

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN KEPADA KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD KOTA
KENDARI TAHUN 2016**

Eka Murtiana¹Ruslan Majid²NurNasrianaJufri³
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo¹²³
¹rus.majid@yahoo.com²³

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai salah satu sub-sistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan administrasi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi keinginan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS). Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *crosssectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial yang datang berobat di RSUD Kota Kendari pada bulan Januari 2015 yang berjumlah 2.776 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di RSUD Kota Kendari yang terdiri dari pasien rawat jalan dan rawat inap berjumlah 96 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling* dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.00 < 0.05$, ada hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $p_{\text{value}} = 0.00 < 0.05$, ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.00 < 0.05$, ada hubungan mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien dengan $p = 0.00 < 0.05$, ada hubungan lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.00 < 0.05$.

Kata kunci: rumah sakit, mutu pelayanan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS) Kesehatan

ABSTRACT

Hospital as one of the sub-systems of health services provides two types of services to public, namely health services and administration of health services in hospitals. Patient's satisfaction is one of indicator of health services quality. The hospitals are required to always maintain consumer's trust by increasing services quality so can fulfill patient's desire and increasing patient's satisfaction toward services that given. One of the users of health services are participants in the Social Security Management Agency of Health (SSMAH). The high interest of public to be participants of the Social Security Management Agency of Health is not accompanied by satisfaction toward health services that they get. Type of study that used was cross-sectional study. The population in this study was all of patients of the Social Security Management Agency of Health who came for treatment in General Hospital of Kendari Municipality in January 2015 that totaling were 2776 people. The sample in this study was patients who came for treatment in General Hospital of Kendari Municipality which consisted of patients of outpatient and inpatient care that totaling were 96 people with the sampling technique was simple random sampling and it was analyzed using chi-square statistical test. The results showed that there was a correlation between administrative services quality and patient's satisfaction with $p_{\text{value}} = 0.00 < 0.05$, there was a correlation between doctors service quality and patient's satisfaction with $p_{\text{value}} = 0.00 < 0.05$, there was a correlation between nurses service quality and patient's satisfaction with $p_{\text{value}} = 0.00 < 0.05$, there was a correlation between facilities and infrastructure quality and patient's satisfaction with $p_{\text{value}} = 0.00 < 0.05$, there was a correlation between the hospital environment and patient's satisfaction with $p_{\text{value}} = 0.00 < 0.05$.

Keywords: hospitals, health services quality, Social Security Management Agency of Health (SSMAH)

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upayakuratif-rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik)¹.

Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit².

Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan³.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial⁴.

Jumlah peserta BPJS Kesehatan terus meningkat, terhitung pada tanggal 13 Februari 2015 sebanyak 137.743.318 jiwa sudah terdaftar menjadi peserta BPJS kesehatan di Indonesia⁵.

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Hal ini masih belum sejalan dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan BPJS Kesehatan di awal tahun 2014 lalu. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, sebuah program Jaminan Kesehatan Nasional yang diharapkan mampu meningkatkan

Kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih profesional, tanggap, informative sekaligus bermartabat⁶.

Banyaknya complain dan penilaian yang kurang baik dari peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkannya. Mulai dari sistem yang berbelit-belit, tidak ada batasan pembiayaan yang jelas, pembatasan obat bahkan pelayanan yang dinilai lama yang dilakukan pihak rumah sakit terhadap peserta BPJS.

RSUD Kota Kendari merupakan rumah sakit tipe C milik pemerintah Kota Kendari yang memberikan pelayanan bagi peserta BPJS. Berdasarkan laporan tahunan jumlah kunjungan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di RSUD Kota Kendari menempati urutan pertama disbanding pengguna asuransi lainnya yaitu sekitar 90% dari total kunjungan yang tercatat⁷.

Berdasarkan laporan jumlah kunjungan pasien BPJS meningkat dalam 2 tahun terakhir yaitu tahun 2014 sebanyak 2800 jiwa meningkat menjadi 33.000 jiwa pada tahun 2015⁸.

Indikator mutu pelayanan rumah sakit dapat diketahui melalui pemanfaatan tempat tidur melalui angka *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Length Of Stay* (LOS), *Turn Over Interval* (TOI), dan *Bed Turn Over* (BTO). Jumlah tempat tidur di ruang rawat inap RSUD Abunawas secara keseluruhan adalah 136 TT. pada tahun 2014 nilai BOR yaitu 72.3%, LOS = 5-7 hari, TOI = 10-12 Hari dan BTO = 15-25 kali dan terjadi peningkatan pada tahun 2015 yaitu BOR = 82%, LOS = 6 - 8 hari, TOI = 4-7 Hari dan BTO = 30-40 kali.

Hasil evaluasi terhadap kepuasan pasien tahun 2015 melalui mekanisme kotak saran yang disediakan, terdapat banyak keluhan-keluhan yang diterima seperti keterlambatan dokter, pelayanan administrasi berbelit-belit, lambatnya pelayanan obat, keramahan petugas, sarana dan prasana yang kurang memadai dan kenyamanan pasien dan pembesuk khususnya pada pasien kelas III pengguna BPJS.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian *crosssectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang datang berobat di RSUD Kota Kendari pada bulan Januari 2015 yang berjumlah 2776 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah yang datang berobat di RSUD Kota Kendari yang terdiri dari pasien rawat jalan dan rawat inap yang berjumlah 96 yang diperoleh

dengan menggunakan teknik *teknik simple random sampling*⁹.

HASIL

A. Analisis Univariat

1. Mutu Pelayanan Administrasi

No	Mutu Pelayanan Administrasi	n	%
1.	Baik	73	76.0
2.	Tidak Baik	23	24.0
Total		96	100

Tabel 1 menunjukkan persepsi responden tentang mutu pelayanan administrasi bahwa dari 96 responden terdapat 73 responden (76,0%) yang mengatakan baik dan 23 responden (24,0%) mengatakan tidak baik.

2. Mutu Pelayanan Dokter

No	Mutu Pelayanan Dokter	n	%
1.	Baik	69	71.9
2.	Tidak Baik	27	28.1
Total		96	100

Tabel 2 menunjukkan persepsi responden tentang mutu pelayanan dokter bahwa dari 96 responden terdapat 69 responden (71,9%) yang mengatakan baik dan 27 responden (28,1%) mengatakan tidak baik.

3. Mutu Pelayanan Keperawatan

No	Mutu Pelayanan Keperawatan	n	%
1.	Baik	73	76.0
2.	Tidak Baik	23	24.0
Total		96	100

Tabel 3 menunjukkan persepsi responden tentang mutu pelayanan keperawatan bahwa dari 96 responden terdapat 73 responden (76,0%) yang mengatakan baik dan 23 responden (24,0%) mengatakan tidak baik.

4. Mutu Sarana dan Prasarana

No	Mutu Sarana dan Prasarana	n	%
1.	Baik	79	82.3
2.	Tidak Baik	17	17.7
Total		96	100

Tabel 4 menunjukkan persepsi responden tentang mutu sarana dan prasarana bahwa dari 96 responden

terdapat 79 responden (82,3%) yang mengatakan baik dan 17 responden (17,7%) mengatakan tidak baik.

5. Lingkungan Rumah Sakit

No	Mutu Lingkungan Pelayanan	n	%
1.	Baik	77	80.2
2.	Tidak Baik	19	19.8
Total		96	100

Tabel 5 menunjukkan persepsi responden tentang mutu lingkungan pelayanan bahwa dari 96 responden terdapat 77 responden (80,2%) yang mengatakan baik dan 19 responden (19,8%) mengatakan tidak baik.

6. Kepuasan Pasien

No	Kenyamanan	n	%
1.	Puas	75	78.1
2.	Tidak Puas	21	21.9
Total		96	100

Tabel 6 menunjukkan persepsi responden tentang kepuasan terhadap pelayanan bahwa dari 96 responden terdapat 75 responden (78,1%) yang mengatakan puas dan 21 responden (21,9%) mengatakan tidak puas.

B. Analisis Bivariat

1. Hubungan Mutu Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien

No	Mutu Pelayanan Administrasi	Kepuasan Pasien				Total	%	pValue
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1.	Baik	67	69.8	6	6.2	73	76,0	0.000
2.	Tidak Baik	8	8.3	15	15.6	23	24,0	
Total		75	78.1	21	21.9	96	100	

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa dari hasil uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p_{value} = 0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, interpretasi ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

2. Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien

No	Mutu Pelayanan Dokter	Kepuasan Pasien				Total	%	pValue
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1.	Baik	67	69.8	2	2.1	69	71.9	0.000
2.	Tidak Baik	8	8.3	19	19.8	27	28.1	
Total		75	78.1	21	21.9	96	100	

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa dari hasil uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, interpretasi ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien

No	Mutu pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien				Total	%	pValue
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	N	%			
1.	Baik	68	70.8	5	5.2	73	76.0	0,000
2.	Tidak Baik	7	7.3	16	16.7	23	24.0	
Total		75	78.1	21	21.9	96	100	

Dari tabel 9 dapat dilihat bahwa dari hasil uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, interpretasi ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada rawat jalan RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

4. Hubungan Mutu Sarana dan Prasarana Dengan Kepuasan Pasien

No	Mutu Sarana dan Prasarana	Kepuasan Pasien				Total	%	pValue
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	N	%			
1.	Baik	73	76.0	6	6.2	79	82.3	0,000
2.	Tidak Baik	2	2.1	15	15.6	17	17.7	
Total		75	78.1	21	21.9	96	100	

Dari tabel 10 dapat dilihat bahwa dari hasil uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, interpretasi ada hubungan yang signifikan antara mutu sarana dan

prasarana kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

5. Hubungan Mutu Lingkungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

No	Lingkungan Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	%	pValue
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1.	Baik	72	75.0	5	5.2	77	80.2	0,000
2.	Tidak Baik	3	3.1	16	16.7	19	19.8	
Total		75	78.1	21	21.9	96	100	

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa dari hasil uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, interpretasi ada hubungan yang

signifikan antara lingkungan pelayanan di rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

DISKUSI

1. Hubungan Hubungan Mutu Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p_{value} = 0.00 < 0.05$ maka hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. Kepuasan pasien oleh pelayanan administrasi disebabkan oleh pelayanan yang ramah, santun, cepat dan penampilan petugas yang rapi.

Ini sejalan dengan penelitian Nasution (2011) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variabel mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien. Pada responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan administrasi ini disebabkan oleh penampilan petugas yang bersih dan rapi serta keramahan, sikap sopan dan santun dari petugas yang baik.

2. Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien

Setelah dilakukan uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka ini ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

Mengacu pada hasil penelitian ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kedokteran ini disebabkan tidak disiplinnya waktu khususnya pelayanan dokter spesialis sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dokter. Keluhan pasien umum yang dominan adalah pasien merasa dokter kurang respon dan kurang tanggap menjelaskan hasil pemeriksaan yang telah dilakukan dan kurang

jasas dalam memberikan informasi tentang penyakit yang diderita pasien.

Ini sejalan dengan penelitian Nasution (2011) yang menyebutkan bahwa erdapat korelasi (hubungan) antara variabel mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien. Seorang dokter harus dapat meyakinkan pasien bahwa dia memiliki kemampuan dalam proses penyembuhan suatu penyakit. Peran seorang dokter dalam pelayanan kesehatan adalah unsur yang penting sekali. Tetapi dalam paradigma terkini ada perubahan dalam sudut pandang dokter, bahwa pasien yang akan menentukan produk atau jasa kesehatan. Kalau pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dokter maka dia bisa berpindah ke pelayanan kesehatan lain. Padahal seorang pasien bisa bertindak sebagai agen promosi dan pemasaran rumah sakit.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Setelah dilakukan uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien pada rawat jalan RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

Mengacupada hasil penelitian ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah perawat kurang ramah dan sopan, kurang tanggap terhadap keluhan pasien serta sulit diajak komunikasi. Pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat tergantung pada petugas sebagai baris terdepan dalam memberikan pelayanan, salah satu diantaranya adalah perawat. Keluhan pasien yang sering muncul adalah perawat yang kurang ramah,

kurang peduli dan sulit untuk dihubungi. Hal ini terjadi karena perawat berhadapan langsung dengan pasi en selama 24 jam, sehingga pasien lebih mudah menilai sikap perawat dibanding dokter dalam memberikan pelayanan

Ini sejalan dengan penelitian Nasution (2011) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variabel mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Keluhan pasien yang sering muncul adalah perawat yang kurang ramah, kurang peduli dan sulit untuk dihubungi.

Sesuai hasil penelitian terdapat 5 responden (5.2%) yang menyatakan mutu pelayanan perawatan baik tetapi tidak puas. Hal ini disebabkan karena lingkungan ruang perawatan yang tidak membuat nyaman disebabkan banyaknya pembesuk/ keluarga khususnya ruang perawatan isolasi sehingga menyebabkan ketidak puasan

Terdapat pula 7 reponden (7.3%) yang menyatakan mutu pelayanan perawatan tidak baik tetapi merasa puas. Hal ini disebabkan pelayanan kedokteran yang baik seperti dokter bersikap ramah dan tanggap terhadap keluhan pasien.

Hasil pengamatan pada RSUD Kota Kendari terhadap jumlah tenaga perawat sudah mencukupi namun proporsi tenaga PNS lebih sedikit dibanding tenaga Non PNS (rasio tenaga PNS dan Non PNS 1 : 5) dimana pada umumnya tenaga non PNS kurang tanggap dan kurang termotivasi dalam memberikan pelayanan disebabkan perbedaan upah yang diterima dan perbedaan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Aditama (2004) kekurangpuasan perawat terhadap pekerjaan akan menyebabkan kurangnya motivasi kerja perawat. Keadaan ini akan menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang dalam jangka panjang dapat menimbulkan keluhan pasien seperti perawat kurang ramah dan kurang sabar.

4. Hubungan Mutu Sarana dan Prasarana Dengan Kepuasan Pasien

Setelah dilakukan uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu sarana dan prasarana kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

Mengacu pada hasil penelitian ketidak puasan pasien terhadap mutu sarana dan prasarana disebabkan kebersihan ruangan perawatan yang kurang, sering terjadi kekurangan bantal dan spre, kerapian

bangunan, dekorasi ruangan khususnya bangunan bangsal kelas III

Ini sejalan dengan penelitian Nasution (2011) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variabel mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan adalah tersedia fasilitas sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan medis (stetoscope, tensi meter, pengukur suhu dll), sarana penunjang medis (apotek, radiologi, laboratorium dan penunjang medis lainnya), fasilitas penunjang non medis (toilet, kamar mandi, kipas angin dll) dan fasilitas umum lainnya yang memberikan rasa aman dan nyaman kepada penggunaanya.

Sesuai hasil penelitian terdapat 6 responden (6.2%) menyatakan mutu prasarana baik tetapi tidak puas. Ini disebabkan karena lingkungan ruang pelayanan khususnya lingkungan perawatan kelas 2 dan 3 yang tidak membuat nyaman disebabkan banyaknya pembesuk/ keluarga sehingga menyebabkan ketidak puasan.

Terdapat pula 2 responden (2.1%) yang merasa mutu sarana dan prasarana tidak baik tetapi merasa puas. Hal ini disebabkan karena tanggung jawab perawat baik yang melayani pasien dengan ramah sopan dan rasa empati yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada meskipun dengan sarana dan prasana yang belum memadai.

5. Hubungan Mutu Lingkungan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien

Setelah dilakukan uji statistic *fisher's exact* diperoleh nilai $p = 0.00 < 0.05$ maka hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara lingkungan pelayanan di rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

Ini sejalan dengan penelitian Nasution (2011) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variable lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien. Untuk masalah lingkungan rumah sakit hal yang paling utama dikeluhkan pasien adalah kebersihan toilet dan kamar mandi. Untuk itu M anajemen rumah sakit perlu melakukan langka-langkah untuk meminimalkan keluhan melalui pningkatan mutu lingkungan pelayanan antara lain penataan ruang penerimaan, kamar periksa, fasilitas parkir, kamar mandi dan WC.

Sesuai hasil penelitian terdapat 5 responden (5.2%) yang menyatakan mutu lingkungan rumah sakit baik tetapi tidak

merasa puas hal ini disebabkan pelayanan dokter yang kurang maksimal disebabkan sering terjadi keterlambatan pelayanan.

Kenyamanan terhadap lingkungan rumah sakit sangat mempengaruhi terhadap persepsi kepuasan pasien mutu pelayanan rumah sakit. Salah tujuan dari pelayanan keperawatan di rumah sakit menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien sehingga mempercepat proses penyembuhan. Kesan pertama kali bagi pasien rawat inap terbentuk sewaktu pasien pertama kali masuk rumah sakit. Kesan ini sering menetap pada diri pasien dan mempengaruhi sikap mereka terhadap lembaga, dan mutu pelayanan yang mereka terima

KESIMPULAN

1. Ada hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.
2. Ada hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.
3. Ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.
4. Ada hubungan yan mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.
5. Ada hubungan lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Kendari Tahun 2016.

SARAN

1. Bagi pihak RSUD Kota Kendari perlu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan melalui perbaikan dan peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana, pendidikan dan pelatihan bagi petugas kesehatan untuk

meningkatkan profesionalisme dalam memberi pelayanan

2. Rumah Sakit agar melakukan pemantauan secara terus-menerus untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar mengembangkan variabel lain untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang RI. Nomor. 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. Biro Hukum Departemen Kesehatan RI, Jakarta
2. Wiyono, D., 1997. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Buku 1 dan 2*, Airlangga University Press, Surabaya.
3. Muninjaya, A. A. G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.Jakarta.
4. Azwar, A, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*, Bina rupa Aksara. Jakarta.
5. Nasution, 2011. *Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi di Puskesmas Mutiara Kabupaten Asahan Tahun 2011*. Jurnal Vol. 5 Universitas Sumatra Utara.
6. Profil RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2015.
7. Suaib. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa*. Jurnal Naskah Publikasi. Fakultas Kesmas. Universitas Hasnuddin Makassar.
8. BPJS. 2015. *Pedoman Pengurusan Anggota Baru Kendari*. Jakarta
9. Chandra,B,2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, EGC, Jakarta