

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RS ROYAL PRIMA KOTA JAMBI
TAHUN 2018**

dr. Indra Gunawan, MKM*DR. Ermi Girsang, SKM, M. Kes*

dr. Sri Lestari RN, MKM*DR. Crismis Novalinda G, M. Kes*

*Pascasarjana Universitas Prima Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memiliki daya saing yang tinggi untuk lebih produktif, inovatif, dan memperkuat kemandirian dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yaitu kunjungan ulang. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh data analisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan, meliputi: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan minat kunjungan ulang.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner pada pasien BPJS rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi. Jumlah sampel yang dilibatkan dalam penelitian tersebut adalah 100 pasien. Uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan, meliputi: *Tangible* ($p\text{-value} = 0,005$), *Reliability* ($p\text{-value} = 0,001$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0,001$), *Assurance* ($p\text{-value} = 0,019$) dan *Empathy* ($p\text{-value} = 0,001$) dengan kunjungan ulang ke Rumah Sakit.

Kesimpulan : Semua variabel mutu pelayanan kesehatan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien ke Rumah Sakit. Saran dalam penelitian ini adalah meninjau kembali hal-hal yang masih kurang terutama aspek *tangible* dengan melakukan perbaikan penambahan peralatan-peralatan terbaru serta memelihara fasilitas fisik rumah sakit yang berkaitan dengan kamar kecil/toilet sehingga pasien dapat menggunakan fasilitas ini dengan nyaman.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kunjungan Ulang, BPJS Rawat Inap.

ABSTRACT

Background : Hospitals as health care service provider is obliged to have highly competitive mindset in order to more productive, innovative, self sufficiency in improving the quality of health care service. The purpose of this research is to obtain analytical data on correlation between health care quality (involving: *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, and *empathy*) with interest in revisiting.

Methods : The type of this research is analytical survey using questioner instrument on BPJS hospitalized patients in Royal Prima General Hospital Jambi. The number of the samples involved in this research is 100 patients. Statistic test used Chi-Square test.

Results : The Result showed that there's a correlation between health quality involving: *Tangible* ($p\text{-value} = 0.005$), *Reliability* ($p\text{-value} = 0.001$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0.001$), *Assurance* ($p\text{-value} = 0.019$) and *Empathy* ($p\text{-value} = 0.001$) with a return visit to the Hospital.

Conclusions : All variables of health care quality services (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*) have correlation with the patient's return visit to the Hospital. The research concludes to advice on reviewing *tangible* aspects by improving and repairing facilities related to toilet for the comfort of the patients.

Keyword: Quality of Health Services, Re-Visit Hospital, BPJS's Inpatient.

PENDAHULUAN

Pengertian rumah sakit menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.(Depkes, 2009)

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.(Kemenkes, 2014)

Setiap rumah sakit dituntut harus dan mampu memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu secara paripurna serta berorientasi pada kepuasan pasien. Adapun salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sarana, fasilitas serta sumber daya manusia.(Aziz, 2006)

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suesuat hal.(Suryawati, 2004)

Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari

industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta.(Assauri, 2003)

Ketersediaan jumlah tempat tidur Rumah Sakit yang ada di Kota Jambi sebenarnya sudah melebihi dari standar kebutuhan yang ditetapkan WHO (World Health Organization) yaitu 1 : 1000, telah menimbulkan persaingan dalam merebut pelanggan menjadi semakin ketat, karena itulah setiap manajemen rumah sakit harus terus membuat kebijakan yang strategi untuk memenangkan persaingan ini. Kota Jambi, dengan jumlah penduduk 585.487 orang dan laju pertumbuhan 2,51 , terdapat 16 rumah sakit dengan jumlah tempat tidur 1.524, sehingga ratio tempat tidur per 1000 penduduk di Kota Jambi adalah 2,6.(Kemenkes, 2018)

Angka pemanfaatan rumah sakit pada 2015 adalah 50.204 pengunjung, bila dibandingkan dengan 100.000 penduduk ternyata penduduk yang berkunjung ke rumah sakit ada 8.574, ini berarti bahwa dari setiap 100.000 penduduk ada 8.574 lebih penduduk yang berkunjung ke rumah sakit atau lebih dari 8,5 % penduduk telah memanfaatkan sarana rumah sakit.(Kemenkes, 2018)

Penilaian tingkat keberhasilan pelayanan di rumah sakit biasanya dilihat dari berbagai segi yaitu tingkat pemanfaatan sarana, mutu dan tingkat efisiensi pelayanan. Beberapa indikator standar terkait dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dipantau antara lain pemanfaatan tempat tidur (Bed Occupancy Rate/ BOR), rata-rata lama hari perawatan (Length of Stay/ LOS), rata-rata tempat tidur dipakai (Bed Turn Over/ BTO), rata-rata selang waktu pemakaian tempat tidur (Turn of Interval/ TOI), persentase pasien keluar yang meninggal (Gross Death Rate/ GDR), dan persentase pasien keluar

yang meninggal ≥ 48 jam perawatan (Net Death Rate/ NDR).(Dinkes, 2017)

Berdasarkan data Bidang Pelayanan Kesehatan, tingkat pelayanan tempat tidur (BOR) di rumah sakit umum di Provinsi Jambi tahun 2015 sebagian besar belum mencapai angka ideal yang diharapkan (yaitu 60-85%). BOR tertinggi adalah Rumah Sakit Jiwa sebesar 113 % dan RS Islam Arafah sebesar 80 %.(Dinkes, 2017)

Dari data Indikator kinerja pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Jambi Tahun 2015, Rumah Sakit Royal Prima memiliki data sebagian besar belum mencapai angka ideal yang diharapkan (yaitu 60-85%). BOR Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi sebesar 50,4%.(Dinkes, 2017)

Di sisi lain yang menjadi tantangan adalah bagaimana menarik pelanggan dalam hal ini adalah pasien sakit yang membutuhkan layanan kesehatan dan mempertahankan mereka (pasien yang sudah sembuh) dalam konteks untuk perawatan dan pemeliharaan kesehatan selanjutnya. Faktor yang paling dominan yang akan menarik pelanggan/pasien dan mempertahankan mereka adalah tingkat kepuasan. Kepuasan pasien akan suatu pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit akan menjadi pendorong adanya kesetiaan pelanggan/pasien, bukan hanya saat sakit, namun juga saat sehat, untuk pemeliharaan kesehatan berkelanjutan.(Nader A, 2013)

Dalam Studi yang dilakukan di 161 Rumah Sakit di Inggris pada tahun 2010 oleh Linda H Aiken, dkk, menyimpulkan bahwa persepsi pasien tentang perawatan di rumah sakit sangat terkait dengan pelayanan yang tidak terpenuhi, yang pada akhirnya terkait dengan staf perawat profesional dan lingkungan kerja rumah sakit.(Linda H Aiken, 2017)

Studi multivariat yang dilakukan oleh Linghan Shan, dkk, pada 1200 pasien rawat jalan tahun 2013 di Provinsi Heilongjiang Cina, didapatkan hasil tingkat ketidakpuasan pasien yang tinggi dengan perawatan di rumah sakit adalah kurangnya kepercayaan antar pribadi dokter-pasien.(Linghan Shan, 2013)

Dalam studi multivariat yang dilakukan oleh Rattoe (2013) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di RSUD Bethesda Tomohon yang mendapatkan bahwa variabel mutu kualitas pelayanan sangat dominan pengaruhnya terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kota Tomohon Manado.(Rattoe, 2013)

Sedangkan studi penelitian yang dilakukan oleh Bunchapattasakda, dkk (2013) di 4 rumah sakit terbesar di Bangkok menyimpulkan bahwa: (Bunchapattasakda , 2013)

- a. Jaminan (assurance) dan Daya Tangkap (responsiveness) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kunjungan ulang pasien ke rumah sakit. Sedangkan
- b. Keandalan (reliability), Bukti Fisik (tangible), dan Empati (empathy) tidak memiliki hubungan signifikan terhadap kunjungan ulang ke Rumah Sakit di Kota Bangkok.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yaitu dengan cara mencari informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan untuk membuat laporan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka yang diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti.(Prasetyo, 2006)

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi bagian rawat inap BPJS kelas I,II dan III . Sedangkan pengambilan data penelitian mulai dilakukan pada bulan November sampai dengan bulan Desember tahun 2018.

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP BPJS DI RS ROYAL PRIMA KOTA JAMBI TAHUN 2018

Besar jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang kemudian dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok berdasarkan Kelas Rawat Inap, yaitu Kelas I, II, dan III.

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien bersedia menjadi subjek penelitian dengan mengisi lembar persetujuan inform consent.
- 2) Seluruh pasien BPJS Rawat Inap Kelas I, II dan III di RS Royal Prima Kota Jambi.
- 3) Pasien yang telah menjalani rawat inap 3 hari.

- 4) Dapat berkomunikasi dengan baik.
- 5) Pasien dapat baca tulis bahasa indonesia yang baik dan benar.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien rawat inap yang berada pada ruang isolasi.
- 2) Pasien rawat inap yang mengalami gangguan kesadaran atau berada diruang perawatan intensif.
- 3) Lansia dengan tanda-tanda gangguan intelektual (Sulit berkomunikasi, penurunan ingatan, dst)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah pasien rawat inap BPJS Kelas I,II dan III di RSU Royal Prima Kota Jambi berjumlah 100 orang dengan gambaran karakteristik sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Umum Pasien Rawat Inap BPJS Kelas I,II dan III Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi Periode November – Desember 2018.

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	56	56
Perempuan	44	44
Kelompok Umur		
17-24 tahun	1	1
25-34 tahun	22	22
35-49 tahun	34	34
50-64 tahun	35	35
65 tahun ke atas	8	8
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	13	13
Tingkat SLTP	49	49
Tingkat SMA	9	9
Tingkat Diploma	27	27
Tingkat PT		
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	1	1
Pelajar/ Mahasiswa	10	10
Pegawai Negeri Sipil	40	40
Wiraswasta	15	15
Buruh/Petani/Nelayan/Pedaga	25	25
ng Ibu Rumah Tangga		

Tabel 2. Penilaian Kepuasan Pasien berdasarkan Tingkat Kesesuaian terhadap Mutu Pelayanan BPJS Kelas I,II dan III di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi 2018.

No.	Dimensi	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)	Tingkat Kesesuaian Keseluruhan (%)	Kesimpulan
1	<i>Tangible</i>	89,18	89,72	Belum Memuaskan
2	<i>Reliability</i>	89,86	89,72	Memuaskan
3	<i>Responsiveness</i>	89,99	89,72	Memuaskan
4	<i>Assurance</i>	89,73	89,72	Memuaskan
5	<i>Empathy</i>	89,99	89,72	Memuaskan

Dari tabel 2 diatas didapatkan informasi dari 5 dimensi kualitas pelayanan, terdapat Empat dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian \geq tingkat kesesuaian keseluruhan sehingga dapat dikatakan dimensi tersebut sudah memuaskan pasien. Sedangkan satu dimensi lainnya memiliki tingkat kesesuaian $<$ tingkat kesesuaian keseluruhan sehingga dapat dikatakan dimensi tersebut belum memuaskan pasien.

Analisis hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel bukti langsung meliputi kenyamanan kamar rawat inap, penampilan dari dokter, perawat, penunjang pelayanan (kerapian, kebersihan petugas) dan perlengkapan fasilitas (kelengkapan dan kebersihan alat). Hasil skor didapatkan dengan menggunakan analisa bivariat dengan metode *Chi-Square*, bahwa nilai *p-value* Signifikan 0,005, yaitu $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa "Terdapat Hubungan yang signifikan antara Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Minat Kunjungan Ulang.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rattoe (2013) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di RSUD Bethesda Tomohon yang mendapatkan bahwa variabel Bukti Langsung (*Tangible*) sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan penelitian

yang dilakukan oleh Calisir ,dkk (2012) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang terhadap 292 responden di beberapa tipe Rumah Sakit di Turki dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.

Analisis hubungan Kualitas Pelayanan Keandalan (*Reliability*) dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel Keandalan meliputi Kelengkapan dokter spesialis yang ada, Ketersediaan perlengkapan/peralatan medis dan non-medis dan ketepatan dan kecepatan pelayanan pemeriksaan pasien. Hasil skor didapatkan dengan menggunakan analisa bivariat dengan metode *Chi-Square*, bahwa nilai *p-value* Signifikan 0,001, yaitu $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa "Terdapat Hubungan yang signifikan antara Keandalan (*Reliability*) dengan Minat Kunjungan Ulang.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman et al (2013) untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Bangladesh dengan 390 responden dan memakai variabel dimensi mutu menunjukkan bahwa kehandalan berhubungan secara bermakna dengan

kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dimana kehandalah berpengaruh pada kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian supartiningsih (2017) yang mengatakan bahwa variable keandalan (reliability) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan maka kepuasan pasien rumah sakit dan kunjungan meningkat pula. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Calisir ,dkk (2012) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang terhadap 292 responden di beberapa tipe Rumah Sakit di Turki dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa keandalan merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.

Analisis hubungan Kualitas Pelayanan Daya Tangkap (*Responsiveness*) dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel Daya Tangkap meliputi Kelengkapan dokter spesialis yang ada, Ketersediaan perlengkapan/peralatan medis dan non-medis dan ketepatan dan kecepatan pelayanan pemeriksaan pasien. Hasil skor didapatkan dengan menggunakan analisa bivariat dengan metode *Chi-Square*, bahwa nilai *p-value* Signifikan 0,001, yaitu $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa "Terdapat Hubungan yang signifikan antara Daya Tangkap (*Responsiveness*) dengan Minat Kunjungan Ulang.

Sharmila dan Krishnan (2013) yang meneliti mutu pelayanan di rumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Calisir ,dkk (2012) tentang pengaruh

dimensi mutu terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang terhadap 292 responden di beberapa tipe Rumah Sakit di Turki dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa Daya Tangkap merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.

Analisis hubungan Kualitas Pelayanan Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel Jaminan meliputi Kemampuan membantu pasien, Kemampuan dokter mengatasi hal-hal medis dan psikologis pasien, Keramahan dan kesopanan dokter dan perawat dan Kemampuan menjaga privasi pasien. Hasil skor didapatkan dengan menggunakan analisa bivariat dengan metode *Chi-Square*, bahwa nilai *p-value* Signifikan 0,019, yaitu $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa "Terdapat Hubungan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang.

Penelitian mengenai kepuasan pasien di RSUD Jombang oleh Ariyani (2009), juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Hal ini juga didukung oleh penelitian Embrik at al (2013) yang mengatakan bahwa Jaminan (*assurance*) menyangkut keramahan petugas suka senyum dan bersikap sopan. Karena hal tersebut akan membuat pelanggan terikat bahkan bisa menceritakan kepada orang lain dan bisa langsung menjadi pelanggan dipenyediaan pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Calisir ,dkk (2012) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang terhadap 292 responden di beberapa tipe Rumah Sakit di Turki dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa

jaminan merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.

Analisis hubungan Kualitas Pelayanan Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel Empati meliputi Kemampuan para medis memberikan perhatian, Pelayanan tanpa memandang status sosial, Kemampuan dokter dan perawat untuk berkomunikasi dengan baik dan Usaha mengenal lebih dekat dengan pasien dan keluarga. Hasil skor didapatkan dengan menggunakan analisa bivariat dengan metode *Chi-Square*, bahwa nilai *p-value* Signifikan 0,001, yaitu $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa "Terdapat Hubungan yang signifikan antara Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang.

Penelitian ini didukung oleh Syafriza et al. (2010) penelitian mengenai kepuasan pasien di Selangor, Malaysia juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Indiraswari dan Damayanti (2012), menemukan juga bahwa jaminan yang baik secara signifikan selain meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan, juga akan mempengaruhi penilaian pasien akan variabel yang lainnya. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian oleh Calisir dkk (2012) terhadap 292 responden tentang pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kunjungan ulang pada rumah sakit militer, pemerintah, dan swasta menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan

pasien untuk semua jenis rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa para pasien mengharapkan serta menghargai konsep pelayanan yang berpusat pada pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang dirasakan para responden / pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan Rumah Sakit Royal Prima sebagian besar pasien merasa Puas, hal ini terbukti dengan tingginya persentase atribut yang memiliki skor diatas rata-rata dari angka kesesuaian antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yaitu 4 dari 5 atribut menyatakan bahwa pelayanan yang telah dirasakan memuaskan.
2. Terdapat Hubungan yang signifikan antara Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi tahun 2018.
3. Terdapat Hubungan yang signifikan antara Keandalan (*Reliability*) dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi tahun 2018.
4. Terdapat Hubungan yang signifikan antara Daya Tangkap (*Responsiveness*) dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi tahun 2018.
5. Terdapat Hubungan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi tahun 2018.
6. Terdapat Hubungan yang signifikan antara Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi tahun 2018.

SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Royal Prima

Kualitas pelayanan Rumah Sakit Royal Prima sebagian besar sudah cukup baik, namun alangkah lebih baik jika peningkatan kualitas pelayanan di lakukan perbaikan secara terus menerus, agar para pasien semakin puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan. Adapun beberapa hal yang perlu menerapkan dan membuat kebijakan serta meninjau kembali hal-hal yang masih kurang terutama aspek tangible. Adapun yang berkaitan dengan aspek tangible pihak rumah sakit Royal Prima dapat melakukan perbaikan dengan penambahan peralatan-peralatan terbaru serta memelihara fasilitas fisik rumah sakit yang berkaitan dengan kamar kecil/toilet sehingga pasien dapat menggunakan fasilitas ini dengan nyaman.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih dikhususkan pada kepuasan pasien dari Jasa Kesehatan Umum dan Rawat Jalan begitu juga dengan pengelompokkan dari berbagai penyakit seperti kepuasan pasien penyakit jantung, kepuasan pasien penyakit kanker, kepuasan pasien penyakit mata dan lain-lain yang mungkin kepuasan pasien akan berbeda-beda tergantung pada jenis penyakit yang dialami pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, S. 2003 Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid 1. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Association, I. H. 2015 Kode Etik Rumah Sakit Indonesia (KODERSI) dan Penjelasannya. Jakarta: PERSI.

Aziz, Wiyono D. 2006 Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Azwar, A. 2006 Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3. Jakarta: Binarupa Aksara.

Blank, W. . 1982 Handbook for Developing Competency-Based Training Programs. New Jersey: Prentice-Hall.

BPS Jambi. 2018 Statistik Jumlah Penduduk Kota Jambi. Jambi: BPS.

Bunchapattasakda, Chanchai. and Mon Nang, E.2013 'A Study Of International Patients' Perception Towards Service Quality Of Private Hospitals In Bangkok', Master of Business Administration in Management. Available at: www.semanticscholar.org.

Calisir, Feth, Cigdem Altin Gumussoy, A. E. B. and B. K. 2012 'Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types', Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Istanbul.

Dinkes Jambi. 2017 .Profil Kesehatan Kota Jambi 2016. Jambi: Riskesdas Kota Jambi.

DPR,RI. 2009 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.

Embrik, I. S. 2013 'Perception of patient satisfaction in oral and dental health services at Muhammadiyah University of Yogyakarta',JMMR UMY, Vol 2.1.

Imbalo S.Pohan 2002. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.

Indiraswari, T., dan N. A. D. 2012. 'Upaya Peningkatan Kunjungan Poliklinik Rawat Jalan Berdasarkan Analisis Brand Image dan Customer Value',

- Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan., Vol.10.2. Hal. 118–122.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia . 2010. Peraturan KEMENKES nomor 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia .2018 .Data Rumah Sakit Online. Jakarta: SIRS Online Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.
- Kotler, P. 2009. Manajemen Pemasaran edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Linda H Aiken, et al. 2017. 'Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study', *BMJ Open*.
- Linghan Shan, et al. 2013. 'Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care', the fifth National Health Service Survey (NHSS).
- Mamik . 2010. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Surabaya: Prins Media.
- Moelyono, D. 2004. Budaya korporat dan keunggulan korporasi. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nader A. Abu Sheikha, Faisal N. Al-Madi, F. W. A. B. 2013. 'The Evaluation of Hospital Information System Usability and Its Effectiveness on Customers' Satisfaction Based on ISO 9241-10', *Jordan Journal of Business Administration*. DAR Publishers/University of Jordan, Vol.9.3.
- Nooria, W. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oerman . 1999. 'Costumers description of quality health care [edisi 1999]'. Available at: www.proquest.umi.com/pqdweb.
- Prasetyo, B. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Puspa, D. 2013. 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan.', *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, pp. 1–9.
- Rattoe, A. 2013. Analisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSUD Bethesda Kota Tomohon. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Rungkuty, F. 2008. Measuring customer satisfaction. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sharmila,S, D. J. K. 2013. 'Has The Service Quality In Private Corporate Hospitals Meet The Patient Expectations? A Study About Hospital Quality In Chennai', *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Review*, Vol.2.1. Available at: indianresearchjournals.com.
- Supartiningsih, S. 2017. 'Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol.6, Hal. 9–15.
- Suryawati, C. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jawa Tengah: Undip.
- Tjiptono, F. 2002. Strategi Pemasaran edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono. dkk. 2005. Quality and satisfaction. Yogyakarta: ANDI.
- Trimurthy, I. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu

- Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Kota Semarang: Undip.
- Umar, Husein. 2003. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- WHO. 2013. Hospitals Management and Quality, WHO. Available at: <https://www.who.int/hospitals/management-and-quality/en/>.
- Yamit, Z. 2005. Manajemen Kualitas. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yuwono, Trisno & Silvita, I. . 2003. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Arkola.