien.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil kuisioner dalam hal petugas kesehatan memberikan informasi yang tepat tentang kondisi pasien sebanyak 98% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan tepatnya informasi yang diberikan tentang kondisi pasien maka pasien akan merasa yakin akan kebenaran keadaan kondisinya yang akan menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap tenaga medis. Hal ini terbukti dengan petugas kesehatan memberikan informasi yang tepat tentang kondisi pasien di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yaitu pasien mau berkonsultasi kembali ke rumah sakit karena merasa percaya terhadap informasi kondisi pasien yang diberikan oleh tenaga medis.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriani (2012) tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo di dapatkan hasil faktor *assurance* sebesar $0,021 > 0,05$ sehingga faktor *assurance* tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2001 dalam Febriani 2012) kemampuan yang baik dalam mengatasi keluhan pasien secara tepat, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap rumah sakit akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan teori dan hasil penelitian yang dikemukakan di atas bahwa ada pengaruh faktor *assurance* dengan kepuasan pasien. Dimana faktor *assurance* ini adalah jaminan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien yang akan menghasilkan rasa percaya pasien menggunakan layanan kesehatan tersebut yang harus selalu ditingkatkan sehingga kepuasan pasien terpenuhi.

e. Pengaruh Faktor Empathy Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa ada pengaruh faktor *empathy* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuisioner dalam hal dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien sebanyak 85% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan cukupnya waktu yang diberikan dokter kepada pasien maka dokter akan memiliki waktu untuk mendengarkan keluhan pasien lebih lama dari rata-rata dokter lainnya dan dianggap dokter yang

lebih manjur oleh pasien sehingga kepuasan tercapai yang dibuktikan dengan pasien merasa nyaman saat berkonsultasi dengan dokter.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil kuisisioner dalam hal petugas kesehatan dalam melayani bersikap sopan dan ramah sebanyak 85% mengatakan setuju dengan 83% pasien merasa puas. Hal ini terbukti dengan petugas kesehatan dalam melayani bersikap sopan dan ramah akan membina hubungan yang baik dengan pasien, sehingga pasien tidak canggung untuk bertanya dan mengeluarkan pendapat sehubungan dengan penyakit dan pengobatannya. Hal ini terbukti dengan petugas kesehatan dalam melayani bersikap sopan dan ramah di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan yaitu petugas kesehatan menggunakan bahasa yang sopan, petugas administrasi melayani dengan ramah kemudian mempersilahkan menunggu di tempat yang telah disediakan, perawat mau membantu apabila ada keluhan pasien dan dokter mendengar keluhan dan berkomunikasi dengan efektif saat melakukan pemeriksaan pasien.

Hasil dari penelitian pada Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo sesuai dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa faktor *emphaty* di Rumah Sakit Bunda Kota Gorontalo dilaksanakan dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dimana nilai *emphaty* sebesar $0,007 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa faktor *emphaty* yang semakin baik, akan memberikan kepuasan pasien (Wahdi, 2006).

Hal ini didukung dengan pendapat Wijono (1999 dalam Muhofi, 2013) bahwa sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hasil studi ini sesuai dengan pendapat Zeithaml (1990 dalam Ulfa 2012) dimana *empathy* sangat berpengaruh dikarenakan tenaga medis yang berinteraksi secara langsung dengan pasien. Oleh karena itu harus diperhatikan mengenai perhatian dokter untuk mendengarkan dan menindaklanjuti keluhan-keluhan pasien, dan kesungguhan perhatian yang diberikan perawat dan petugas administrasi untuk menciptakan kepuasan kepada pasien.

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan teori dan hasil penelitian yang dikemukakan di atas bahwa ada pengaruh faktor *empathy* dengan kepuasan pasien. Dimana faktor *empathy* ini adalah faktor yang penting dalam membina hubungan antar petugas kesehatan dengan pasien dan anggota keluarganya selama mendapat pelayanan di rawat jalan rumah sakit. Pasien yang diberlakukan baik cenderung akan merasa nyaman dan mau melakukan kunjungan ulang.

2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengalami keterbatasan, yaitu :

- a. Pada penelitian ini jumlah sampel hanya 100 orang, sehingga belum mewakili populasi.
- b. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Hal ini menyebabkan kriteria inklusi menjadi bias.
- c. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini hanya sampai pada analisis bivariat tanpa melihat dimensi mana yang lebih berpengaruh.
- d. Waktu dalam penelitian ini terbatas sehingga perlu waktu yang lebih lama untuk menggali lagi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh faktor *tangible* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 dengan nilai $p=0.026$.
2. Ada pengaruh faktor *reliability* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 dengan nilai $p=0.002$.
3. Ada pengaruh faktor *resposiveness* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 dengan nilai $p=0.019$.
4. Ada pengaruh faktor *assurance* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 dengan nilai $p=0.013$.
5. Ada pengaruh faktor *empathy* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015 dengan nilai $p=0.000$.

B. Saran

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Disarankan pada manajemen Rumah Sakit untuk selalu memantau setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, memperhatikan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

2. Bagi Petugas Kesehatan Instalasi Rawat jalan

Diharapkan kepada petugas kesehatan yang bekerja di rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi pasien, sehingga kesan yang baik dari pelayanan akan tercipta.

3. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti keperawatan selanjutnya untuk meneliti faktor-faktor lain terkait dengan kepuasan pasien dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik *random sampling* dan melihat faktor apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, Hanifah. C. (2010). *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada ritel Modern*. Skripsi. FK-Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Asdawati, A. (2014). *Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter Di RSUD Kota Makassar*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas.
- Ayunda, V.R. (2009). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter Di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009*. Skripsi. FKM-Universitas Indonesia.
- Budihardjo. (2001). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Wajib PT ASKES yang Berobat Rawat Jalan di Puskesmas Se-Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2000*. Thesis. Depok: Pascasarjana-FKM UI.
- Bondar, Riko. B. (2012). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas di RSUD Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah Tahun 2012*. Skripsi. FKK-USM Indonesia.
- Cahyaningrum, Puspa. (2013). *Hubungan Mutu Pelayan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta*. Naskah Publikasi. Surakarta: FIK-Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Febriani, V.A. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Ketut. (2011). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13(1).
- Gurusinga, Rahmad. (2013). *Perilaku Caring Perawat Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Riset Keperawatan Indonesia*. Vol.1 (2).
- Haffizurrachman. (2004). *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Vol.54 (7).
- Haryanto, J.O. (2009). *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien di Indonesia Untuk Berobat di Singapura*. *Jurnal*, Vol.14 (2).
- Hendra, N. (2008). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Tahun 2008*. *Jurnal Keperawatan*.

- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma baru Merebut hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ismawan, Nur L. (2008). *Analisis Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya kabupaten Brebes*. Thesis. Semarang: Magister Manajemen-Universitas Diponegoro.
- Karyati, Sri Berdi. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sultan Agung Semarang*. Tesis. Semarang: Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat-Universitas Diponegoro.
- Kelmanutu, S. & Sidin, I. dkk. (2013). Saredimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013. *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
- Muhofi, A., Nurhayani., & Indar. (2013). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Tanrutedong Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Hassanudin*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan. Edisi 3*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- _____. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Patty. Arifin, dkk, (2012). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tulehu Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah 2012. *Jurnal Manajemen Keperawatan, Vol.2(4)*.
- Putri, Asmita. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien dari Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum*. Tesis. Semarang: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat-Universitas Diponegoro.

- Riyanto, A. (2009). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sudibyo. (2010). *Manajemen Jasa Layanan Kesehatan*. Surabaya: Unesa University Press.
- Suharno, N., & Shihab, M.S. (2012). Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangible dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien Studi Kasus: Pasien Rawat Jalan RS MRCCC Siloam Semanggi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.10(19).
- Supranto. J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: TS Rineka Cipta.
- Suryawati, C., Dharminto., & Zahroh, S. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 9(4).
- Ulfa. (2012). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. Tesis. Depok: Magister Administrasi Rumah Sakit-Universitas Indonesia.
- Wahdi, Nirsetyo. (2006). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Tesis. Semarang: Magister Manajemen-Universitas Diponegoro.

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Sdr/Sdri

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswi Program Studi Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia :

Nama : Leny Rahmi Gea

Akan mengadakan penelitian dengan judul “**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan tahun 2015**”. Untuk maksud tersebut, peneliti memohon kesediaan saudara/saudari untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini yaitu dengan bersedia melakukan pengisian kuesioner yang akan peneliti berikan.

Peneliti

(Leny Rahmi Gea)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015

Nama Mahasiswi : Leny Rahmi Gea

Program Studi : Ners Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Medan

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan oleh peneliti tentang penelitian yang akan dilaksanakan sesuai judul diatas, saya mengetahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-faktor Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan. Saya memahami bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini sangat besar manfaatnya bagi peningkatan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan.

Selanjutnya secara sukareka dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun dengan ini saya menyatakan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Responden

Peneliti

()

(Leny Rahmi Gea)

LEMBAR KUISIONER

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan tahun 2015.

Identitas Pribadi Responden

1. No. Responden :
2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
3. Umur : 1. 16-30 tahun
2. 31-40 tahun
3. 41-60 tahun

KUISIONER FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN

Isilah data di bawah ini dengan tepat dan benar, berilah tanda (√) pada pilihan pernyataan yang telah disediakan. Isilah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban anda.

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	<i>TANGIBLE (BUKTI FISIK)</i>					
	a. Rumah sakit memiliki tempat parkir yang aman dan luas.					
	b. Rumah sakit memiliki gedung yang bagus					
	c. Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan keluarga pasien					
	d. Rumah sakit memiliki ruang pemeriksaan yang bersih dan rapi					
	e. Petugas kesehatan berpenampilan rapi dan bersih					
2.	<i>RELIABILITY (KEHANDALAN)</i>					
	a. Proses pendaftaran pasien di rumah sakit ini mudah dan cepat					
	b. Petugas kesehatan memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien					
	c. Pelayanan yang diberikan kepada pasien tepat waktu					
	d. Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan					
	e. Pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat di farmasi/apotik					
3.	<i>RESPONSIVENESS (KETANGGAPAN)</i>					
	a. Petugas pendaftaran pasien menyampaikan tata cara pendaftaran dengan jelas					

	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
	b. Tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien					
	c. Tenaga medis mampu mengatasi keluhan pasien					
	d. Penentuan jadwal kunjungan ulang pasien diberitahukan secara jelas					
	e. Bila ada perubahan jadwal praktek, pasien mendapat informasi					
4.	<i>ASSURANCE (JAMINAN)</i>					
	a. Petugas kesehatan memberikan informasi yang tepat tentang kondisi pasien.					
	b. Petugas kesehatan menjaga kerahasiaan informasi tentang data pasien					
	c. Petugas kesehatan memberikan jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang dilakukan					
	d. Petugas kesehatan mengambil tindakan selalu dengan persetujuan pasien					

KUISIONER KEPUASAN

Isilah data di bawah ini dengan tepat dan benar, berilah tanda (√) pada pilihan pernyataan yang telah disediakan. Isilah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban anda.

Pernyataan	Ya	Tidak
1. Rumah sakit ini memiliki tempat parkir yang aman dan luas.		
2. Rumah sakit ini memiliki gedung yang bagus		
3. Rumah sakit ini memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi pasien dan keluarga pasien		
4. Rumah sakit ini memiliki ruang pemeriksaan yang bersih dan rapi		
5. Petugas kesehatan di rumah sakit ini berpenampilan rapi dan bersih		
6. Proses pendaftaran pasien di rumah sakit ini mudah dan cepat		
7. Petugas kesehatan di rumah sakit ini memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien		
8. Di rumah sakit ini pelayanan yang diberikan kepada pasien tepat waktu		
9. Di rumah sakit ini dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan		
10. Di rumah sakit ini pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat di farmasi/apotik		
11. Di rumah sakit ini petugas pendaftaran pasien menyampaikan tata cara pendaftaran dengan jelas		
12. Di rumah sakit ini tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien		
13. Di rumah sakit ini tenaga medis mampu mengatasi keluhan pasien		
14. Di rumah sakit ini penentuan jadwal kunjungan ulang pasien diberitahukan secara jelas		
15. Di rumah sakit ini bila ada perubahan jadwal praktek, pasien mendapat informasi		
16. Di rumah sakit ini petugas kesehatan memberikan informasi yang tepat tentang kondisi pasien.		
17. Di rumah sakit ini petugas kesehatan menjaga kerahasiaan informasi tentang data pasien		
18. Di rumah sakit ini petugas kesehatan memberikan jaminan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang dilakukan		

Pernyataan	Ya	Tidak
19. Di rumah sakit ini petugas kesehatan mengambil tindakan selalu dengan persetujuan pasien		
20. Di rumah sakit ini petugas kesehatan memiliki kemampuan yang baik dalam mengatasi keluhan pasien		
21. Di rumah sakit ini petugas kesehatan membantu apabila pasien tidak mengerti/tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada saat pendaftaran		
22. Di rumah sakit ini petugas kesehatan dalam melayani bersikap sopan dan ramah		
23. Di rumah sakit ini dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien		
24. Di rumah sakit ini petugas memberi kesempatan pasien untuk bertanya atau menyampaikan keluhan		
25. Di rumah sakit ini petugas kesehatan memberi informasi yang jelas terhadap pertanyaan yang diajukan pasien.		



UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA

FAKULTAS KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN

Jalan Kapten Muslim No. 79 Medan Telp. (061) – 8476769 – 8466079 Fax. (061) - 8471550
Website : sari-mutiara.ac.id, Email : smutiara_medan@yahoo.com

Medan, 21 Februari 2015

Nomor : 141/02/06/B/USM/II/2015
Lamp : -
Hal : Izin memperoleh data dasar
untuk proposal penelitian

Kepada Yth,

Direktur RSU Sari Mutiara Medan
Di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kurikulum yang sedang berjalan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia, khusus guna memenuhi persyaratan mata ajaran Keperawatan Riset perlu kiranya mahasiswa melaksanakan penelitian. Untuk itu kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberi izin untuk memperoleh data dasar guna membuat proposal penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa kami dibawah ini :

Nama : Leny Rahmi Gea
NIM : 11.02.073
Judul Proposal : Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSU Sari Mutiara Medan Tahun 2015.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,



(Ns Rince Siregar, S.Kep,MNS)

Tembusan :

1. Rektor USM Indonesia
2. Peringgal



RSU SARI MUTIARA

KOMITE DIKLIT



Jl. Kapten Sjaatim No. 79 Medan-20129. Telp: (061) 8453832. Fax: (061) 8452154
 komdik.sarima@gmail.com

Medan, 12 Maret 2015

Nomor : 26/Diklit/RSU-SM/III/2015
 Sifat : Penting
 Lamp : -
 Hal : Izin Memperoleh Data Dasar

Kepada Yth,
 Ka. Instalasi / Ruangan _____
 RSU Sari Mutiara Medan
 Di _____
 Tempat

Dengan hormat,

Menindak lanjuti Disposisi Surat dari Direktur No. 298/II.3/RSUSM/III/2015 tertanggal 07 Maret 2015 tentang perihal diatas mahasiswa dari Universitas Sari Mutiara Indonesia Fakultas Keperawatan dan Kebidanan atas nama :

No	Nama	NIM	Judul
1	Leny Rahmi Gea	11.02.073	Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSU Sari Mutiara Medan Tahun 2015

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Ka. Instalasi / Ruangan agar membantu mahasiswa tersebut dalam pengambilan data sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini mahasiswa tersebut bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di RSU Sari Mutiara.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

RSU Sari Mutiara Medan
 Ketua Komite Diklit

 dr. Yan Ch' Sumpang Sp An

Tembusan :
 - Direktur RSU Sari Mutiara Medan



UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA
FAKULTAS KEPERAWATAN DAN KEBIDANAN
Jalan Kapten Muslim No. 79 Medan Telp. (061) – 8476769 – 8466079 Fax. (061) - 8471550
Website : sari-mutiara.ac.id, Email : smutiara_medan@yahoo.com

Medan, 02 Mei 2015

Nomor : 490 /02/06/B/USM/V/2015
Lamp : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Direktur RSU Sari Mutiara Medan
Di
Tempat

Dengan hormat,

Sesuai dengan kurikulum yang sedang berjalan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan dan Kebidanan Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan, khusus guna memenuhi persyaratan mata ajar Keperawatan Riset perlu kiranya mahasiswa melaksanakan penelitian. Untuk itu kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberi izin untuk mengadakan **penelitian** di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin kepada mahasiswa kami dibawah ini :

Nama : Leny Rahmi Gea
N I M : 11.02.073
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.

Perlu kami tambahkan bahwa mahasiswa/i kami bersedia memenuhi peraturan yang berlaku di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

(Ns Rinco Siregar,S.Kep.MNS)

Tembusan :

1. Yang bersangkutan
2. Peninggal



Medan, 08 Mei 2015

Nomor : 66/Diklit/RSU-SM/V/2015
Sifat : Penting
Lamp : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth,
Ka. Instalasi / Ruangan _____
RSU Sari Mutiara Medan
Di _____
Tempat

Dengan hormat,

Menindak lanjuti Disposisi Surat dari Direktur No. 630/IL.3/RSUSM/V/2015 tertanggal 05 Mei 2015 tentang perihal diatas mahasiswa dari Universitas Sari Mutiara Indonesia Fakultas Keperawatan & Kebidanan atas nama :

No	Nama	NIM	Judul
1	Leny Rahmi Gea	11.02.073	Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Ka. Instalasi / Ruangan agar membantu mahasiswa tersebut dalam pengambilan data sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini mahasiswa tersebut bersedia mematuhi peraturan yang berlaku di RSU Sari Mutiara.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

RSU Sari Mutiara Medan
Ketua Komite Diklit

dr. Yan Ch Sitanggang Sp An

Tembusan :

- Direktur RSU Sari Mutiara Medan



Medan, 11 Juli 2015

Nomor : 122/Diklit/RSU-SM/VII/2015
 Sifat : Penting
 Lamp : -
 Hal : Selesai Penelitian

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Keperawatan Dan Kebidanan
 Universitas Sari Mutiara Indonesia
 Di_

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan telah selesainya penelitian yang dilakukan di RSU Sari Mutiara Medan tanggal 13 Mei 2015 – 23 Mei 2015 atas nama :

No	Nama	NIM	Judul
1	Leny Rahmi Gea	11.02.073	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instansi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan Penelitian.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

RSU Sari Mutiara Medan
 Ketua Komite Diklit

 dr. Yan Ch Situngkir, SpAn
 Medan

Tembusan :
 - Direktur RSU Sari Mutiara Medan

Frequencies

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	45	45.0	45.0	45.0
	PEREMPUAN	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UMUR RESPONDEN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-30 TAHUN	25	25.0	25.0	25.0
	31-40 TAHUN	39	39.0	39.0	64.0
	41-60 TAHUN	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MEMPENGARUHI	54	54.0	54.0	54.0
	CUKUP MEMPENGARUHI	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MEMPENGARUHI	82	82.0	82.0	82.0
	CUKUP MEMPENGARUHI	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MEMPENGARUHI	89	89.0	89.0	89.0
	CUKUP MEMPENGARUHI	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MEMPENGARUHI	86	86.0	86.0	86.0
	CUKUP MEMPENGARUHI	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

EMPHATY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MEMPENGARUHI	85	85.0	85.0	85.0
	CUKUP MEMPENGARUHI	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KEPUASAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PUAS	83	83.0	83.0	83.0
	KURANG PUAS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Crosstabs

TANGIBLE * KEPUASAN

Crosstab

			KEPUASAN		Total
			PUAS	KURANG PUAS	
TANGIBLE	MEMPENGARUHI	Count	49	5	54
		Expected Count	44.8	9.2	54.0
		% of Total	49.0%	5.0%	54.0%
	CUKUP MEMPENGARUHI	Count	34	12	46
		Expected Count	38.2	7.8	46.0
		% of Total	34.0%	12.0%	46.0%
Total	Count	83	17	100	
	Expected Count	83.0	17.0	100.0	
	% of Total	83.0%	17.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4.985 ^a	1	.026		
Continuity Correction ^b	3.864	1	.049		
Likelihood Ratio	5.055	1	.025		
Fisher's Exact Test				.033	.024
Linear-by-Linear Association	4.935	1	.026		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.82.

b. Computed only for a 2x2 table

RELIABILITY * KEPUASAN

Crosstab

			KEPUASAN		Total
			PUAS	KURANG PUAS	
RELIABILITY	MEMPENGARUHI	Count	73	9	82
		Expected Count	68.1	13.9	82.0
		% of Total	73.0%	9.0%	82.0%
	CUKUP MEMPENGARUHI	Count	10	8	18
		Expected Count	14.9	3.1	18.0
		% of Total	10.0%	8.0%	18.0%
Total	Count	83	17	100	
	Expected Count	83.0	17.0	100.0	
	% of Total	83.0%	17.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.718 ^a	1	.001		
Continuity Correction ^b	9.466	1	.002		
Likelihood Ratio	9.702	1	.002		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	11.600	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.06.

b. Computed only for a 2x2 table

RESPONSIVENESS * KEPUASAN

Crosstab

		KEPUASAN		Total
		PUAS	KURANG PUAS	
RESPONSIVENESS MEMPENGARUHI	Count	77	12	89
	Expected Count	73.9	15.1	89.0
	% of Total	77.0%	12.0%	89.0%
CUKUP MEMPENGARUHI	Count	6	5	11
	Expected Count	9.1	1.9	11.0
	% of Total	6.0%	5.0%	11.0%
Total	Count	83	17	100
	Expected Count	83.0	17.0	100.0
	% of Total	83.0%	17.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.092 ^a	1	.008		
Continuity Correction ^b	5.007	1	.025		
Likelihood Ratio	5.626	1	.018		
Fisher's Exact Test				.019	.019
Linear-by-Linear Association	7.021	1	.008		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.87.

b. Computed only for a 2x2 table

ASSURANCE * KEPUASAN

Crosstab

			KEPUASAN		Total
			PUAS	KURANG PUAS	
ASSURANCE	MEMPENGARUHI	Count	75	11	86
		Expected Count	71.4	14.6	86.0
		% of Total	75.0%	11.0%	86.0%
	CUKUP MEMPENGARUHI	Count	8	6	14
		Expected Count	11.6	2.4	14.0
		% of Total	8.0%	6.0%	14.0%
Total		Count	83	17	100
		Expected Count	83.0	17.0	100.0
		% of Total	83.0%	17.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.714 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	5.730	1	.017		
Likelihood Ratio	6.285	1	.012		
Fisher's Exact Test				.013	.013
Linear-by-Linear Association	7.637	1	.006		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.38.

b. Computed only for a 2x2 table

EMPHATY * KEPUASAN

Crosstab

			KEPUASAN		Total
			PUAS	KURANG PUAS	
EMPHATY	MEMPENGARUHI	Count	76	9	85
		Expected Count	70.6	14.5	85.0
		% of Total	76.0%	9.0%	85.0%
	CUKUP MEMPENGARUHI	Count	7	8	15
		Expected Count	12.5	2.6	15.0
		% of Total	7.0%	8.0%	15.0%
Total		Count	83	17	100
		Expected Count	83.0	17.0	100.0
		% of Total	83.0%	17.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	16.510 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	13.620	1	.000		
Likelihood Ratio	13.020	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	16.345	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.55.

b. Computed only for a 2x2 table

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Leny Rahmi Gea
NIM : 11.02.073
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Medan Tahun 2015.

Skripsi ini telah diperbaiki dan diperiksa :

No	BAB	Pengarahan, Kritik, Saran	Dosen Penguji
1	III, IV, V	1. Perbaikan Penulisan Judul 2. Perbaikan Penulisan Abstrak 3. Perbaikan Kata Pengantar 4. Perbaikan Daftar Tabel 5. Keterbatasan Penelitian 6. Perbaikan Kesimpulan dan Saran	Ketua Penguji  (Ns. Rosetty Sipayung, M.Kep)
2	III, IV, V	1. Perbaikan Penulisan Judul 2. Perbaikan Penulisan Waktu Penelitian 3. Perbaikan Penulisan Etika Penelitian 4. Perbaikan Penulisan Pembahasan 5. Perbaikan Keterbatasan Penelitian 6. Perbaikan Kesimpulan dan Saran	Pembanding I  (Ns. Janno Sinaga, M.Kep, Sp.KMB)
3	III, IV, V	1. Perbaikan Penulisan Judul 2. Perbaikan Penulisan Abstrak 3. Perbaikan Kata Pengantar 4. Perbaikan Penulisan Waktu Penelitian 5. Perbaikan Penulisan Etika Penelitian 6. Perbaikan Keterbatasan Penelitian 7. Perbaikan Kesimpulan dan Saran	Pembanding II  (Ns. Eva Kartika Hasibuan, S.Kep)
4	III, IV, V	1. Perbaikan Penulisan Judul 2. Perbaikan Penulisan Kata Pengantar 3. Perbaikan Penulisan Abstrak 4. Perbaikan Penulisan Etika Penelitian 5. Perbaikan Keterbatasan Penelitian 6. Perbaikan Kesimpulan dan Saran	Pembanding III  (Ns. Masri Saragih, M.Kep)
5			Peserta Seminar  (Leny Rahmi Gea)

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Leny Rahmi Gea
NIM : 11.02.073
Judul : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Indonesia Tahun 2015
Pembimbing I : Ns. Rosetty Rita Sipayung, M.Kep

No	Hari/Tanggal	Bagian yang dikonsulkan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Rabu, 1 Juli 2015	BAB IV	1. Analisa Data 2. Abstrak	Rf
2	Sabtu, 4 Juli 2015	BAB IV	1. Penulisan 2. Tabel Frekuensi 3. Pembahasan	Rf
3	Selasa, 7 Juli 2015	BAB III BAB IV BAB V	1. Penulisan 2. Pembahasan 3. Daftar Pustaka	Rf
4	Jumat, 10 Juli 2015	BABI BAB II BAB III BAB IV BAB V	ACC Skripsi	Rf

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Leny Rahmi Gea

NIM : 11.02.073

Judul : Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Sari Mutiara Indonesia Tahun 2015

Pembimbing II : Ns. Masri Saragih, M.Kep

No	Hari/Tanggal	Bagian yang dikonsulkan	Saran Pembimbing	Paraf
1	Rabu, 1 Juli 2015	BAB IV	1. Analisa data 2. Penulisan	
2	Sabtu, 4 Juli 2015	BAB IV & V	1. Penulisan 2. Pembahasan 3. Tabel Frekuensi	
3	Kamis, 7 Juli 2015	LAMPIRAN	1. Penulisan 2. Lembar persetujuan 3. Abstrak	
4	Senin, 8 Juli 2015	BAB III BAB IV BAB V	1. Penulisan 2. Pembahasan 3. Keterbatasan penelitian 4. Abstrak	
5	Jumat, 10 Juli 2015	BAB I BAB II BAB III BAB IV BAB V	1. Penulisan 2. Saran penelitian 3. ACC Skripsi	

DOKUMENTASI





