

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahtera Mas Kendari

Sitti Rahma¹, Cucu Zubaedah^{1*}, Asty Samiaty Setiawan¹

¹Departemen Ilmu Kesehatan Gigi Komunitas, Fakultas kedokteran Gigi, Universitas Padjadjaran

*korespondensi: cucu.zubaedah@fkg.unpad.ac.id

Doi: [10.24198/jkg.v28i2.18705](https://doi.org/10.24198/jkg.v28i2.18705)

ABSTRACT

Pendahuluan: Kepuasan merupakan perbandingan harapan dengan kinerja yang dirasakan pelanggan/pengguna. Tujuan penelitian ini adalah menilai kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. **Metode:** Jenis penelitian deskriptif survei. Populasi adalah pengguna Rumah Sakit Umum Bahteramas Kendari. Pengambilan sampel dilakukan secara *purpoisive sampling*, penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepuasan pengguna rumah sakit. Sampel terjaring 200 orang. Variable penelitian adalah kepuasan pengguna rumah sakit dengan 14 (empat belas) indikator. **Hasil:** Indikator prosedur pelayanan dan indikator persyaratan pelayanan mempunyai indeks kepuasan yang kurang sedangkan indikator kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan masing-masing indicator mempunyai nilai indeks kepuasan yang baik. Secara keseluruhan indeks kepuasan Rumah sakit Umum Bahteramas Kendari mempunyai indeks kepuasan katagori B yaitu baik. **Simpulan:** Pengguna jasa merasakan kepuasan jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Bahtera Mas Kendari.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, dimensi pelayanan, rumah sakit

Satisfaction of health services users of Bahtera Mas General Hospital Kendari

ABSTRACT

Introduction: Satisfaction is a comparison of expectations with the performance perceived by the customer / user. The purpose of this study was to assess the satisfaction of users of health services in hospitals. **Methods:** Type of survey descriptive research. The population is the user of Bahteramas Kendari General Hospital. Sampling was done by *purpoisive sampling*. The research was carried out by giving satisfaction questionnaires to hospital users. Samples netted 200 people. The research variable is the satisfaction of hospital users with 14 (fourteen) indicators. **Results:** Service procedure indicators and service requirements indicators have a lack of satisfaction index, while indicators of clarity of officers, discipline of officers, responsibilities of officers, ability of officers, speed of officers, fairness get service, politeness and friendliness of officers, certainty of service schedules, environmental comfort and environmental security each indicator has a good satisfaction index value. Overall satisfaction index of Bahteramas Kendari General Hospital has category B satisfaction index which is good. **Conclusion:** Service users feel the satisfaction of the health services of the Bahtera Mas Kendari General Hospital.

Keywords: User satisfaction, service dimensions, hospital

PENDAHULUAN

Peraturan menteri kesehatan (Permenkes)¹ RI UU No. 44 Th 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit berkewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.² Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dapat berupa tindakan perawatan, tindakan pengobatan, tindakan pencegahan ataupun tindakan pelayanan kesehatan lainnya dengan sasaran utamanya adalah masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit bertujuan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien/pengguna rumah sakit, sehingga diharapkan pasien/pengguna mendapat kepuasan dari pelayanan kesehatan tersebut.

Pakar dari Washington State University mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon emosional atau kognitif menyangkut ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi yang terjadi dalam waktu tertentu baik itu setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, ataupun berdasarkan pengalaman akumulatif.³ Kepuasan merupakan perbandingan harapan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan.⁴ Kepuasan pasien merupakan evaluasi dari dimensi kesehatan yang berbeda⁵, yang artinya bahwa kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai evaluasi dari mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

Hasil penelitian sebelumnya tentang indeks kepuasan pasien suatu rumah sakit swasta di purwokerto tahun 2011, didapatkan predikat B (Baik) untuk masing – masing instalansi rawat inap, instalansi rawat jalan, instalansi farmasi, pelayanan radiologi dan pelayanan laboratorium.⁶ Menurut penelitian Indra Jaya Tarigan⁷ tingkat kepuasan di RSUD dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing dilihat 68,18% merasa puas dengan kondisi ruangan rawat inap, 89,29% memiliki tingkat kepuasan sedang pada prosedur pelayanan, 81,81% memiliki kepuasan sedang tentang jadwal pelayanan, 78,79% memiliki tingkat kepuasan sedang tentang diagnosa dokter.

Mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik merupakan salah satu indikator untuk menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.Pan/2/2004⁸, kepuasan pelayanan merupakan suatu hasil pendapat serta penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Men.PAN ada 14 unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu: Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Indeks tersebut dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari.

Mengetahui atau mengukur kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat memberikan banyak manfaat terhadap rumah sakit⁹, yaitu: Memberikan keharmonisan hubungan pengguna jasa dengan rumah sakit, dapat menjadi dasar pengguna jasa untuk melakukan pembelian ulang, terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit, menimbulkan atau meningkatkan loyalitas pengguna jasa, rumah sakit dapat direkomendasikan oleh pengguna jasa dari mulut ke mulut, meningkatkan reputasi rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan, meningkatkan pendapatan rumah sakit itu sendiri. Mengacu pada alasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Kendari.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi, dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pengguna jasa pelayanan kesehatan yang datang ke Rumah Sakit Umum Bahteramas Kendari untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kriteria pengguna

jasa bukan anggota jamkesmas¹⁰, pengguna jasa yang bersedia mengisi kuisioner yang datang pada hari kerja yaitu senin sampai jumat di Rumah Sakit Umum Bahteramas Kendari.

Proses pemilihan sampel pada penelitian ini secara *purposive sampling*, jumlah responden dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 200 subjek.

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan yang datang ke RSUD Bahteramas Kendari. Kepuasan pengguna jasa diukur dengan indikator – indikator sebagai berikut yaitu: 1. Prosedur pelayanan; 2. Persyaratan pelayanan; 3. Kejelasan petugas pelayanan; 4. Kedisiplinan petugas pelayanan; 5. Tanggung jawab petugas pelayanan; 6. Kemampuan petugas pelayanan; 7. Kecepatan pelayanan; 8. Keadilan mendapatkan pelayanan; 9. Kesopanan dan keramahan petugas; 10. Kewajaran biaya pelayanan; 11. Kepastian biaya pelayanan; 12. Kepastian jadwal pelayanan; 13. Kenyamanan lingkungan; 14. Keamanan lingkungan.⁸

Data yang telah diedit selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode kuantitatif, yaitu data yang didapatkan disajikan dalam bentuk tabel dan ukuran rata – rata.

HASIL

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai

kemudahan prosedur pelayanan di RSUD Bahteramas Kendari mayoritas responden menyatakan kurang mudah sebanyak 46,5% dan 2 responden (1%) menyatakan mudah.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan di RSUD Bahteramas Kendari, Mayoritas responden menyatakan kurang sesuai sebanyak 47% dan dan 19 responden (9,5%) menyatakan tidak sesuai. T

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari mayoritas responden menyatakan jelas sebanyak 39% dan dan 18 responden (9%) menyatakan tidak jelas.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari. Kendari mayoritas responden menyatakan disiplin

sebanyak 35,5% dan dan 16 responden (8%) menyatakan tidak disiplin.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari mayoritas responden menyatakan kurang tanggung sebanyak 41,5% dan 16 responden (8%) menyatakan tidak tanggungjawab.

Tabel di atas, menunjukkan penilaian responden mengenai kemampuan petugas pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari mayoritas responden menyatakan mampu sebanyak 45% dan 21 responden (10,5%)

Tabel 1. Kemudahan prosedur, kesesuaian persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas dan tanggung jawab petugas dalam pelayanan di rsu bahteramas kendari

Pilihan jawaban	Frekuensi	%	Nilai unsur pelayanan
Kemudahan prosedur pelayanan			
Tidak mudah	29	14,5	2,24
Kurang mudah	93	46,5	
Mudah	2	1	
Sangat mudah	76	38	
Jumlah	200	100	2,24
Kesesuaian persyaratan pelayanan			
Tidak sesuai	19	9,5	2,44
Kurang sesuai	84	47	
Sesuai	66	33	
Sangat sesuai	21	10,5	
Jumlah	200	100	2,44
Kejelasan petugas pelayanan			
Tidak jelas	18	9	2,66
Kurang jelas	68	34	
Jelas	78	39	
Sangat jelas	36	18	
Jumlah	200	100	2,66
Kedisiplinan petugas pelayanan			
Tidak disiplin	16	8	2,74
Kurang disiplin	67	33,5	
Disiplin	71	35,5	
Sangat disiplin	46	23	
Jumlah	200	100	2,74
Tanggung jawab petugas pelayanan			
Tidak tanggung jawab	16	8	2,53
Kurang tanggung jawab	83	41,5	
Bertanggung jawab	81	40,5	
Sangat tanggung jawab	20	10	
Jumlah	200	100	2,53

Tabel 6. Keahlian dan keterampilan petugas, kecepatan, keadilan mendapatkan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya dalam pelayanan di rsu bahteramas kendari

Pilihan jawaban	Frekuensi	%	Nilai unsur pelayanan
Keahlian dan keterampilan petugas pelayanan			
Tidak mampu	21	10,5	2,70
Kurang mampu	52	26	
Mampu	90	45	
Sangat mampu	37	18,5	
Jumlah	200	100	2,70
Kecepatan pelayanan			
Tidak cepat	13	6,5	2,60
Kurang cepat	81	40,5	
Cepat	77	38,5	
Sangat cepat	29	14,5	
Jumlah	200	100	2,60
Keadilan mendapatkan pelayanan			
Tidak adil	21	10,5	2,58
Kurang adil	71	35,5	
Adil	77	38,5	
Sangat adil	31	15,5	
Jumlah	200	100	25,8
Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan			
Tidak sopan	13	6,5	2,61
Kurang sopan	78	39	
Sopan	83	41,5	
Sangat sopan	26	13	
Jumlah	200	100	2,61
Kewajaran biaya pelayanan			
Tidak wajar	9	4,5	2,61
Kurang wajar	68	34	
Wajar	76	41,5	
Sangat wajar	47	13	
Jumlah	200	100	2,61

menyatakan tidak mampu.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kecepatan pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari. Mayoritas responden menyatakan kurang cepat sebanyak 40,5% dan 13 responden (6,5%) menyatakan tidak cepat.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai keadilan mendapatkan pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari mayoritas responden menyatakan adil sebanyak 38,5% dan 21 responden (10,5%) menyatakan tidak adil.

Tabel 3. Kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan dalam pelayanan di rsu bahteramas kendari

Pilihan Jawaban	Frekuensi	%	Nilai Unsur Pelayanan
Kepastian Biaya Pelayanan			
Tidak pasti	15	7,5	2,54
Kurang pasti	85	42,5	
Pasti	77	38,5	
Sangat pasti	23	11,5	
Jumlah	200	100	2,54
Kepastian Jadwal Pelayanan			
Tidak pasti	15	7,5	2,73
Kurang pasti	74	37	
Pasti	60	30	
Sangat pasti	51	25,5	
Jumlah	200	100	2,73
Kenyamanan Lingkungan			
Tidak nyaman	10	5	2,78
Kurang nyaman	63	31,5	
Nyaman	86	43	
Sangat nyaman	41	25,5	
Jumlah	200	100	2,78
Keamanan Lingkungan			
Tidak aman	11	5,5	3,02
Kurang aman	37	18,5	
aman	89	44,5	
Sangat aman	63	31,5	
Jumlah	200	100	3,02

Tabel di atas, menunjukkan penilaian responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari Mayoritas responden menyatakan sipan sebanyak 41,5% dan 13 responden menyatakan tidak sopan.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kewajaran biaya pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari mayoritas responden menyatakan wajar sebanyak 38% dan 9 responden (4,5%) menyatakan tidak wajar.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kepastian biaya pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari. Mayoritas responden menyatakan kuang pasti sebanyak 42,5% dan 15 responden menyatakan tidak pasti.

Tabel diatas, menunjukkan penilaian responden mengenai kepastian jadwal layanan

Tabel 4. Penilaian pasien berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (ikm) di rsu bahteramas kendari

No	Unsur pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori	Nilai
1	Prosedur Pelayanan	2,24	Kurang baik	0,1590
2	Persyaratan Pelayanan	2,44	Kurang baik	0,1732
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,66	Baik	0,1888
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,74	Baik	0,1945
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,53	Baik	0,1796
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,70	Baik	0,1917
7	Kecepatan Pelayanan	2,60	Baik	0,1846
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,58	Baik	0,1831
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,61	Baik	0,1853
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,80	Baik	0,1988
11	Kepastian biaya Pelayanan	2,54	Baik	0,1803
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,73	Baik	0,1938
13	Kenyamanann lingkungan	2,78	Baik	0,1973
14	Keamanan Lingkungan	3,02	Baik	0,2144

Jumlah nilai index 2,6244; Ikm unit pelayanan 2,6244 x 25 = 65,61; Mutu pelayanan b; Kinerja unit pelayanan baik; Indeks unit pelayanan baik; Indeks kepuasan pengguna jasa puas

kesehatan di RSU Bahternas Kendari. Mayoritas responden menyatakan kurang pasti sebanyak 37% dan 15 responden menyatakan tidak pasti.

Tabel diatas, menunjukan hasil penilaian responden mengenai kenyamanan lingkungan di RSU Bahternas Kendari. Mayoritas responden menyatakan silakan dihapus nyaman sebanyak 43% dan 10 responden (5%) menyatakan tidak

nyaman.

Tabel diatas, menunjukan penilaian responden mengenai keamanan lingkungan di RSU Bahteramas Kendari. Mayoritas Responden menyatakan aman sebanyak 44,5% dan 11 responden (5,5%) menyatakan tidak aman.

Setelah data diperoleh, data kemudian dikumpulkan dan dihitung menggunakan rumus yang telah ditetapkan menurut Kep.Men.PA⁸ untuk mendapatkan rata-rata dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Hasil penilaian terhadap 200 responden terhadap 14 unsur indeks kepuasan masyarakat menurut Kep.Men.PAN⁸ di RSU Bahteramas Kendari Tahun 2014 menunjukkan nilai interval IKM 2,51 hingga 3,25 dengan nilai interval konversi IKM 65,61.

Nilai ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan di RSU Bahteramas Kendari berada pada kategori B dengan kinerja unit pelayanan baik.

PEMBAHASAN

Nilai unsur prosedur pelayanan yang berarti kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan mendapat hasil 2,24 yang masih termasuk dalam kategori baik. Responden sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari merasa kurang mudah mengenai prosedur pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Hasil yang diperoleh untuk unsur persyaratan pelayanan dalam hal persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mendapatkan hasil 2,44 yang masuk dalam kategori kurang baik. Responden sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari merasa kurang adanya kesesuaian dalam hal persyaratan teknis dan administratif. Unsur kejelasan petugas pelayanan dalam hal ini keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di RSU Bahteramas Kendari mendapatkan hasil 2,66 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti responden merasa puas pada pihak rumah sakit dalam hal keberadaan dan kepastian petugas kesehatan rumah sakit dengan jelas.

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan mengenai kesungguhan petugas dalam

memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku mendapatkan hasil 2,74 yang masuk dalam kategori baik. Responden merasa puas pada pihak RSUD Bahteramas Kendari dalam hal disiplin pada waktu memberikan pelayanan kesehatan. Tanggung jawab petugas pelayanan dalam hal kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan mendapatkan hasil 2,53 yang masuk dalam kategori baik. Berarti responden merasa puas pada pihak RSUD Bahteramas Kendari dalam hal tanggung jawab petugas kesehatan dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Unsur kemampuan petugas pelayanan mengenai tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kesehatan mendapatkan hasil 2,70 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa responden sebagai pengguna jasa merasa puas pada pihak RSUD Bahteramas Kendari dalam hal tingkat keahlian dan keterampilan petugas rumah sakit. Kecepatan pelayanan meliputi target waktu pelayanan yang diberikan mendapatkan hasil 2,60 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa responden merasa puas pada pihak RSUD Bahteramas Kendari dalam hal kecepatan pelayanan petugas kesehatan rumah sakit.

Unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan mengenai pelaksanaan pelayanan mendapatkan hasil 2,58 yang masuk dalam kategori baik. Bahwa responden sebagai pengguna jasa merasa puas dalam hal mendapatkan keadilan dalam pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari. Kesopanan dan keramahan petugas mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan hasil 2,61 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa pihak RSUD Bahteramas Kendari telah memperlakukan responden sebagai pengguna jasa dengan sikap manusiawi.

Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan mendapatkan hasil 2,80 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari sebagai Rumah Sakit Pemerintah masih dalam tahap keterjangkauan. Kepastian biaya pelayanan mengenai kesesuaian antara biaya yang

dibayarkan mendapatkan hasil 2,54 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti bahwa biaya yang dikeluarkan responden sebagai pengguna jasa merasa puas dalam hal mendapatkan pelayanan kesehatan dianggap telah sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD Bahteramas Kendari. Kepastian jadwal pelayanan berupa kepastian waktu pelayanan yang diberikan mendapatkan hasil 2,73 yang masuk dalam kategori 2,73. Responden sebagai pengguna jasa merasa puas pada pihak RSUD Bahteramas Kendari yang telah memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu.

Tingkat kenyamanan lingkungan mengenai kondisi sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan hasil 2,78 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti responden merasa puas pada sarana dan prasarana yang ada di RSUD Bahteramas Kendari telah memenuhi persyaratan pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan mendapatkan hasil 3,02 yang masuk dalam kategori baik, yang berarti responden sebagai pengguna jasa merasa tidak khawatir selama mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari.

Hasil penilaian responden sebagai pengguna jasa terhadap 14 unsur indeks kepuasan masyarakat tersebut didapatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari berada dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanan baik. Berarti responden sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap kinerja RSUD Bahteramas Kendari. Selain itu pengguna jasa pelayanan rumah sakit mendapatkan kejelasan terutama terhadap konsistensi waktu kerja.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSUD Bahteramas Kendari merasa puas dalam hal tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, serta keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kesehatan. Pengguna juga merasa puas dalam hal kecepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, dan keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan. Selain itu pengguna juga merasa puas

dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, kepastian waktu pelayanan, serta lingkungan RSUD Bahteramas Kendari yang dianggap telah nyaman dan aman. Berarti pengguna jasa pelayanan RSUD Bahteramas Kendari telah mendapatkan pelayanan yang baik pada 12 dari 14 unsur pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan telah merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh pihak RSUD Bahteramas Kendari.

SIMPULAN

Pengguna jasa dalam kategori tersebut merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RSUD Bahteramas Kendari.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Pedoman manajemen puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016
2. Departemen Kesehatan Tahun 2009. Rencana pembangunan jangka panjang bidang kesehatan. Jakarta: 2009.
3. Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. Service, quality and satisfaction 2nd ed. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2007.
4. Rahmulyono A. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas Depok I di Sleman. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. 2008.
5. Naidu A. *Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality*. International Journal of Health Care Quality Assurance 2009;22(4):366-81.
6. Suroso J. Indeks kepuasan pasien suatu rumah sakit swasta di purwokerto. J Keperaw Soedirman 2011;6(1):39-46.
7. Taringan IJ. Pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien partikulier dan hubungannya dengan loyalitas terhadap RSUD dr. H. Kumpulan pane tebing tinggi tahun 2009. Tesis. Medan: Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara. 2009.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat. [Diakses 20 Feb 2004]. Tersedia pada: http://aparaturnegara.bappenas.go.id/dokumen-sql/download.doc=kepmen&file=KEPMENPAN_25_2004_Indeks+Kepuasan+Masy.pdf.
9. Sebayang MT. Analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum Dr. Pirngadi Medan. Tesis. Medan: Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara. 2004.
10. Zubaedah C. Pengaruh kinerja nilai jasa terhadap citra rumah sakit dan kepercayaan pengguna rawat inap jamkesmas pada rumah sakit penyelenggara jamkesmas di Jawa Barat. Disertasi. Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran. 2012. h. 135.