

**STUDI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BOMBANA (RSUD) KABUPATEN BOMBANA TAHUN 2016**

Evi Magfira Raqwan.B¹ La Ode Ali Imran Ahmad² Agnes Mersatika Hartoyo³

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo¹²³

Evimagfiraraqwan.b@gmail.com¹ imranoder@gmail.com² agnes_mersatika@yahoo.co.id

ABSTRAK

Rumah sakit umum daerah bombana adalah salah satu rumah sakit yang berada di kabupaten bombana, berdasarkan data kunjungan 3 tahun terakhir terdapat peningkatan kunjungan, tetapi berdasarkan observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa masyarakat belum merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat berdasarkan tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Rsud. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif.. Populasi adalah sebanyak 5950 orang. Besar sampel adalah minimal 99 responden dengan pengambilan sampel lebih di masyarakat sebanyak 108 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menyatakan tidak baik (48,1%) untuk bukti nyata / penampilan fisik (tangible), responden menyatakan tidak baik (48,1%) untuk kehandalan / menyediakan pelayanan kesehatan (reability), responden yang menyatakan sedang (52,7%) untuk ketanggapan / kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan (responsiveness), responden yang menyatakan sedang jaminan / kemampuan serta sopan santun (assurance) adalah sebanyak (52,7%), responden yang menyatakan baik untuk perhatian / sikap tegas yang penuh perhatian (empati) adalah sebanyak (37,0%). Kepuasan masyarakat yang menyatakan tidak baik adalah (52,70%).

Kata Kunci : Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Kepuasan Masyarakat.

**A STUDY OF PUBLIC SATISFACTION ON HEALTH SERVICE AT BOMBANA REGIONAL GENERAL HOSPITAL
BOMBANA DISTRICT YEAR 2016**

Evi Magfira Raqwan.B¹ La Ode Ali Imran Ahmad² Agnes Mersatika Hartoyo³

Faculty of Public Health, Halu Oleo University¹²³

Evimagfiraraqwan.b@gmail.com1 imranoder @ gmail.com2agnes_mersatika @ yahoo.co.id

ABSTRACT

Bombana regional general hospital is one of the hospitals located in bombana, in the last 3 years there is increase in visits, but people have not satisfied with the services provided at the hospital. The study aims to determine the public satisfaction of based on tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy in obtaining health services in hospitals. The method of the study uses descriptive survey. The population is 5950 people. The sample size is 99 people. Research shows that states not good (48.1%) for a review of real evidence aspect / appearance physical (tangible), respondents said no good (48.1%) for a review of reliability/supply health services (reability), respondents who stated moderate (52.7%) for a review of responsiveness/readiness to review helps provide performance (responsiveness), respondents who stated'm from segi assurance / as well as the ability of manners (assurance) is as much (52.7%), respondents who stated good to review attention / attitude expressly and the full attention (empathy) is as much (37.0%). The society expressed satisfaction not good Is (52.70%)

Keywords: Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Public Satisfaction.

PENDAHULUAN

Rumah sakit pada dasarnya merupakan organisasi layanan (*service organization*), bidang kesehatan yang memerlukan manajemen untuk keberlangsungan rumah sakit. Penerapan manajemen rumah sakit diperlukan sebagai upaya untuk memanfaatkan dan mengatur sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien dan rasional¹.

Data Profil RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2013. RSUD Kabupaten Bombana merupakan bagian terpadu dari Pembangunan Kesehatan di Kabupaten Bombana. Secara tidak langsung dalam pembangunan sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kabupaten Bombana khususnya dan Provinsi Sulawesi Tenggara pada umumnya, yaitu manusia yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi dengan mutu kehidupan yang tinggi pula yang mencakup aspek jasmani dan kejiwaan disamping aspek spiritual, dan kepribadian. Dalam rangka mengemban tugas tersebut diatas, berbagai upaya telah dilakukan baik melalui perbaikan fisik, penambahan sarana dan prasarana, ketenagaan maupun peningkatan biaya operasional².

Kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan. Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit.

RSUD Kabupaten Bombana merupakan bagian terpadu dari Pembangunan Kesehatan di Kabupaten Bombana. Secara tidak langsung dalam pembangunan sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kabupaten Bombana khususnya dan Provinsi Sulawesi Tenggara pada umumnya, yaitu manusia yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi dengan mutu kehidupan yang tinggi pula yang mencakup aspek jasmani dan kejiwaan disamping aspek spiritual, dan kepribadian. Dalam rangka mengemban tugas tersebut diatas, berbagai upaya telah dilakukan baik melalui perbaikan fisik, penambahan sarana dan prasarana, ketenagaan maupun peningkatan biaya operasional³.

Data awal di RSUD Kabupaten Bombana menunjukkan bahwa adanya peningkatan tiap tahunnya. Instalasi rawat jalan pada tahun 2013 jumlah kunjungan masyarakat sebanyak 3765 orang, tahun 2014 jumlah kunjungan masyarakat sebanyak 5125, tahun 2015 jumlah kunjungan masyarakat sebanyak 6304 orang. Sedangkan instalasi rawat

inap pada tahun 2013 jumlah kunjungan masyarakat sebanyak 714 orang, tahun 2014 jumlah kunjungan masyarakat sebanyak 1370 orang, dan tahun 2015 jumlah kunjungan masyarakat sebanyak 2152 orang.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan 5 orang pasien rawat inap dan 5 orang pasien rawat jalan yang telah menjalani perawatan, di peroleh bahwa 7 orang (70%) dari 10 orang pasien merasakan pelayanannya kurang memuaskan. Pelayanan kurang memuaskan yang dimaksud yaitu waktu yang relatif lama dimana masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sikap petugas kesehatan yang kurang baik terhadap masyarakat, kemampuan petugas kesehatan yang kurang siap melayani masyarakat, serta kurangnya perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan, masyarakat tidak puas merasa harus berobat dirumah sakit umum bombana di karenakan rumah sakit lain jarak tempuhnya jauh.

Sisanya sebanyak 3 orang (30%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah memuaskan meliputi. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah petugas kesehatan selalu memahami keadaan masyarakat yang dirasakan ketika menjalani perawatan, komunikasi yang di sampaikan petugas kesehatan dapat dimengerti dan dipahami oleh masyarakat, serta kemampuan petugas kesehatan dalam mengobati masyarakat.

Meskipun data kunjungan masyarakat 3 tahun terakhir mengalami peningkatan, tetapi lebih dari 50% masyarakat ada yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah bombana. Rumah sakit umum daerah bombana pada tahun 2017 akan pindah di rumah sakit yang baru.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana Kabupaten Bombana.

Sampel adalah bagian populasi yang akan diteliti yaitu masyarakat yang menjalani perawatan di instalasi rawat inap dan rawat jalan di RSUD bombana. Cara penentuan jumlah sampel, untuk populasi kecil atau lebih kecil 10.000, dapat

menggunakan formula yang sederhana, seperti berikut.

Rumus besar sampel yang digunakan adalah

$$N = \frac{N}{1 + \frac{(d^2)}{5}}$$

$$n = \frac{5}{1 + \frac{(4,1)^2}{5}}$$

$$= \frac{5}{1 + 6,5}$$

$$= \frac{5}{6,5} = 99$$

Didapatkan jumlah sampel pada penelitian sebanyak 5950 orang dengan pengambilan minimal sampel sebesar 99 orang, dan terdapat sampel lebih di masyarakat sebanyak 108 orang.

HASIL

Umur Responden

No	Umur	Σ	%
1	Usia Balita 0-5 Tahun	18	16,6
2	Usia anak-anak 6-11 Tahun	6	5,5
3	Usia Remaja 12-17 Tahun	24	22,2
4	Usia Dewasa 18-40 Tahun	9	8,3
5	Usia Tua 41-65 Tahun	26	24,0
6	Manula > 65 Tahun	6	5,5
Total		108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa distribusi responden menurut tingkat umur usia 41-65 tahun yang pernah menjalani perawatan yaitu di rumah sakit umum daerah 26 orang (24,0%) dan yang paling sedikit usia anak-anak serta manula yang sebanyak 6 orang (5,5%).

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Σ	%
1	Laki-laki	49	45,3
2	Perempuan	59	54,6
Total		108	100,00

Sumber: Data Primer, 2016

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa distribusi responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 49 orang (45,3%) dan terendah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 (54,6%).

Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Σ	%
1	Tamat Strata 1	19	17,5
2	Tamat SMA/Sederajat	49	45,3
3	Tamat SMP	14	12,9
4	Tamat SD	16	14,8
5	Tidak Bersekolah/pengangguran	10	9,2
Total		108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa distribusi responden menurut tingkat pendidikan yang pernah menjalani perawatan di rumah sakit umum daerah bombana yaitu Tamat SMA sebanyak 49 orang (45,3%) dan yang terendah adalah tidak bersekolah sebanyak 10 orang (9,2%).

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Σ	%
1	PNS	19	17,5
2	Wiraswasta	15	13,8
3	Petani	16	14,8
4	Nelayan	5	4,6
5	Ibu Rumah Tangga	36	33,3
6	Lain-Lainnya	17	15,7
Total		108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa distribusi responden yang menurut jenis pekerjaan ibu rumah tangga yang pernah menjalani perawatan sebanyak 36 orang (33,3%) dan yang terendah adalah nelayan sebanyak 5 orang (4,6%).

Analisis Univariat di Instalasi Rawat Jalan

a. Tangibles

Kategori	Kenyataan		Harapan	
	n	%	n	%
Baik	11	10,1	108	100
Sedang	45	41,6	0	0
Buruk	52	48,1	0	0
Total	108	100	108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.5 tangibles menunjukkan bahwa harapan masyarakat sangat tinggi, tapi pada kenyataannya sebanyak 52 orang (48,1%) menyatakan buruk, dan 45 orang (41,6%) menyatakan sedang, serta 11 orang (10,1%) menyatakan baik tentang kualitas pelayanan sarana fisik.

b. Reability

Kategori	Kenyataan		Harapan	
	n	%	n	%
Baik	40	37,0	108	100
Sedang	16	14,9	0	0
Buruk	52	48,1	0	0
Total	108	100	108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.6 *reability* menunjukkan bahwa harapan masyarakat sangat tinggi, tapi pada kenyataannya sebanyak 52 orang (48,1%) menyatakan buruk, dan 40 orang (37,0%) menyatakan baik serta 16 orang (14,9%) menyatakan sedang tentang kehandalan petugas kesehatan dalam melayani pasien.

c. Responsiveness

Kategori	Kenyataan		Harapan	
	n	%	n	%
Baik	25	23,1	108	100
Sedang	57	52,7	0	0
Buruk	26	24,0	0	0
Total	108	100	108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.8 *responsiveness* menunjukkan bahwa harapan masyarakat sangat tinggi, tapi pada kenyataannya sebanyak 57 orang (52,7%) menyatakan sedang, dan buruk sebanyak 26 orang (24,0%), serta 25 orang (23,1%) menyatakan baik kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat.

d. Assurance

Kategori	Kenyataan		Harapan	
	n	%	n	%
Baik	21	19,4	108	100
Sedang	57	52,7	0	0
Buruk	30	27,7	0	0
Total	108	100	108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.9 *assurance* yaitu menunjukkan bahwa harapan masyarakat sangat tinggi, tapi pada kenyataannya tapi pada kenyataannya sebanyak 57 orang (52,7%) menyatakan sedang, dan buruk sebanyak 30 orang (27,7%), serta 21 orang (19,4%) menyatakan baik tentang kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas kesehatan.

e. Emphaty

Kategori	Kenyataan		Harapan	
	n	%	n	%
Baik	40	37,0	108	100
Sedang	30	27,7	0	0
Buruk	38	35,1	0	0
Total	108	100	108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.9 *emphaty* menunjukkan bahwa harapan masyarakat sangat tinggi, tapi pada kenyataannya sebanyak 40 orang (37,0%) menyatakan baik , dan 30 orang (27,7%) menyatakan sedang serta 38 orang (35,1%) menyatakan buruk tentang sikap tegas dan perhatian dari petugas kesehatan.

f. Kepuasan Masyarakat

Kategori	Kenyataan		Harapan	
	n	%	n	%
Baik	30	36,4	108	100
Sedang	12	10,8	0	0
Buruk	66	52,7	0	0
Total	108	100	108	100

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat mempunyai harapan sangat tinggi tapi pada kenyataannya 66 orang (52,7%) menyatakan buruk dan 30 orang (36,4%) menyatakan baik serta 12 orang (10,8%) menyatakan sedang tentang kepuasan pelayanan rawat jalan diberikan oleh rumah sakit.

Diskusi

Penilaian terhadap kepuasan masyarakat yang menjalani kunjungan rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana didasarkan faktor-faktor tingkat kepuasan masyarakat. Adapun hasil penelitian kuesioner dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil penelitian dari 99 minimal responden dengan pengambilan sampel lebih dimasyarakat sebanyak 108 responden yang paling banyak mencakup lingkungan rumah sakit maupun petugas kesehatan merupakan penilaian utama yang dilakukan dalam penelitian dirasakan adanya dimensi mutu pelayanan yang saling tumpang tindih satu dengan yang lainnya yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang diperoleh untuk mendukung penelitian ini adalah menunjukkan bahwa sebanyak

57,7% merasakan pelayanan yang diberikan sudah setuju sedangkan 42,3% merasa tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat⁴.

Hal tersebut menjelaskan bahwa penilaian faktor bukti nyata merupakan penilaian pertama yang dilakukan oleh masyarakat ketika datang berobat ketempat pelayanan kesehatan. Apabila masyarakat merasa bukti nyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan memberikan respon yang negative atas tempat layanan tersebut. Keseluruhan dari penilaian bukti nyata akan memberikan dampak terhadap citra (*image*) akan tempat pelayanan kesehatan tersebut, yang akan dinilai secara positif maupun negative oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaannya terhadap pelayanan kunjungan di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana, diketahui masih terdapat tidak setuju dengan pelayanan kesehatan dari segi bukti nyata ataupun fasilitas fisik. Beberapa masyarakat merasa ragu-ragu dengan dengan penampilan dokter yang rapi dan bersikap ramah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin semakin baik bukti nyata terutama dalam penampilan fisik serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan kesehatan, maka akan meningkatkan pula harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dari 108 responden menyatakan tidak baik. Hal tersebut menjelaskan bahwa kehandalan petugas kesehatan dalam memberikan prosedur penerimaan masyarakat yang tidak terbelit-belit yang dianggap oleh masyarakat tidak setuju dan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat kedepannya bisa memberikan pelayanan yang baik serta dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut dimana dalam penelitiannya diketahui bahwa dari 115 responden diperoleh sebanyak 75 responden atau sebesar 65,21% yang menyatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan di RSUP Dr. M. Djamil Padang sudah cukup prima di tinjau dari faktor kehandalan (*Reability*)⁵.

Hal tersebut menjelaskan bahwa kebanyakan masyarakat tidak setuju atas faktor kehandalan (*reability*) dari petugas kesehatan. Hal ini dikatakan karena masyarakat meras kemampuan petugas masih belum baik untuk melakukan pelayanan yang dapat di andalkan dan dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan kesehatan sesuai yang diinginkan masyarakat.

Hasil penelitian menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, dengan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien tentang kehandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien⁶.

Diketahui dari survei lapangan masyarakat tidak setuju atas faktor kehandalan (*reability*), namun masih ada masyarakat yang sangat setuju dengan faktor kehandalan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan seperti yang di inginkan, akurat, tepat, teliti dan dapat dipercaya.

Dalam pelaksanaannya petugas kesehatan perlu untuk selalu memeriksa keadaan masyarakat, menjelaskan hasil pemeriksaannya, menjelaskan tindakan yang dilakukan, tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan, konsisten dalam memberikan pelayanan kesehatan, konsisten dalam memberikan pelayanan secara akurat, teliti, dan tepercaya. Tindakan ini kemudian akan membentuk penilaian masyarakat atas kinerja atau kemampuan seorang petugas pemberi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian dari 108 responden. Kemampupahaman merupakan elemen yang berkaitan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat serta kemudahan dalam pelayanan, dan harapan masyarakat nantinya mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan masing- masing serta dapat mementingkan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sornauli Saragih (2009) dimana hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa sebanyak 84,16% responden yang menyatakan puas atas faktor kemampupahaman dari pelayanan keperawatan di balai pengobatan gigi di puskesmas kota pekan baru⁷.

Ada empat indikator agar kualitas pelayanan keperawatan bisa dikatakan prima atau excellent, yaitu: responsiveness atau ketanggapan perawat ketika dipanggil, helpfulness atau keinginan perawat untuk membantu menghilangkan atau mengurangi rasa nyeri pasien, kemampuan perawat berkomunikasi dengan pasien, dan kemampuan perawat untuk memberikan instruksi atau

penjelasan yang memadai terhadap pengobatan atau perawatan pasien. Apabila indikator tersebut dapat dipenuhi dengan sangat baik oleh perawat, maka pasien akan sangat puas dan menganggap bahwa kualitas pelayanan yang didapatkannya sudah prima⁸.

Hasil penelitian dengan judul “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penunping kota surakarta”, yang membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pasien tentang ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penunping. Oleh karena itu, dengan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien tentang kehandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien⁹.

Berdasarkan hasil penelitian dari 108 responden. Informasi yang didapat bahwa dokter spesialis yang tersedia di RSUD, perilaku dokter, biaya yang terjangkau, kerahasiaan pasien, dan jaminan kesehatan yang kenyataan yang didapatkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan.

Hal tersebut menjelaskan bahwa faktor kemampupahaman petugas yang baik mencakup rasa peduli dan serius melayani masyarakat akan menumbuhkan rasa puas kepada masyarakat. Karena dalam keadaan sakit, masyarakat sangat membutuhkan jaminan utamanya dari petugas kesehatan dan dokter.

Hasil penelitian diketahui bahwa dari 115 responden diperoleh sebanyak 82 responden menyatakan bahwa pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M. Djamil padang sudah cukup prima di tinjau dari faktor responsiveness¹⁰.

Hal tersebut menjelaskan bahwa faktor kemampupahaman petugas yang baik mencakup rasa peduli dan serius melayani masyarakat akan menumbuhkan rasa puas kepada masyarakat. Karena dalam keadaan sakit, masyarakat sangat membutuhkan jaminan utamanya dari petugas kesehatan dan dokter.

Kemampupahaman berhubungan dengan bagaimana sikap petugas kesehatan atas mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan masyarakat. Bagaimana keluhan dari masyarakat cepat di terima oleh petugas kesehatan dalam memberikan bantuan terhadap keluhan masyarakat¹¹.

Tenaga Kesehatan sebagai sumber daya manusia yang mempunyai kontribusi besar bagi program pelayanan kesehatan, mempunyai peranan penting meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian dari 69 responden dari instalasi rawat jalan dan 39 responden yang paling banyak menjalani kunjungan perawatan adalah instalasi rawat inap.

Perhatian yang diberikan dokter untuk selalu menenangkan rasa cemas yang di alami, tenaga perawat yang menyediakan waktu luang, perawat yang selalu mengingatkan keamanan barang keluarga, pemberian waktu untuk konsultasi serta dorongan dari pihak rumah sakit terhadap kesembuhan pasien masih belum dirasakn oleh masyarakat yang kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Hasil penelitian tersebut dimana hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa sebanyak 84,16% responden yang menyatakan puas atas faktor kemampupahaman dari pelayanan keperawatan di balai pengobatan gigi di puskesmas kota pekan baru¹².

Hasil penelitian dengan judul “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penunping Kota Surakarta” membuktikan bahwa memang ada hubungan yang positif dan bermakna antara persepsi pasien tentang keyakinan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penunping¹³.

Dalam pelaksanaannya terhadap pelayanan kunjungan di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana, diketahui masih teradapat tidak setuju dengan pelayanan kesehatan dari segi bukti nyata ataupun fasilitas fisik.

Penilaian terhadap kepuasan masyarakat yang menjalani kunjungan rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana, dan untuk kepuasan masyarakat masih banyak yang tidak puas dengan pelayanan diberikan dan harapan masyarakat kedepannya agar pelayanan kesehatan mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkn penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Adapun garis besar yang membentuk kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor pendekatan perilaku petugas kesehatan serta mutu

informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, mutu makanan, pengaturan kunjungan, *outcome* terapi dan perawatan yang diterima¹⁴.

SIMPULAN

1. Dari segi bukti nyata (*tangible*), jumlah responden yang menyatakan tidak setuju atas penampilan fisik petugas baik kelengkapan sarana dan prasarana ruangan lebih banyak dari pada jumlah responden yang menyatakan setuju.
2. Dari segi kehandalan (*Reability*) jumlah responden yang menyatakan ragu-ragu atas prosedur penerimaan pelayanan masyarakat dan keterampilan petugas kesehatan lebih banyak yang menyatakan ragu-ragu daripada jumlah responden yang menyatakan setuju.
3. Dari segi daya tanggap (*responsiveness*) jumlah responden yang menyatakan pelayanan kesehatan yang cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat lebih banyak yang menyatakan tidak setuju daripada jumlah responden yang menyatakan setuju.
4. Dari segi jaminan (*assurance*) jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dengan proses pelayanan pemberian kesempatan untuk bertanya kepada keluarga masyarakat serta terciptanya suasana aman dan tenang lebih banyak daripada jumlah responden yang setuju.
5. Dari segi Perhatian (*emphaty*) jumlah responden yang menyatakan tidak setuju atas pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita masyarakat lebih banyak daripada jumlah responden yang setuju.
6. Kepuasan masyarakat jumlah responden yang menyatakan tidak setuju atas pelayanan kesehatan yang diberikan dimana kenyataan yang mereka dapatakan tidak sesuai dengan apa harapan yang di inginkan.
- 7.

SARAN

1. Kepada seluruh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana Kabupaten Bombana agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat.
2. Kepada seluruh petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana Kabupaten Bombana yang masih kurang tanggap segala macam kebutuhan masyarakat, agar kiranya

bersedia untuk lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan dalam melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.

3. Kepada masyarakat yang pernah menjalani perawatan baik di instalasi rawat jalan dan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bombana agar kiranya bekerja sama dengan cara memberikan saran dan pendapat yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga kinerja petugas dapat menjadi lebih optimal dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ali, Zaidin, 2009. Pengantar Keperawatan Keluarga, Jakarta: EGC.
2. Sornali Saragih. 2009. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan Di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru." Tesis. Magisteree Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, medan.
3. RSUD. Kabupaten Bombana. 2013. *Profil RSUD. Kabupaten Bombana Tahun 2013*. Kasipute.
4. Abdull Azis. 2012. Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012. Skripsi. Universitas Andalas
5. Tatang M, Amirin, 2011. Skala Likert. Jakarta
6. Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi, Yogyakarta
7. Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayu Media Publishing. Malang.
8. Utama, Surya. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta. Salemba Medika.
9. Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2), 93.
10. Keliat, Akemat, Helena, Nurhaeni. 2011. *Keperawatan Kesehatan Jiwa Komunitas: CMHN (Basic Course)*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
11. Suhartati, dkk. 2011. Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan
12. Agus Sartono. 2008. Manajemen keuangan teori, dan aplikasi. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

13. Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
14. Siboro, T. 2014. Hubungan Pelayanan Perawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung.