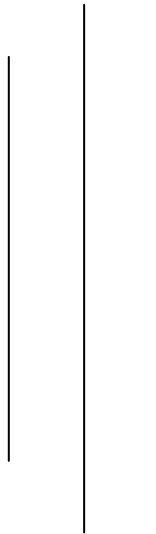


**JURNAL**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PENGGUNA ASKES SOSIAL PADA PELAYANAN RAWAT INAP  
DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA  
TAHUN 2013**



Yuristi Winda Bata. SKM  
Drs. H. Muh. Alwy Arifin, M.Kes  
Dr. Darmawansyah, SE, MS

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2013**

Contact Person :

Yuristi Winda B.  
BTP Blok B. No. 256  
[windhayuristi@yahoo.com](mailto:windhayuristi@yahoo.com)  
082191955984

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ASKES SOSIAL PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD LAKIPADADA KABUPATEN TANA TORAJA TAHUN 2013**

**RELATIONSHIP OF QUALITY OF HEALTH SERVICES PATIENT SATISFACTION WITH SOCIAL SERVICE USER ASKES INPATIENT CARE IN HOSPITALS LAKIPADADA TANA TORAJA REGENCY 2013**

**Yuristi Winda Bata<sup>1</sup>, Alwy<sup>1</sup>, Darmawansyah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
BTP Blok B No. 256, Makassar  
(Email: windhayuristi@yahoo.com082191955984)

**ABSTRAK**

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap yang berkaitan dengan kehandalan pelayanan, jaminan pelayanan, bukti langsung pelayanan, perhatian petugas dan daya tanggap pelayanan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional study dengan jumlah populasi pada tahun 2012 sebanyak 1.687 dan sampel sebanyak 94 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling* dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial dimana kehandalan pelayanan  $p(0,000) < \alpha(0,05)$ , jaminan pelayanan  $p(0,003) < \alpha(0,05)$ , bukti langsung  $p(0,001) < \alpha(0,05)$ , perhatian petugas  $p(0,002) < \alpha(0,05)$  dan daya tanggap  $p(0,000) < \alpha(0,05)$ . Bagi pihak RSUD lakipadada Kabupaten Tana Toraja perlu mengembangkan sistim informasi manajemen Rumah Sakit untuk lebih memudahkan pelayanan serta evaluasi cepat terhadap kebutuhan pelayanan rumah sakit.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Askes**

**ABSTRACT**

*The increasing demands of the community health service quality will be, then the functions of service need to be improved to the satisfaction of the patient. Quality of service is a form of assessment of the consumer (the patient) to the level of service received by the level of service expected. This research aims to know the relationship between the quality of health services to the satisfaction of the patient user askes inpatient social service related to the reliability of service, warranty service, proof of direct service, attention and responsiveness of service officers in hospital Lakipadada Tana Toraja Regency. This research uses the draft cross sectional study population in 2012 as many samples as much as 94 1.687 and respondent specified by accidental sampling to conduct interviews using questionnaire. The results showed that the existence of a meaningful relationship between service quality and patient satisfaction user askes social service reliability  $p(0,000) < \alpha(0,05)$ , assurance  $p(0,003) < \alpha(0,05)$ , tangibles  $p(0,001) < \alpha(0,05)$ , emphaty  $p(0,002) < \alpha(0,05)$  and responsiveness  $p(0,000) < \alpha(0,05)$ . Regency lakipadada need to develop management information systems of the hospital to further facilitate rapid evaluation of Ministry and service needs of the hospital.*

**Keywords: quality of service, Patient Satisfaction Askes**

## PENDAHULUAN

Salah satu strategi untuk mencapai misi Indonesia Sehat 2010 adalah dengan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan sasaran utamanya adalah tersedianya sumber daya manusia yang kompeten di setiap desa, pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas dan jaringan memenuhi mutu. (Saputra, 2010).

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1996).

Dalam perkembangannya, Berry, Parasuraman dan Zeithamal menyederhanakan dari Kesepuluh dimensi menjadi lima factor dominan yang berhubungan dengan dimensi kepuasan. Kelima faktor tersebut terdiri : *Reability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan dapat terbebas dari risiko. *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. *Emphaty* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. *Responsivenses* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. (Munijaya, 2001).

Hasil survei kepuasan pasien yang telah dilakukan puskesmas kartasura II di Surakarta pada tahun 2007 adalah 40% menyatakan puas dan 10 % menyatakan cukup puas dari 50 org responden. Kemudian hasil survei pada tahun 2008 adalah 74% menyatakan puas dan 26% cukup puas dari 100 orang responden. Berdasarkan hasil survei bahwa aspek kesembuhan, aspek kebersihan, aspek mendapat informasi yang menyeluruh, memberi kesempatan bertanya, aspek waktu tunggu dan aspek kesinambungan pelayanan, merupakan aspek yang bagi pasien belum memuaskan (Hertiana, 2009).

Asuransi kesehatan yang berkembang di Indonesia terdiri dari dua jenis yaitu asuransi kesehatan sosial dan asuransi kesehatan komersial. Namun yang dikembangkan sudah lama adalah Askes PNS, yang sekarang dikenal dengan nama Askes Sosial. PT. Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya. Peserta asuransi kesehatan sosial berhak mendapat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dilakukan di puskesmas atau dokter keluarga, sedangkan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan baik untuk Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) dan Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) diselenggarakan oleh Rumah Sakit yang bekerja sama dengan PT. Askes (Persero), (Pedoman Bagi Peserta Askes Sosial, 2012).

Rumah Sakit Umum Daerah Lakipadada merupakan Rumah Sakit Umum Daerah tipe C+ di proyeksikan sebagai Rumah Sakit Rujukan untuk wilayah Kabupaten Tana Toraja dan sekitarnya. Badan Pelayanan RSUD Lakipadada merupakan rumah sakit milik Kabupaten Tana Toraja yang berlokasi di Kecamatan Makale, jarak lebih kurang 6 km dari ibu kota kabupaten. Rumah Sakit ini menjadi pusat rujukan dari puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Tana Toraja. Prosedur pelayanan askes di rumah sakit ini sangat cepat karena hanya memperlihatkan kartu peserta askes bagi pasien yang berobat jalan dan pasien rawat inap biasa. Sedangkan bagi pasien rujukan dari puskesmas hanya memperlihatkan surat bukti rujukan dan kartu askes. Hal ini menjadi salah satu pertimbangan bagi masyarakat untuk menggunakan fasilitas pengobatan di RSUD Lakipadada. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, jumlah tempat tidur sebanyak 165 buah, jumlah tenaga kesehatan sebanyak 256 orang dan harus melayani pasien rawat inap pengguna askes sosial sebanyak 1.572 pada tahun 2010, 1.191 pada tahun 2011 dan pada tahun 2012 sebanyak 1.687. Dengan adanya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun, maka di indikasi adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pasien, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui penilaian pasien pengguna askes sosial tentang kualitas pelayanan yang dapat dirasakannya.

## **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Askes Sosial pada pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. Populasi dalam

penelitian ini adalah pasien pengguna Askes Sosial pada pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Populasi dalam penelitian diketahui sebesar 1.687 pasien di unit rawat inap di RSUD Lakipadada pada periode 2012.

Prosedur pengambilan sampel yaitu dengan teknik *Accidental Sampling*, dimana sampel merupakan pasien yang ditemui pada saat penelitian ini berlangsung, dengan jumlah sampel sebanyak 94 responden. Data primer diperoleh melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun sebelumnya kemudian diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pengumpulan dokumen seperti laporan tahunan dan profil RSUD Lakipadada, dan sumber- sumber lainya yang terkait dengan penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Excel* dan *SPSS For Windows* melalui prosedur *editing, coding dan* tabulasi data. Model analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil pengolahan data tersebut disajikan dalam bentuk narasi, tabel distribusi frekuensi disertai dengan interpretasi.

## **HASIL**

### **Karakteristik Responden**

Kelompok umur terbanyak adalah 18-23 tahun yakni sebanyak 23 responden (24,5%) dan terendah adalah umur 54-59 tahun yakni sebanyak 5 responden (5,3%), responden perempuan yang lebih banyak dari pada laki-laki, yakni perempuan berjumlah 66 responden (29,8%) dan perempuan berjumlah 66 responden (70,2%), sebagian besar unit perawatan yang di gunakan adalah unit perawatan kelas 1 yakni sebanyak 35 responden (37,2%) dan terendah adalah unit perawatan VVIP yaitu 14 responden (14,9%).

### **Analisis Univariat**

Data primer yang diperoleh diketahui bahwa dari 94 responden, menunjukkan responden yang menyatakan baik terhadap kehandalan pelayanan (reliability) di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja yaitu sebanyak 71 orang (75,5%), dan yang menyatakan buruk sebanyak 23 orang (24,5%), yang menyatakan baik terhadap Jaminan Pelayanan (Assurance) di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja sebanyak 70 orang (74,5%), dan yang menyatakan buruk sebanyak 24 orang (25,5%), yang menyatakan baik terhadap bukti langsung pelayanan (tangibles) di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja sebanyak 86 orang (91,5%), dan yang menyatakan buruk sebanyak 8 orang (8,5%), yang menyatakan baik terhadap perhatian petugas (empathy) terhadap para pasien di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja sebanyak 90 orang (95,7%), dan yang menyatakan buruk sebanyak 4 orang (4,3%), yang menyatakan baik terhadap daya tanggap pelayanan (responsiveness) di RSUD

Lakipadada Kabupaten Tana Toraja sebanyak 89 orang (94,7%), dan yang menyatakan buruk sebanyak 5 orang (5,3%) dan yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang di terima pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja sebanyak 73 orang (77,7%) dan yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang di terima pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja sebanyak 21 orang (22,3%).

### **Analisis Bivariat**

Uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara kehandalan pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Berdasarkan nilai koefisien *Cramer's* di peroleh hasil  $\phi=0,408$ . Interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan sedang karena berada diantara nilai 0,26 – 0,50. Berdasarkan uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p = 0,003 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara jaminan pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Berdasarkan nilai koefisien *Cramer's* di peroleh hasil  $\phi=0,330$ . Interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan sedang karena berada diantara nilai 0,26 – 0,50. Berdasarkan uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p = 0,001 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara Bukti langsung pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Berdasarkan nilai koefisien *Cramer's* di peroleh hasil  $\phi=0,386$ . Interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan sedang karena berada diantara nilai 0,26 – 0,50.

Berdasarkan uji 5 tatistic *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p = 0,002 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara perhatian petugas rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Berdasarkan nilai koefisien *Cramer's* di peroleh hasil  $\phi=0,393$ . Interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan sedang karena berada diantara nilai 0,26 – 0,50. Berdasarkan uji statistik *Chi Square* memperlihatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara daya tanggap pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada

pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Berdasarkan nilai koefisien *Cramer's* di peroleh hasil  $\phi=0,442$ . Interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan sedang karena berada diantara nilai 0,26 – 0,50.

## **PEMBAHASAN**

### ***Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial***

*Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan baik terhadap kehandalan pelayanan (*reliability*) di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja yaitu sebanyak 71 orang (75,5%) yang memiliki persepsi bahwa kehandalan perawat yang baik adalah jika perawat mampu memberikan pelayanan pemeriksaan dengan cepat atau mereka menilai kualitas dari segi waktu (*faster*) artinya bahwa pasien memiliki persepsi bahwa jika perawat mampu memeriksa pasien dengan segera maka bagi mereka itulah pelayanan yang berkualitas. Selain itu pada saat mereka pertama kali di rawat inap perawat menerima mereka tanpa prosedur yang berbelit-belit, hal ini sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan. Bagi pihak rumah sakit perlu memperhatikan pasien yang sebagian besar pada posisi puas terhadap kehandalan petugas dengan jalan memberikan pengetahuan dan keterampilan pada perawat sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien.

Di samping itu masih ada 23 responden (24,5%) yang menyatakan buruk terhadap kualitas dalam hal kehandalan pelayanan. Mereka mendapati pelayanan yang belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sebagian besar responden yang menyatakan buruk merasa bahwa prosedur penerimaan dan pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Juga terhadap jadwal pelayanan di rumah sakit. Mereka mengeluhkan kunjungan dokter yang tidak teratur. Hal ini disebabkan karena adanya dokter yang merangkap sebagai manajer dan dokter yang harus melakukan aktivitas di beberapa fasilitas kesehatan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dalam hal ini kehandalan pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota

Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara keandalan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien askes, dengan ( $\rho$  value = 0,002).

### **Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial**

*Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 70 responden (74,5%) menyatakan baik terhadap jaminan pelayanan dan 24 responden (25,5%) menyatakan buruk. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian jaminan pelayanan (*assurance*) di RSUD Lakipadada sudah baik karena sebagian besar responden menyatakan baik selama menggunakan fasilitas pelayanan rawat inap di rumah sakit lakipadada, Sebagian kecil responden yang masih mengharapkan jaminan pelayanan yang lebih baik. Mereka masih mengeluhkan pengetahuan petugas dalam menangani masalah/ keluhan mereka. Hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari pihak rumah sakit dengan cara meningkatkan SDM semua perawat baik kualitas maupun kuantitas melalui penambahan tenaga sesuai kebutuhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial dengan ( $\rho$  value = 0,000).

### **Hubungan Tangibles (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial**

*Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, (Lupiyoadi, Rambat. 2006)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86 responden (91,5%) menyatakan baik terhadap bukti langsung pelayanan di RSUD Lakipadada dan 8 responden (8,5%) menyatakan buruk. Beberapa hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti langsung pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial dengan ( $p$  value = 0,001).

### **Hubungan *Empathy* (Perhatian) dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial**

*Empathy* (perhatian) adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk di hubungi.(Imbalo, 2007).Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut member nilai tambah.(Tjiptono, 2005).

Hasil penelitian pada menunjukkan bahwa 90 responden (95,7%) menyatakan baik terhadap perhatian petugas rumah sakit dan 4 responden (4,3%) yang menyatakan buruk. Hal menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden telah mendapat perhatian yang tulus dari para petugas kesehatan.Sebagian kecil responden yang menyatakan buruk terhadap perhatian petugas rumah sakit memiliki harapan untuk mendapatkan perhatian lebih dari para petugas kesehatan, misalnya petugas harus mampu untuk menghibur para pasien jika mereka gelisah dan dapat menerima keluhan pasien dengan baik.Beberapa pasien juga mengeluhkan tentang pelayanan petugas yang membeda-bedakan status sosial di mana hanya sebagian orang saja yang mendapat perhatian khusus dan mendapat pelayanan ekstra saat dirawat di rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian petugas rumah sakit mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara perhatian petugas dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial dengan ( $p$  value = 0,000).

### **Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial**

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. (Lupiyoadi, Rambat. 2006).Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (Tjiptono, F. 2001).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 89 responden (94,7%) yang menyatakan baik terhadap daya tanggap pelayanan dan 5 responden (5,3%) menyatakan buruk. Hal ini mereka rasakan perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian perawat masih kurang bersungguh-sungguh dan kurang bersedia untuk memberi pertolongan kepada pasien yang membutuhkan. Kecepatan petugas dalam melayani pasien juga dikeluhkan oleh sebagian responden, mereka mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap terhadap keluhan yang mereka alami.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ramadhan (2012) di RSUD Kota Tasikmalaya yang menyatakan ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap petugas dengan tingkat kepuasan pasien askes sosial dengan ( $p$  value = 0,027).

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (*Reability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsivenses*) dengan kepuasan pasien pengguna Askes Sosial pada pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013.

## **SARAN**

RSUD lakipadada Kabupaten Tana Toraja perlu mengembangkan sistim informasi manajemen Rumah Sakit untuk lebih memudahkan pelayanan serta evaluasi cepat terhadap kebutuhan pelayanan rumah sakit. Kepada peneliti-peneliti yang tertarik meneliti tentang kualitas pelayanan untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut, spesifik dengan metode dan desain penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara; Jakarta.
- Hertiana, Siska. 2009. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kartasura II Tahun 2009*.FKM.Universitas Muhammadiyah Surakarta.Diakses<http://etd.eprints.ums.ac.id/4018/1/J410070071.pdf> tanggal 5 Januari 2013.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat; Jakarta.
- Munijaya, I Gde. 2001. *Manajemen Kesehatan*.Penerbit Buku Kedokteran, EGC; Jakarta.
- Imbalo S. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan I, EGC; Jakarta.
- PT. Askes (Persero) Indonesia. 2012. Pedoman bagi peserta askes sosial; Jakarta.
- Ramadhan,Rara Apriani. 2012. *Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya*. Skripsi FKM.
- Tjiptono, Fandy 2001. *Manajemen Jasa*. ANDI; Jogjakarta.
- Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi; Yogyakarta.
- Saputra, Tri Agus. 2010. *Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jamkesmas Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Cenkareng Jakarta Barat*.Skripsi.

## LAMPIRAN TABEL

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur, Jenis Kelamin, dan Unit Perawatan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	28	29,8
Perempuan	66	42,6
<b>Kelompok Umur</b>		
18-23	23	24,5
24-29	20	21,3
30-35	10	10,6
36-41	8	8,5
42-47	10	10,6
48-53	12	12,8
54-59	5	5,3
60-65	6	6,4
<b>Unit Perawatan</b>		
VVIP	14	14,9
VIP Umum	16	17,0
Kelas 1	35	37,2
Kelas 2	29	30,9

Sumber : Data Primer, 2013

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, Dan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013**

Variabel Penelitian	n	%
<b><i>Reliability</i></b>		
Baik	71	75
Buruk	23	24,5
<b><i>Assurance</i></b>		
Baik	70	74,5
Buruk	24	25,5
<b><i>Tangibles</i></b>		
Baik	86	91,5
Buruk	8	8,5
<b><i>Emphaty</i></b>		
Baik	90	95,7
Buruk	4	4,3
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Baik	89	94,7
Buruk	5	5,3
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	73	77,7
Tidak Puas	21	22,3
<b>Total</b>	94	100

Sumber : Data Primer, 2013

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Responsiveness*, Dan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013**

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
<b><i>Reliability</i></b>							
Baik	62	87,3	9	12,7	71	100	P = 0,00
Buruk	11	47,8	12	52,2	23	100	$\phi = 0,408$
<b><i>Assurance</i></b>							
Baik	60	85,7	10	14,3	70	100	P = 0,003
Buruk	13	54,2	11	45,8	24	100	$\phi = 0,330$
<b><i>Tangibles</i></b>							
Baik	71	82,6	15	17,4	86	100	P = 0,001
Buruk	2	25,0	6	75,0	8	100	$\Phi = 0,386$
<b><i>Emphaty</i></b>							
Baik	73	81,1	17	18,9	90	100	P = 0,002
Buruk	0	0	4	100	4	100	$\phi = 0,393$
<b><i>Responsiveness</i></b>							
Baik	73	82,0	16	18,0	89	100	P = 0,000
Buruk	0	0	5	100	5	100	$\phi = 0,442$

Sumber : Data Primer, 2013