

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN
DI RUMAH SAKIT TENTARA BINJAI
TAHUN 2015**

Yunita Sarah Nadeak
Akademi Keperawatan Sehat Binjai
Email : Yunitasarahnadeakskepmkm@gmail.com

Abstrak

Service is an activity or equipment that are invisible (intangible), resulting from the interaction between consumers and employees or other things provided by the company service providers that are meant to solve consumer issues (Grönroos, 1990 in Ratminto and Winarsih, 2011). Patient satisfaction is a situation where the wishes, expectations and needs of patients are met. Service is considered satisfactory if it can meet the needs and expectations of patients. Measurement of patient satisfaction is an important element in providing better services, more efficient and more effective, If the customer was not satisfied with a service that is provided, these services can be ascertained ineffective and inefficient. This is particularly important for public services to determine patient satisfaction with the services in the military hospital Binjai, then the patient satisfaction consists of medical, pharmaceutical services, facilities, installation services nutrition, administrative services. The research used analytic cross sectional study, with population of 1634, and the sample were 100 respondent. Based on results of this study can be seen of the five variables research has been significant, each variable is medical care ($p = 0.004$; Exp (B) 3,126), the installation service of nutrition ($p = 0.001$; exp (B) 6,281), pharmaceutical services / pharmacies ($p = 0.000$; Exp (B) 1.277, services facilities and amenities ($p = 0.001$; 1.190) and administrative services ($p = 0,000$ Exp (B) 1.091). It is recommended that hospital managers are advised to improve the quality of service in all areas of hospital services by providing guidance and coaching in a professional manner, so that the services can be held in accordance with the standards and code of ethics.

Keywords: *Medical services, pharmaceutical, nutritional installations, laboratories, facilities and administration, patient satisfaction*

Abstrak

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian alat yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen (Gronroos,1990 dalam Ratminto dan Winarsih, 2011). Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif, apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan

tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai, maka kepuasan pasien terdiri dari medis, pelayanan farmasi, pelayanan fasilitas dan sarana, pelayanan instalasi gizi, pelayanan administrasi. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan cross sectional studi, dengan populasi 1634, dan sampel 100 responden. Hasil penelitian ini Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari kelima variabel penelitian telah signifikan, masing-masing variabel adalah pelayanan medis ($p=0,004$; Exp (B) 3,126), pelayanan instalasi gizi ($p=0,001$; exp (B) 6,281), pelayanan farmasi/ apotik ($p= 0,000$; Exp (B) 1,277, pelayanan sarana dan fasilitas ($p=0,001$; 1,190) dan pelayanan administrasi ($p= 0,000$ Exp (B) 1,091). Disarankan Bagi pengelola rumah sakit untuk semakin meningkatkan mutu layanan pada semua bidang pelayanan rumah sakit dengan memberikan bimbingan dan pembinaan secara professional, sehingga dapat terselenggara pelayanan yang sesuai dengan standar dan kode etik yang berlaku.

Kata kunci : Pelayanan medis, farmasi, instalasi gizi, laboratorium, sarana dan administrasi, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbalo, 2006). Sedangkan Irawan (2013) mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya. Sejalan dengan Oliver (1997, dalam Irawan, 2013) mengungkapkan kepuasan sebagai respon pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien. Respon ini sebagai hasil dari penilaian pasien bahwa produk/pelayanan sudah memberikan tingkat pemenuhan kenikmatan. Tingkat pemenuhan kenikmatan dan harapan ini dapat lebih atau kurang (Paparaya. 2010).

Kepuasan pasien seringkali dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Menurut (Thiedke, 2011), Guru Besar di Medical University of South Carolina dari literature yang ada topic "Patient satisfaction" "Kepuasan Pasien" mulai

diteliti antara tahun 1960 dan 1970. Dan hal itu menjadi topic yang berkembang dengan sangat cepat pada tahun 1980. Antara tahun 1980 dan 1996 ada lima kali lipat artikel yang mengangkat permasalahan kepuasan pasien. Menurut beliau hal ini menjadi topic yang sangat menarik mungkin karena perkembangan pengetahuan dari konsumen atau pasien itu sendiri atau mungkin juga pengaruh dari kompetisi dari lembaga-lembaga kesehatan yang menjadikan kepuasan pasien sebagai daya jualnya

Bila harapan pasien tidak dapat dipuaskan maka pasien akan kecewa dan beralih ke sarana kesehatan lain yang pasien harapkan dapat memberikan kepuasan menurut penelitian (Leebov, 2004) terdapat empat alasan mengapa pasien yang tidak puas beralih ke pusat pelayanan yang lain 54% karena merasa tidak nyaman, 23% karena waktu pelayanan lama, dan 23% karena kualitas pelayanan yang buruk untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maka pihak penyedia layanan kesehatan (health provider) harus mengenal pelanggannya didapatkan.

Berdasarkan penelitian (Oliver, 2007) tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara loyalitas yang dirasakan dengan harapan. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap rumah sakit.

Pemilihan Rumah Sakit Tentara Binjai sebagai tempat penelitian mengingat dari berbagai aspek, diantaranya bahwa rumah sakit tersebut sedang dalam tahap perkembangan yang begitu pesat. Baik dalam sarana fisik, fasilitas ataupun dalam hal pelayanannya. Sehingga perlu adanya umpan balik terutama dari pasien sebagai pengguna pelayanan. Yang diharapkan nanti dapat berdampak positif dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pasien.

Berdasarkan informasi dari bidang perawatan dan bagian rekam medis RST Binjai didapat data bahwa pada tahun 2012 menunjukkan isian bed pasien sebanyak 27,2 %. Pada tahun 2013 isian bed pasien sebanyak 58,8 %. Dan pada tahun 2014 isian bed pasien sebanyak 71,5 %. Pada semester I tahun 2015 isian bed pasien sebanyak 81,2 % sedangkan pada semester II tahun 2015 isian bed pasien sebanyak 89,6 %. Dari data tersebut menunjukkan adanya peningkatan pasien.

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan dengan mewawancarai 10 pasien yang ditemui sebanyak 4 orang, masih ditemukannya komplek dari pasien ataupun keluarga pasien. Komplek ini menyangkut banyak hal, dari pelayanan medis, instalasi gizi, fasilitas pemeriksaan administrasi, ruang perawatan. Oleh karena itu semua pihak

yang berkepentingan mempunyai komitmen yang sama untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien, sehingga bisa menjaga serta meningkatkan kinerja dan motivasi pelayanan.

Berdasarkan paparan diatas penulis memandang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dalam rangka mengukur tingkat kepuasan pasien dan “faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai tahun 2015”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam hal ini, maka dapat dikemukakan perumusan masalah penelitian sebagai berikut “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan medis rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.
2. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan instalasi gizi rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.
3. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan farmasi/apotik rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.
4. Untuk mengetahui hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan

- pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.
5. Untuk mengetahui hubungan antara sarana dan fasilitas ruang perawatan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.
 6. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara Binjai tahun 2015.
 7. Untuk mengetahui faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi akademisi, penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat, diantaranya :

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi

pengambil keputusan rumah sakit dalam usaha meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Bagi pasien

Diharapkan adanya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

3. Bagi profesi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi profesi seperti para medis, instalasi gizi, farmasi, saranan dan fasilitas ruang perawatan, dan administrasi di rumah sakit semakin dikembangkan.

4. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan untuk mengembangkan kemampuan penulis.

HASIL PENELITIAN

4.2.1 Analisa Univariat

4.2.1.1 Karakteristik Responden

1. Usia Pasien

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Umur Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Usia	N	%
14 – 30 tahun	79	79,0
>30 tahun	21	21,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa mayoritas umur pasien 14-30 tahun sebanyak 79 responden (79,0%) sedangkan usia >30 tahun 21 responden (21,0%).

2. Pendidikan Pasien

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pendidikan	n	%
------------	---	---

SD	12	11,9
SMP	22	21,8
SMA	50	49,5
PT	16	15,8
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas pendidikan pasien SMA sebanyak 50 orang (49,5%), SMP 22 orang (21,8%), Perguruan tinggi 16 orang (15,8%), dan SD 12 orang (11,9%).

3. Jenis kelamin

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	34	34,0
Perempuan	66	66,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas jenis kelamin perempuan 66 orang (66,0%) dan laki-laki 34 orang (33,0%).

4.2.1.2 Pelayanan Medis

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Pelayanan Medis di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Medis	n	%
Baik	78	78,0
Kurang	12	12,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelayanan medis terhadap pasien rawat inap baik 78 orang (78,0 %) dan pelayanan medis kurang 12 orang (12,0%).

4.2.1.3 Pelayanan Farmasi

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Pelayanan Farmasi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Farmasi	n	%
Baik	68	68,0
Kurang	32	32,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelayanan farmasi terhadap pasien rawat inap baik 68 orang (68,0%) dan pelayanan farmasi kurang 32 orang (32,0%).

4.2.1.4 Pelayanan Instalasi Gizi

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Pelayanan Instalasi Gizi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan	n	%
Baik	76	76,0
Kurang	24	24,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelayanan instalasi gizi terhadap pasien rawat inap baik 76 orang (76,0%) dan pelayanan instalasi gizi kurang 24 orang (24,0%)

4.2.1.5 Pelayanan Fasilitas dan sarana

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Pelayanan Fasilitas dan Sarana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Fasilitas dan Sarana	n	%
Baik	82	82,0
Kurang	18	18,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelayanan fasilitas dan sarana terhadap pasien rawat inap baik 82 orang (82,0 %) dan pelayanan fasilitas dan sarana kurang 18 orang (18,0%)

4.2.1.6 Pelayanan Administrasi

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Pelayanan Administrasi di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Administrasi	n	%
Baik	82	82,0
Kurang	18	18,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelayanan administrasi terhadap pasien rawat inap baik 82 orang (82,0%) dan pelayanan instalasi gizi kurang 18 orang (18,0%)

4.2.1.7 Kepuasan Pasien

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	67	67,0
Kurang puas	18	18,0
Tidak puas	15	15,0
Jumlah	100	100

Dari tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa mayoritas kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai puas 67,0% , kuran puas 18,0% dan tidak puas 15,0%.

4.2.2 Analisa Bivariat

4.2.2.1 Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 4.10
Tabulasi Silang Pelayanan Medis Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Medis	Kepuasan pasien						Total		p
	Puas		Kurang puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	55,0	12	12,0	2	2,0	72	72,0	0,001
Kurang	12	12,0	6	6,0	13	13,0	28	28,0	
Jumlah	67	67,0	18	18,0	15	15	10	100	

							0		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Berdasarkan tabel 4.10 dilihat bahwa pasien mayoritas pelayanan medis kategori baik 72,0% dengan kategori kepuasan pasien puas 55,0%, kurang puas 12,0% dan tidak puas 2,0%. Sedangkan pelayanan medis 28,0% dengan kepuasan pasien puas 12,0%, kurang puas 6,0% dan tidak puas 13,0%. Hasil uji statistik membuktikan bahwa hipotesis diterima artinya ada

hubungan pelayanan medis terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit tentara binjai dengan nilai *p-value* =0,001 dengan nilai *Exp* (B) 6,281 pelayanan dokter yang baik mempunyai peluang kepuasan pasien rawat inap 6,281 kali terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai.

4.2.2.2 Hubungan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 4.11
Tabulasi Silang Pelayanan Farmasi Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan farmasi	Kepuasan pasien						Total		p
	Puas		Kurang puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	55	55,0	12	12,0	1	1,0	72	72,0	0,001
Kurang	12	12,0	6	6,0	14	14,0	28	28,0	
Jumlah	67	67,0	18	18,0	15	15	100	100	

Berdasarkan tabel 4.11 dilihat bahwa pasien mayoritas pelayanan farmasi kategori baik 72,0% dengan pelayanan puas 55%, kurang puas 12,0% dan tidak puas 1,0%. Sedangkan yang pelayanan farmasi kurang 28,0%, pada kepuasan pasien mayoritas pelayanan farmasi puas 12,0%, sedangkan pelayanan farmasi kurang puas 6,0%, tidak puas 14,0%. Hasil uji

statistik membuktikan bahwa hipotesis diterima artinya ada hubungan pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit tentara binjai dengan nilai *p-value* = 0,001 dengan nilai *Exp* (B) 1,277 pelayanan farmasi yang baik mempunyai peluang kepuasan pasien rawat inap 1,277 kali terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai.

4.2.2.3 Hubungan Pelayanan Sarana dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 4.12
Tabulasi Silang Pelayanan Sarana dan Fasilitas Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Sarana	Kepuasan pasien			Total	p
	Puas	Kurang puas	Tidak puas		

	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	65	65,0	12	12,0	2	2,0	82	82,0	0,002
Kurang	2	2,0	6	6,0	13	13,0	18	18,0	
Jumlah	67	67,0	18	18,0	15	15	10	100	

Berdasarkan tabel 4.12 dilihat bahwa pasien mayoritas pelayanan sarana dan fasilitas kategori baik 82,0% dengan kategori puas 65,0%, kurang puas 12,0%, dan tidak puas 2,0% pada kepuasan pasien mayoritas pelayanan sarana dan fasilitas puas 82,0%, sedangkan pelayanan sarana dan fasilitas kurang 18,0% dengan kategori kepuasan pasien tidak puas 2,0% dengan kategori puas 2,0%, kurang puas 6,0% dan tidak puas 13,0%. Hasil uji statistik

membuktikan bahwa hipotesis diterima artinya ada hubungan pelayanan sarana dan fasilitas terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit tentara binjai dengan nilai p Value = 0,002 dengan nilai Exp (B) 1,190 pelayanan sarana dan fasilitas yang baik mempunyai peluang kepuasan pasien rawat inap 1,190 kali terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara Binjai.

4.2.2.4 Hubungan Pelayanan Instalasi gizi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 4.13
Tabulasi Silang Pelayanan Instalasi Gizi Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan Gizi	Kepuasan pasien						Total		p
	Puas		Kurang puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	61	61,0	12	12,0	3	3,0	76	76,0	0,001
Kurang	6	6,0	6	6,0	12	12,0	24	24,0	
Jumlah	67	67,0	18	18,0	15	15	10	100	

Berdasarkan tabel 4.13 dilihat bahwa pasien mayoritas pelayanan instalasi gizi kategori baik 76,0% dengan kepuasan pasien puas 61,0%, kurang puas 12,0% dan tidak puas 3,0%. Sedangkan yang pelayanan instalasi gizi kurang 24,0%, dengan kepuasan pasien puas 6,0%, kurang puas 6,0% dan tidak puas 12,0%. Hasil uji statistik membuktikan bahwa

hipotesis diterima artinya ada pengaruh instalasi gizi terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit tentara binjai dengan nilai p value = 0,001 dengan nilai Exp (B) 2,281 pelayanan instalasi gizi yang baik mempunyai peluang kepuasan pasien rawat inap 2,281 kali terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara Binjai.

4.2.2.5 Hubungan Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 4.14

Tabulasi Silang Pelayanan Administrasi Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015

Pelayanan ADM	Kepuasan pasien						Total		p
	Puas		Kurang puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	65	65,0	12	12,0	3	3,0	68	68,0	0,000
Kurang	2	2,0	6	6,0	12	12,0	21	24,0	
Jumlah	67	67,0	18	18,0	15	15	100	100	

Berdasarkan tabel 4.14 dilihat bahwa pasien mayoritas pelayanan administrasi kategori baik 68,0% dengan kepuasan pasien puas 65,0%, kurang puas 12,0% dan tidak puas 3,0%. Sedangkan yang pelayanan administrasi kurang 24,0%, dengan kepuasan pasien puas 2,0%, kurang puas 6,0% dan tidak puas 12,0%. Hasil uji statistik membuktikan bahwa hipotesis diterima artinya ada pengaruh pelayanan instalasi administrasi terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit tentara binjai dengan nilai p value = 0,000 dengan nilai *Exp (B)* 1,091 administrasi yang baik mempunyai peluang kepuasan pasien rawat inap 1,091 kali terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai.

4.2.3 Analisa Multivariat

Analisa Multivariat dilakukan untuk menganalisa faktor yang paling dominan pada variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan uji regresi logistik melalui dua tahap yaitu :

1. Pemilihan Variabel Kandidat yang masuk pemodelan

Untuk memperoleh hasil data analisa multivariat, terlebih dahulu dilakukan analisa bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen. Tahapan analisa multivariat yang dilakukan dengan melakukan pemilihan kandidat yang akan masuk model. Untuk memilih kandidat model hanya variabel yang memiliki *p value* <0,25 yang dimasukkan dalam model analisa multivariat. Hasil pemilihan kandidat model dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15

Pemilihan Kandidat Variabel Independen Yang Akan Masuk Model Multivariat

No	Variabel	<i>p-value</i>	<i>Exp (B)</i>
1.	Pelayanan medis	0,004	6,281
2.	Pelayanan instalasi gizi	0,001	2,281
3.	Pelayanan farmasi/apotik	0,000	1,277
4	Pelayanan sarana dan fasilitas	0,001	1,190
5	Pelayanan administrasi	0,000	1,091

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai <0,025 sehingga dapat diikutsertakan dalam pemodelan yaitu pembuatan model

2. Hasil uji multivariat kepuasan pasien

prediksi agar diketahui faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara Binjai.

Tabel 4.16

Pemilihan Kandidat Variabel Independen Yang Akan Masuk Model Multivariat

No	Variabel	<i>p-value</i>	<i>EXP (B)</i>
1.	Pelayanan Medis	0,004	6,281
2.	Pelayanan instalasi gizi	0,001	2,281
3.	Pelayanan farmasi/apotik	0,000	1,277
4.	Pelayanan sarana dan fasilitas	0,001	1,190
5.	Pelayanan administrasi	0,000	1,091

Dari hasil tabel 4.16 pada analisa multivariat dapat diketahui bahwa variabel pelayanan medis diperoleh *p value* 0,004 dengan *Exp (B)* 6,281. Sehingga dapat diketahui bahwa faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tentara Binjai adalah faktor pelayanan medis.

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan upaya penggalian konsep teoritis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai tahun 2015 diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisa bivariat antara kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2015 adalah sebagai berikut :
 - a. Ada hubungan bermakna antara pelayanan medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tentara binjai tahun 2015. Hasil

menunjukkan nilai *p-value* = 0,004. Hal ini dapat dilihat dari Dokter mampu dalam berinteraksi kepada Bapak/Ibu, perawat melakukan pekerjaan yang handal ketika Bapak/Ibu mengeluh, perawat menjelaskan setiap tindakan yang dilakukan kepada Bapak/Ibu, Dokter menjelaskan tentang keluhan Bapak/ Ibu, pemeriksaan yang diberikan dilakukan dengan cepat dan tidak ditunda-tunda, dokter memeriksa dan selalu memberikan penjelasan yang tepat terhadap kondisi pasien sehingga pasien merasa aman dan nyaman, dan perawat cepat tanggap ketika pasien kerumah sakit dan melakukan tindakan keperawatan di ruang rawat inap.

- b. Ada hubungan bermakna antara pelayanan farmasi/apotik terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tentara binjai tahun 2015. Hasil menunjukkan nilai *p-value* = 0,000. Hal ini diketahui bahwa hasil observasi bahwa pelayanan farmasi

yang meliputi : ketersediaan obat-obatan di apotek RS, pelayanan petugas apotek, penjelasan petugas tentang obat-obatan, kecepatan pelayanan apotek, dan kondisi ruang tunggu apotek sudah baik.

- c. Ada hubungan bermakna antara pelayanan instalasi gizi terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tentara binjai tahun 2015. Hasil menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,001$. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa hasil observasi bahwa pelayanan instalasi gizi yang meliputi : variasi menu makanan, sikap dan perilaku petugas dalam menghadirkan makanan, penjelasan petugas terhadap makanan yang disajikan, kebersihan makanan dan tempatnya, serta penampilan/cara penyajian makanan sudah baik.
- d. Ada hubungan bermakna antara pelayanan sarana dan fasilitas ruang perawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tentara binjai tahun 2015 dengan nilai $p\text{-value} 0,001$. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa hasil observasi menunjukan bahwa keadaan dan fasilitas ruang perawatan yang meliputi : kebersihan dan kerapian ruang perawatan, penerangan lampu pada ruang perawatan, kelengkapan perabot dan elektronik di ruang perawatan, kebersihan spre, selimut, gorden, dan ruang perawatan bebas dari serangga (semut, lalat, nyamuk, kecoa) sudah baik.
- e. Ada hubungan bermakna antara pelayanan administrasi ruang perawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tentara binjai tahun 2015 dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa hasil observasi menganggap bahwa pelayanan administrasi yang meliputi : pelayanan petugas administrasi, pelayanan pendaftaran, cara pembayaran biaya perawatan selama dirawat, pelayanan administrasi tidak berbelit-belit dan menyulitkan, serta sikap dan perilaku petugas administrasi sudah baik.

2. Dari hasil analisa multivariat diperoleh faktor pelayanan perawat yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai dengan nilai $p\text{ value} 0,004$ dan nilai $Exp (B) = 6,281$ artinya faktor pelayanan perawat adalah yang paling cenderung berhubungan dengan kepuasan pasien 6,281 kali.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan hasil kesimpulan, maka peneliti memandang perlu memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan rumah sakit dalam usaha semakin meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien khususnya , dalam pelayanan medis, yaitu dokter diharapkan lebih menepati jam visite kepada pasien, sehingga pasien tidak mengeluh lagi terhadap pelayanan ini, sedangkan untuk medis bagian keparawatan diharapkan untuk menambah jumlah perawat setiap shift nya sehingga perawat bisa mengontrol kesehatan/ kondisi pasien dengan baik,

sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Untuk bagian administrasi, agar lebih meningkatkan pelayanannya, sehingga tidak terjadi komunikasi yang tidak efektif terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, sedangkan ruang perawatan diharapkan agar semakin menjaga kebersihan ruangan sehingga tidak terjadi infeksi silang penyakit terhadap pasien lainnya.

2. Bagi profesi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi profesi-profesi yang ada di rumah sakit tentara binjai, mulai dari

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azrul. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: 1995

Ardina, Gita. Pelayanan BPJS di Rumah Sakit. Universitas Lampung Press 2010.

Arida. Revitalisasi Puskesmas Melalui Pengembangan Sistem Manajemen

Mutu ISO 9001-2000 dalam www.dinkesDIY.go.id. 07 Oktober 2006

Budianto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Bangsa Pasar. Rinka Cipta. 2010

Kemenkes RI. Pedoman Pelaksanaan BPJS. Jakarta : 2013

Kemenkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta:

Kemenkes RI : 2009

dokter, perawat, instalasi gizi, farmasi, administrasi dan fasilitas dan sarana yang ada dirumah sakit tentara binjai lebih dikembangkan kinerjanya, sehingga kepuasan pasien menjadi promosi dan selalu meningkat kualitas kerja pemberi pelayanan setiap bidang dan profesi yang ada di Rumah Sakit Tentara Binjai.

3. Bagi penulis

Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tentara binjai serta menambah jumlah sampel agar dapat diperoleh hasil yang lebih baik.

Ardina, Gita. Pelayanan BPJS di Rumah Sakit. Universitas Lampung Press 2009.

Kemenkes RI. Pedoman Pemantauan Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas. Depkes RI. Jakarta : 2014

Muninjaya 2010. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

RSUD Muara Labuh tahun 2005. Skripsi. PSIKM Universitas Andalas Padang Tahun 2008

Salmawati. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien Askes Sosial dan Askeskin di Instalasi Rawat

Inap RSUD Sawah Lunto Tahun 2006. Skripsi Alifah Padang tahun 2006.

Undang-Undang No.44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Sinar Grafika. Jakarta : 2010

RSUD dr. Rasidin. Laporan Tahunan RSUD tahun 2008, 2009 dan 2010

Tjiptono, Fandy. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Penerbit Andi. Yogyakarta : 2000.

Tjiptono, F dan Chandra G. service quality satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta : 2004.

Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan. 2004. Akuntabilitas dan Good Governance. AKIP

Arida. Revitalisasi Puskesmas Melalui Pengembangan Sistem Manajemen