

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI UNIT RAWAT INAP VIP RUMAH SAKIT KHARITAS BHAKTI PONTIANAK

Desti Dwi Ariani¹ Indri Erwhani²

^{1,2}STIK Muhammadiyah Pontianak Pontianak

desti@stikmuhptk.ac.id

Abstract

Background: Every hospital is required to have and be able to realize efficient, effective and quality services that are complete and oriented to patient satisfaction **Objective:** Knowing the description of patient satisfaction based on five dimensions of patient satisfaction in the VIP inpatient unit of Kharitas Bhakti Hospital Pontianak. **Research method:** This research is a survey research in a quantitative approach. The sampling method used was purposive sampling using 33 research respondents. The data analysis used was univariate analysis using the Mann-Whitney Test. **Research result:** The results of the study of the most respondents were 34-46 years old, 6 patients or 18.2% of the patient's age with an age range of 47-58 years, 6 patients or as much as 18.2%, the dominant gender was 54.5% of the total. The number of patients is male, 54.5% based on length of care, with 18 patients with 3 days of treatment based on marital status as many as 30 or 90.9 respondents based on the respondent's marital status, namely 42.4% of all respondents of the total number of respondents are Completed SMA, of all respondents 18 respondents or 54.5% of the total number of respondents had stages between 3,000,000 - 5,000,000, lastly based on the frequency of treatment 12 respondents or 36.4% of the total number of respondents was three times or more. **Conclusion:** Most of the respondents were satisfied and satisfied with the nursing services at the VIP Hospital Inpatient Unit. Kharitas Bhakti.

Keywords: Patient satisfaction, in patient care

Abstrak

Latar Belakang : Setiap rumah sakit dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu secara paripurna serta berorientasi pada kepuasan pasien. **Tujuan :** Mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien di unit rawat inap VIP Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak. **Metode penelitian :** Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan 33 responden penelitian. Analisis data yang digunakan yaitu analisa univariat dengan menggunakan *Mann-Whitney Test*. **Hasil penelitian :** Hasil penelitian responden yang paling banyak usia 34-46 tahun, 6 pasien atau sebanyak 18,2 %, jenis kelamin yang dominan sebanyak 54.5 % dari total jumlah pasien adalah pria, responden berdasarkan lama perawatan 54.5% dengan jumlah pasien sebanyak 18 orang dengan lama perawatan selama 3 hari sedangkan berdasarkan status perkawinan sebanyak 30 atau 90.9 responden berdasarkan Status perkawinan responden, yakni sebanyak dari semua responden sebesar 42.4% dari total jumlah responden adalah Tamat SMA, dari semua responden 18 responden atau sebesar 54.5% dari total jumlah responden memiliki penghasilan antara 3.000.000 – 5.000.000, terakhir berdasarkan frekuensi perawatan 12 responden atau sebesar 36.4% dari total jumlah responden adalah sebanyak tiga kali atau lebih. **Kesimpulan :** Sebagian besar responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di Unit Rawat Inap VIP RS. Kharitas Bhakti.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Rawat inap

LATAR BELAKANG

Setiap rumah sakit dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif dan bermutu secara paripurna serta berorientasi pada kepuasan pasien. Adapun salah satu upaya yang dapat dilakukan demi memenangkan persaingan ini adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sarana, fasilitas serta sumber daya manusia (Wiyono dkk, 2006). Pelayanan kesehatan yang bermutu menurut Azwar (1996), adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pada prinsipnya ada 2 (dua) komponen utama yang harus diperhatikan sebelum menilai mutu pelayanan secara obyektif dan menyeluruh maupun dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yakni technical quality atau mutu pelayanan dari aspek pemberi pelayanan dimana berkaitan dengan pemenuhan standar yang telah ditetapkan dan interpersonal quality, mutu pelayanan dari aspek pasien yakni mencakup tingkat kepuasan pasien (Widajat, 2009). Menurut Kotler(1994) yang dikutip dari Wijono 2008, kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau output dari produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien bukanlah sesuatu yang terjadi dengan sendirinya. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan keperawatan yang sebaik-baiknya. Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap rumah sakit selaku tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan akan menumbuhkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit, karena kepuasan pasien yang tinggi akan menimbulkan kepercayaan pada rumah sakit sehingga pasien tidak akan pindah ke

rumah sakit yang lain apabila mereka mengalami kondisi yang mengharuskan mereka dirawat di rumah sakit (Ismani, 2001).

Dengan meningkatkan mutu asuhan keperawatan melalui penataan system pemberian asuhan keperawatan baik struktur, proses dan nilai-nilai yang diyakini dapat mendukung pemberian asuhan keperawatan sehingga hubungan antara perawat dan pasien akan lebih baik dan berkesinambungan, dan akan tercipta nilai-nilai yang professional sehingga pasien dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan selama menjalani perawatan di rumah sakit (Manurung, 2011).

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan Rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang (loyalitas). Dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Ikatan tersebut memberikan keuntungan bagi rumah sakit berupa finansial dan juga pasien dengan kesembuhannya (Laksono, 2008). Kejadian pulang paksa adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan pasien yang menolak perawatan yang diajukan oleh pihak rumah sakit atau pasien yang minta pulang walaupun belum sembuh dari penyakit yang dideritanya. Pulang paksa merupakan tanda adanya perasaan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Thenie, 2002). BOR (Bed Occupancy Rate) merupakan indikator yang memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur pada rumah sakit dan juga merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang sering atau umum diperhatikan orang karena selain lebih akurat, nyata dan mudah dikontrol (Susanto,1999).

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas atau mutu pelayanan disuatu rumah sakit, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Gambaran kepuasan

pasien rawat inap di unit rawat inap VIP Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak”.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. teknik Sampling yang digunakan adalah purposive Sampling dengan pasien sejumlah 33 orang. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien di unit rawat inap. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Kharitas Bhakti pada bulan Maret-Mei 2016.

Populasi dalam penelitian adalah subjek yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Nursalam, 2008). Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dirawat di unit rawat inap Rumah Sakit Kharitas Bhakti Pontianak. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu suatu tehnik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/ masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2008).

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah tersedia, berupa kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan yang sudah baku, sehingga tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner diberikan secara langsung oleh peneliti dan sebelumnya diberikan penjelasan tentang tata cara pengisian kuesioner. Pengisian angket oleh responden dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat responden. Untuk mengetahui identitas responden dan mengetahui gambaran secara umum subjek penelitian sebagai pengguna jasa pelayanan, yang terdiri dari: umur, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan, pekerjaan, tempat dirawat, lama dirawat serta frekuensi dirawat, penghasilan rata-rata dalam satu bulan.

Masing-masing jawaban responden diberi nilai (score), jika jawaban “sangat puas” diberi nilai 4, jika jawaban “puas” diberi nilai 3, jika jawaban “tidak puas”

diberi nilai 2, dan jika jawaban “tidak puas” diberi nilai 1.

Analisa data yang digunakan oleh peneliti yaitu analisis menggunakan Mann-Whitney Test. Cara penyajian data dengan menggunakan distribusi frekuensi karakteristik responden, jumlah (n), presentase dan hasil uji statistik.

HASIL

Tabel. 1
Karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	18	54,5
perempuan	15	45,5
Total	33	100

Dari 33 responden terdapat 33 pasien berdasarkan jenis kelamin, yakni sebanyak 18 pasien atau sebanyak 54.5 % dari total jumlah pasien adalah pria dan sebanyak 15 pasien atau 45.5% adalah wanita.

Tabel. 2
Karakteristik responden penelitian berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persen
21-33	6	18,2
34-46	3	9,1
47-58	6	18,2
59-71	6	18,2
72-81	7	21,2
82-94	5	15,2
Total	33	100

Sebanyak 6 pasien atau sebanyak 18.2 % dari usia pasien dengan rentang usia 21-33 tahun. 3 pasien atau sebanyak 9.1 % dari usia pasien dengan rentang usia 34-46 tahun, 6 pasien atau sebanyak 18.2 % dari usia pasien dengan rentang usia 47-58 tahun, 6 pasien atau sebanyak 18.2 % dari usia pasien dengan rentang usia 59-71 tahun, 7 pasien atau sebanyak 21.2 % dari usia pasien dengan rentang usia 72-81 tahun, 5 pasien atau sebanyak 15.2 % dari usia pasien dengan rentang usia 82-94 tahun.

Tabel. 3
Karakteristik responden penelitian berdasarkan lama perawatan

Lama Penelitian	Frekuensi	Persen
Tidak menjawab	1	3
3 hari	18	54,5

4 hari	6	18,2
5 hari	2	6,1
6 hari	2	6,1
7 hari	2	6,1
12 hari	1	3
15 hari	1	3
Total	33	100

Sebesar 3% dengan jumlah pasien 1 orang tidak menjawab lama perawatan. 54.5% dengan jumlah pasien sebanyak 18 orang dengan lama perawatan selama 3 hari. 18.2% dengan jumlah pasien sebanyak 6 orang dengan lama perawatan selama 4 hari. 6.1% dengan jumlah pasien sebanyak 2 orang dengan lama perawatan selama 5 hari. 6.1% dengan jumlah pasien sebanyak 2 orang dengan lama perawatan selama 6 hari. 6.1% dengan jumlah pasien sebanyak 2 orang dengan lama perawatan selama 7 hari. 3.0% dengan jumlah pasien sebanyak 1 orang dengan lama perawatan selama 12 hari. 3.0% dengan jumlah pasien sebanyak 1 orang dengan lama perawatan selama 15 hari.

Tabel. 4
Karakteristik responden penelitian berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Ferekuensi	Persen
Menikah	30	90,9
Belum Menikah	3	9,1
Total	33	100

Dari 33 pasien berdasarkan status perkawinan responden, yakni terdapat sebanyak 3 responden atau sebanyak 9.1 % dari total jumlah responden adalah belum menikah, dan sebanyak 30 responden atau sebanyak 90.9 % dari total jumlah responden adalah menikah.

Tabel. 5
Karakteristik responden penelitian berdasarkan Status Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persen
Tidak menjawab	2	6,1
Tidak Sekolah	1	3
SD	5	15,2
SMP	2	6,1
SMA	14	42,4
DIII	9	27,3
Total	33	100

Terdapat 2 responden atau sebesar 6.1 % dari total jumlah responden adalah Tidak Menjawab. 1 responden atau sebesar 3.0 % dari total jumlah responden adalah Tidak Sekolah. 5 responden atau sebesar 15.2 % dari total jumlah responden adalah Tamat SD. 2 responden atau sebesar 6.1% dari total jumlah responden adalah Tamat SMP. 14 responden atau sebesar 42.4% dari total jumlah responden adalah Tamat SMA. 9 responden atau sebesar 27.3% dari total jumlah responden adalah Tamat Akademi/Perguruan Tinggi.

Tabel. 6
Karakteristik responden penelitian berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Ferekuensi	Persen
PNS	2	6,1
Swasta	9	27,3
Wiraswasta	18	54,5
Buruh	1	3
IRT	2	6,1
Lain-lain	1	3
Total	33	100

Terdapat 2 responden atau sebesar 6.1% dari total jumlah responden adalah PNS/ABRI. 9 responden atau sebesar 27.3% dari total jumlah responden adalah Pegawai Swasta. 18 responden atau sebesar 54.5% dari total jumlah responden adalah Wiraswasta. 1 responden atau sebesar 3.0% dari total jumlah responden adalah Buruh/Tani. 2 responden atau sebesar 6.1% dari total jumlah responden adalah Ibu Rumah Tangga. 1 responden atau sebesar 3.0% dari total jumlah responden adalah Lain-Lain.

Tabel. 7
Karakteristik responden penelitian berdasarkan tingkat penghasilan

Penghasilan	Frekuensi	Persen
Tidak menjawab	1	3
<1000.000	1	3
1.000.000-3.000.000	12	15,2
3.000.000-5.000.000	18	6,1
5.000.000	1	42,4
Total	33	100

Terdapat 1 responden atau sebesar 3.0% dari total jumlah responden adalah Tidak Menjawab. 1 responden atau sebesar 3.0% dari total jumlah responden memiliki penghasilan kurang dari 1.000.000. 12 responden atau sebesar 36.4% dari total jumlah responden memiliki

penghasilan antara 1.000.000 - 3.000.000. 18 responden atau sebesar 54.5% dari total jumlah responden memiliki penghasilan antara 3.000.000 – 5.000.000. 1 responden atau sebesar 3.0% dari total jumlah responden memiliki penghasilan lebih dari 5.000.000.

Tabel. 8
Karakteristik responden penelitian berdasarkan frekuensi dirawat

Frekuensi dirawat	Frekuensi	Persen
1	13	39, 4
2	8	24, 2
3	12	36, 4
Total	33	100

Terdapat 13 responden atau sebesar 39.4% dari total jumlah responden adalah sebanyak satu kali. 8 responden atau sebesar 24.2% dari total jumlah responden adalah sebanyak dua kali. 12 responden atau sebesar 36.4% dari total jumlah responden adalah sebanyak tiga kali atau lebih.

Hasil Analisis Berdasarkan Pertanyaan

Perawat memberi Informasi Administrasi, 6 responden yang sangat puas mengenai informasi administrasi yang disampaikan oleh perawat. 27 responden yang puas mengenai informasi administrasi yang disampaikan oleh perawat.

Perawat Selalu menjaga Kebersihan dan Kerapian Ruangan, 5 responden yang sangat puas bahwa perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, 28 responden yang puas bahwa perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan.

Perawat menjaga Kebersihan dan Kesiapan Alat, 1 responden yang tidak menjawab bahwa perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat, 3 responden yang sangat puas bahwa perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat, 29 responden yang puas bahwa perawat menjaga kebersihan dan kesiapan alat.

Perawat Menjaga Kebersihan dan Fasilitas Kamar, 4 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat menjaga kebersihan dan fasilitas kamar. 28 responden menyatakan puas bahwa perawat menjaga kebersihan dan fasilitas kamar. 1 responden menyatakan tidak

puas bahwa perawat menjaga kebersihan dan fasilitas kamar.

Perawat selalu Menjaga Penampilannya, 6 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat selalu menjaga penampilannya. 27 responden menyatakan puas bahwa perawat selalu menjaga penampilannya.

Ketepatan Perawat dalam Melakukan Penanganan. 3 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat melakukan penanganan yang tepat. 30 responden menyatakan puas bahwa perawat melakukan penanganan yang tepat.

Kejelasan Informasi Tentang Fasilitas Yang Tersedia, 1 responden menyatakan tidak menjawab untuk kejelasan informasi tentang fasilitas yang tersedia. 2 responden menyatakan sangat puas untuk kejelasan informasi tentang fasilitas yang tersedia. 30 responden menyatakan puas untuk kejelasan informasi tentang fasilitas yang tersedia.

Perawat dalam Menyampaikan Hal yang Dipatuhi, 2 responden menyatakan sangat puas untuk penyampaian perawat dalam menyampaikan hal yang dipatuhi. 31 responden menyatakan puas untuk penyampaian perawat dalam menyampaikan hal yang dipatuhi.

Perawat dalam Menyampaikan Hal yang Dilarang, 2 responden menyatakan sangat puas untuk penyampaian perawat dalam menyampaikan hal yang dilarang. 31 responden menyatakan puas untuk penyampaian perawat dalam menyampaikan hal yang dilarang.

Ketepatan Waktu Perawat, 4 responden menyatakan sangat puas perawat melayani dengan tepat waktu. 29 responden menyatakan puas perawat melayani dengan tepat waktu.

Kesediaan Perawat dalam Menawarkan Bantuan, 2 responden menyatakan sangat puas terhadap kesediaan perawat dalam menawarkan bantuan. 31 responden menyatakan puas terhadap kesediaan perawat dalam menawarkan bantuan.

Perawat Menangani dengan Cepat, 2 responden menyatakan sangat puas perawat menangani dengan cepat. 31 responden menyatakan puas perawat menangani dengan cepat.

Ketersediaan Waktu Khusus yang Disediakan oleh Perawat, 1 responden menyatakan sangat puas ketersediaan waktu khusus yang disediakan oleh perawat. 32 responden menyatakan puas ketersediaan waktu khusus yang disediakan oleh perawat.

Bantuan Perawat dalam Memperoleh Obat, 30 responden menyatakan puas akan bantuan perawat dalam memperoleh obat. 3 responden menyatakan tidak puas akan bantuan perawat dalam memperoleh obat.

Pelayanan Foto dan Laboratorium, 33 responden menyatakan puas mengenai pelayanan foto dan laboratorium.

Perawat Memberikan Perhatian, 1 responden menyatakan sangat puas perawat memberikan perhatian. 32 responden menyatakan puas perawat memberikan perhatian.

Perawat Mampu Menjawab Pertanyaan, 33 responden menyatakan puas bahwa perawat mampu menjawab pertanyaan.

Perawat Memberikan Informasi yang Jujur, 1 responden menyatakan tidak menjawab bahwa perawat memberikan informasi yang jujur. 1 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat memberikan informasi yang jujur. 31 responden menyatakan puas bahwa perawat memberikan informasi yang jujur.

Perawat Melayani dengan Sikap Ramah, 3 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat melayani dengan sikap ramah. 30 responden menyatakan puas bahwa perawat melayani dengan sikap ramah.

Perawat Teliti dan Terampil, 3 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat teliti dan terampil. 30 responden menyatakan puas bahwa perawat teliti dan terampil.

Perawat Memberikan Informasi Terhadap Tindakan, 1 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat memberikan informasi terhadap tindakan. 32 responden menyatakan puas bahwa perawat memberikan informasi terhadap tindakan.

Perawat Mudah Ditemui dan Dihubungi, 3 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat mudah ditemui dan dihubungi. 30 responden menyatakan puas

bahwa perawat mudah ditemui dan dihubungi.

Perawat Memberikan Perawatan Intensif, 2 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat memberikan perawatan yang intensif. 31 responden menyatakan puas bahwa perawat memberikan perawatan yang intensif.

Perawat tidak memandang Status / Pangkat, 2 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat tidak memandang status / pangkat. 31 responden menyatakan puas bahwa perawat tidak memandang status/ pangkat.

Perawat Memberikan Perhatian dan Dukungan Moril, 1 responden menyatakan sangat puas bahwa perawat memberikan perhatian dan dukungan moril. 32 responden menyatakan puas bahwa perawat memberikan perhatian dan dukungan moril.

PEMBAHASAN

Sebanyak 18 pasien atau sebanyak 54.5 % dari total jumlah pasien adalah pria, hal ini dikarenakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi persepsi dan harapan termasuk harapan mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik saat berada dirumah sakit, Selain itu menurut Mufidah, (2013) laki-laki cenderung bekerja keras sehingga akan lebih mudah terserang penyakit dan menggunakan pelayanan kesehatan.

Selain itu pada penelitian ini sebanyak 6 pasien atau sebanyak 18.2 % dari usia pasien dengan rentang usia 21-33 tahun, hal ini dikarenakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi permintaan seseorang adalah usia seseorang salah termasuk pelayanan kesehatan hal ini sejalan dengan hasil penelitian Akbar, (2013) salah satu hal yang mempengaruhi permintaan dan kepuasan individu adalah usia karena usia ini merupakan usia produktif yang banyak berkunjung ke pelayanan kesehatan.

sebanyak . 54.5% dengan jumlah pasien sebanyak 18 orang dengan lama perawatan selama 3 hari, lama perawatan juga menjadi salah satu faktor kepuasan pelayanan rumah sakit karena semakin lama dirawat maka akan semakin lama merasakan pelayanan sehingga seseorang

ingin mendapatkan pelayanan dengan baik hal ini sejalan dengan hasil penelitian Oroh, (2017) bahwa salah satu yang mempengaruhi tingkat kepuas pasien terhadap pelayana rumah sakit.

Berdasarkan status perkawinan terdapat 30 atau 90.9 responden sudah menikah hal ini dikarenakan ketika menikah usiasudah masuk k tahap dewasa bahwak lansia sehingga lebih berisiko terkena penyakit dan menggunakan pelayana kesehatan selain itu berdasarkan tingkat pendidikan responden yang paling banyak 14 responden atau sebesar 42.4% dari total jumlah responden adalah Tamat SMA, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan menngkat pengetahuan termasuk pengetahuan tentang pemeliharaan kesehatan hal ini sejalan dengan hasil penelitian Alamri, (2015) bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien saat dirawat di rumah sakit.

Dari 33 responden sebanyak 18 responden atau sebesar 54.5% bekerja sabagai wiraswasta, pekerjaan merupakan salah satu faktor seseorang memilih rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan ketika sakit hal ini dikarenakan pekerjaan akan berpengaruh dengan penghasilan yang diapatkan seseorang sehingga akan akan menentukan pilihan pelayanan seeuai dengan kemampuan dirinya hal ini sejalan dengan hasil penelitian Burhani, (2015) bahwa terdapat hubungan antara sosial ekonomi dengan pemenuha gizi seseorang hal ini dapat disimpulkan bahwa pekerjaan akan mempengaruhi pemelihan dan pemenuhan seseorang dalam menentukan tempat pelayanan ksehatan.

Sebanyak 18 responden atau sebesar 54.5% dari total jumlah responden memiliki penghasilan antara 3.000.000 – 5.000.000, hal ini dikarenakan tingkat pendapatan akan berpengaruh pada pemilihan jenis atau tigtat pelayanan kesehatan hal ini sejalan dengan hasil penelitian Nur, (2016) bahwa terdapat hubungan antara pendapatan dengan pemelihan jenis jaminan kesehtan.

Sebanyak 12 responden atau sebesar 36.4% dari total jumlah responden adalah

sebanyak tiga kali atau lebih, hal ini sangat berpengaruh karena semakin sering seseorang mauk dan menggunakan pelayanan kesehatan maka akan semakin ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari rumah sakit.

KESIMPULAN

1. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan.
2. sebanyak 18 pasien atau sebanyak 54.5 % dari total jumlah pasien.
3. 27 responden yang puas mengenai informasi administrasi yang disampaikan oleh perawat.

SARAN

1. peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tentang dimensi mana yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien.
2. Untuk rumah sakit dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dapat dikatakan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar dkk, (2013) *Gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di instalasi rawat inap RSUD Labuab baji Makassar 2013*. Makassar: Unhas
- Alamri dkk. (2015) *Hubungan antra mutu pelayanan perawatan dsn tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggaran jaminan (BPJS) kesehatan di ruangan rawat inap rumah sakit islam (RSI)sitti Maryam kota manado*.Manado Universitas Samratulangi.
- Azwar, A. (1996). Pengantar administrasi kesehatan.
- Burhani dkk, (2016), *Hubungan tingkat pengetahuan ibu dan tingkat ekonomi keluarga nelayan dengan status gizi belita di kelurahan air tawar barat kota padang*: Jurnal Kesehatan andalas
- Ismani, N. (2001). Etika keperawatan.

- Manurung, S. (2011). *Keperawatan Profesional*. Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan (2th ed)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nur dkk, (2018) *Anlisis faktor yang mempengaruhi pemilihan kelas kepesertaan jaminan kesehatan nasional*. Falethan health jurnal.
- Oroh. dkk, (2015) *Faktor-faktr yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruangan interna RSUD Noongan*. Manado: Universiatas Samratulangi
- Susanto, R. D., & Ffield, A. (1999). Throughflow within makassar strait. *Geophysical Research Letters*, 26(21), 3325-3328
- Syamsudin, E., Wijono, F. S., & Gunawan, H. (2008). Perangkat Tikus Menggunakan Mikrokontroler dengan Fasilitas Short Message Service (SMS). *TESLA Jurnal Teknik Elektro UNTAR*, 10(2), 91-95.
- Widajat, D. (2009). Uji coba teknologi daur ulang campuran dingin dengan foam bitumen pada jalan Pantura Jawa Barat. *Jurnal Jalan-Jembatan*, 26(1), 57-72.
- Wiyono. H., Soekarno, I., & Egon, A. (2006). Perbandingan Beberapa Formula Perhitungan Gerusan Di Sekitar Pilar (Kajian Laboratorium). *Jurnal Teknik Sipil ITB*, 13(1), 1-10.