

## PENGARUH MUTU LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT WOODWARD KOTA PALU

*THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF CARE AND PATIENT SATISFACTION AT THE INPATIENT SERVICE IN WOODWARD HOSPITAL PALU, CENTRAL SULAWESI PROVINCE*

Wibawani Yunestri Mukti<sup>1</sup>, Asiah Hamzah<sup>2</sup>, Mapeaty Nyorong<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Bagian Akademi Keperawatan Bala Keselamatan, Palu

<sup>2</sup>Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas

<sup>3</sup>Bagian Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Unhas, Makassar

### ABSTRACT

*The utilization of inpatient service at woodward hospital Palu has fluctuated in the last three years. There were 58 complaints from patient in 2012. This study aimed to analyze the relationship between quality of care and patient satisfaction at the inpatient service in woodward hospital Palu, Central Sulawesi province. The dimension of quality of health care is technical competence, comfortness, information, timeliness, and human relation. The method of this research was cross-sectional survey. The sample was 96 patients with randomly selected sample. Data were analyzed using chi-square test and multiple logistic regression. The result of the study shows that there is a relationship between technical competence ( $p = 0.023$ ), comfortness ( $p = 0.012$ ), information ( $p = 0.002$ ), timeliness ( $p = 0.002$ ), and human relation ( $p = 0.019$ ) to patient satisfaction. The most influential variable on patient satisfaction is technical competence ( $Exp.B = 0.172$ ). It is recommended to the management of Woodward hospital to monitor and analyze any complaints and expectations from patients regarding the quality of care at the hospital.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Quality of Care*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mengalami perubahan orientasi nilai dan pemikiran. Fungsi rumah sakit yang semula hanya sebagai tempat untuk pengobatan, kini telah berkembang ke arah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat yang mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk dapat bertahan hidup dan berkembang di dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke arah sudut pandang konsumen. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan (Suryani, 2008). Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit diantaranya di terapkan pada unit pelayanan rawat inap.

Mutu layanan kesehatan di rumah sakit perlu dilakukan pengukuran yaitu dengan pengukuran setiap dimensi mutu layanan kesehatan untuk mengetahui tingkat

kepuasan pasien yang diberikan layanan. Ada sepuluh dimensi mutu layanan kesehatan yaitu: Dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dan dimensi hubungan antar manusia (Pohan, 2007).

Data kunjungan pasien rawat inap RS. Woodward Palu selama tiga tahun terakhir menunjukkan angka yang berfluktuatif, yaitu tahun 2010 sebanyak 20.263, tahun 2011 mengalami penurunan menjadi 19.735, dan tahun 2012 kembali meningkat menjadi 23.317 (RS Woodward Palu, 2013).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Asmita (2008) tentang Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008, hasil penelitian tersebut menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara kete rampilan

teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan keter sediaan waktu konsultasi dokter terhadap loyalitas pasien. Penelitian lain oleh Karyati (2006) yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang tahun 2006”, menunjukkan hasil yaitu persepsi tentang ketepatan datang para petugas dan keterampilan teknis medis berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang.

Uraian di atas menunjukkan bahwa perlu ditingkatkannya mutu layanan RS.Woodward Palu untuk dapat meningkatkan kepuasan dari pihak pasien. Oleh karena itu, pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien di RS.Woodward Palu sangat relevan untuk diteliti.

## BAHAN DAN METODE

### Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Lokasi dari penelitian ini adalah di RS. Woodward Kota Palu Sulawesi Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang terdaftar sejak masuk di RS. Woodward Palu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang, pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel tidak berdasarkan peluang dan pengambilannya secara kebetulan.

### Metode Pengumpulan Data dan Variabel Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang langsung diberikan kepada responden. Metode pengumpulan data dilakukan melalui pemberian kuesioner yang berbentuk angket kepada seluruh responden. Angket yang dibuat adalah : Cheklist atau daftar cek, yaitu daftar yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang akan diamati dan responden memberikan cek (✓) sesuai yang diinginkan. Data sekunder diperoleh dari profil

atau laporan tahunan rumah sakit yang terkait dengan topik penelitian.

### Metode Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan komputerisasi yang menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*), penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel dan narasi dengan analisis data secara univariat, bivariat, dan multivariat.

## HASIL

### Analisis Bivariat

#### Variabel Kompetensi Teknis terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai  $p = 0,023$ , karena nilai  $p < 0,05$ , hal ini berarti ada pengaruh kompetensi teknis terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 8 (44.4%) responden menyatakan tidak puas terhadap petugas yang kurang berkompentensi, hal ini dikarenakan mereka merasa dokter jaga kadang tidak selalu siap pada saat diperlukan, selain itu dokter kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 1. Kompetensi Teknis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Kompetensi Teknis	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Berkompentensi	8	44,4	10	56,6	18	100	0,023
Berkompentensi	13	16,7	65	83,3	96	100	
Jumlah	21	21,9	75	78,1	96	100	

Sumber : Data Primer, 2013

Sedangkan responden yang menyatakan puas terhadap petugas yang tidak berkompentensi sebanyak 10 (55.6%) orang, hal ini dikarenakan para responden tidak terlalu mempermasalahkan bagaimana kompetensi teknis yang dimiliki petugas RS. Adapun responden yang puas terhadap petugas yang berkompentensi sebanyak 65 (83.3%) orang, hal ini dikarenakan dokter selalu memeriksa pasien sesuai dengan keluhan utama, selain itu dokter dianggap akurat dalam menjelaskan diagnosis penyakit.

Sedangkan responden yang tidak puas terhadap petugas yang berkompotensi sebanyak 13 (16.7%) orang, responden dalam kategori ini merasa bahwa dokter dan perawat yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan serta dokter jaga yang selalu siap pada saat dibutuhkan dianggap belum mampu untuk meningkatkan kepuasan mereka.

**Variabel Informasi terhadap Kepuasan Pasien**

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,012$ , karena nilai  $p < 0,05$ , hal ini berarti ada pengaruh informasi terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 2. Informasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Informasi	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Tidak	Puas	Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Jelas	11	47,8	12	52,2	23	100	0,012
Jelas	10	13,7	63	86,3	73	100	
Jumlah	21	21,9	75	78,1	96	100	

Sumber : Data Primer, 2013

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 11 (47.8%) responden menyatakan tidak puas terhadap informasi yang kurang jelas, hal ini dikarenakan mereka merasa informasi tentang alur pelayanan pasien rawat inap yang mereka dapatkan kurang jelas, begitu juga dengan petunjuk arah/ruangan dalam rumah sakit kurang jelas, kedua hal inilah yang menyebabkan mereka tidak puas. Sedangkan responden yang menyatakan puas walaupun informasi yang didapatkan kurang jelas sebanyak 11 (52.2%) orang, hal ini dikarenakan mereka tidak terlalu mempermasalahkan tentang ketidakjelasan petunjuk arah/ruangan dalam lingkungan rumah sakit sebab mereka dapat bertanya kepada petugas RS ketika ada informasi yang dibutuhkan.

Adapun responden yang puas terhadap informasi yang jelas sebanyak 63 (86.3%) orang, hal ini dikarenakan petugas rumah sakit selalu menyampaikan informasi tentang tata tertib rumah sakit, baik itu jam bertemu

maupun informasi tentang kunjungan dokter. Sedangkan responden yang tidak puas walaupun informasi yang didapatkan jelas sebanyak 10 (13.7%) orang, responden dalam kategori ini merasa bahwa masih banyak faktor lain yang menyebabkan mereka tidak puas walaupun kejelasan informasi sudah mereka dapatkan, misalnya informasi tentang tata tertib rumah sakit dan penjelasan tentang efek samping obat. Hasil penelitian tersebut sama dengan hasil penelitian Helwiyahumiyati (2009) yang menyatakan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju, tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan adalah pasien yang telah berusia lanjut sehingga sulit memahami apa yang dijelaskan oleh petugas dan telah berulang kali mendapatkan pelayanan kesehatan.

**Variabel Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien**

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,002$ , karena nilai  $p < 0,05$ , hal ini berarti ada pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 7 (63.6%) responden menyatakan tidak puas terhadap petugas rumah sakit yang tidak tepat waktu, hal ini dikarenakan mereka merasa tidak puas terhadap perawat yang tidak siap di ruang perawatan dalam waktu 24 jam, begitu juga dengan dokter yang kadang tidak meluangkan waktu untuk menanggapi kebutuhan pasien.

**Tabel 3. Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Ketepatan Waktu	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Tidak	Puas	Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Tepat	7	63,6	4	36,4	11	100	0,002
Tepat	14	16,5	71	83,5	85	100	
Jumlah	21	21,9	75	78,1	96	100	

Sumber : Data Primer, 2013

Sedangkan responden yang menyatakan puas walaupun petugas tidak tepat waktu sebanyak 4 (36.4%) orang, hal ini dikarenakan mereka menganggap faktor ketepatan waktu tidak mempengaruhi

kepuasan, mereka hanya menginginkan petugas rumah sakit akurat serta perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Adapun responden yang puas terhadap petugas rumah sakit yang tepat waktu sebanyak 71 (83.5%) orang, hal ini dikarenakan pelayanan yang mereka dapatkan di bagian administrasi, bagian Laboratorium, maupun bagian apotik selalu tepat waktu, begitu juga dengan jam berkunjung/ jam pulang pengunjung yang selalu tepat waktu. Sedangkan responden yang tidak puas walaupun petugas rumah sakit tepat waktu sebanyak 14 (16.5%) orang, responden dalam kategori ini merasa bahwa dokter maupun perawat yang selalu siap selama 24 jam serta pelayanan yang tepat waktu di bagian administrasi dianggap belum cukup untuk meningkatkan kepuasan mereka.

**Variabel Hubungan Antar Manusia terhadap Kepuasan Pasien**

Tabel 4 menunjukkan bahwa .hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,019$ , karena nilai  $p < 0,05$ , hal ini berarti ada pengaruh antar manusia terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4. Hubungan Antar Manusia terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Hubungan antar Manusia	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang baik	7	46,7	8	53,3	15	100	0,019
Baik	14	17,3	67	82,7	81	100	
Jumlah	21	21,9	75	78,1	96	100	

Sumber : Data Primer, 2013

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 7 (46.7%) responden menyatakan tidak puas terhadap hubungan antar manusia yang kurang baik, hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan puas walaupun hubungan antar manusia yang dirasakan kurang baik sebanyak 8 (53.3%) orang, hal ini dikarenakan mereka menganggap faktor hubungan antar manusia seperti tanggapan

dokter terhadap keluhan pasien, maupun keramahan petugas rumah sakit tidak mempengaruhi kepuasan.

Adapun responden yang puas terhadap hubungan antar manusia yang baik sebanyak 67 (82.7%) orang, hal ini dikarenakan dokter dan perawat selalu memberikan motivasi kepada pasien tentang kesembuhan penyakit yang dideritanya, selain itu dokter dan perawat dianggap selalu memahami kebutuhan mereka sebagai pasien. Sedangkan responden yang tidak puas walaupun hubungan antar manusia yang dirasakan baik sebanyak 14 (17.3%) orang, responden dalam kategori ini merasa bahwa dokter dan perawat sangat tanggap terhadap keluhan pasien, namun ada beberapa perawat yang kadang kurang ramah ketika melayani pasien, sehingga menyebabkan mereka tidak puas.

Banyaknya pasien yang puas dengan hubungan antar manusia yang baik (82.7%) menunjukkan bahwa dimensi hubungan antar manusia memiliki korelasi yang cukup tinggi dengan kepuasan pasien. Semakin mudah pasien melakukan komunikasi dengan petugas kesehatan, semakin ramah petugas kesehatan memberikan perhatian kepada pasien dan semakin mudah pasien menyalurkan aspirasinya maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

**Analisis Multivariat**

**Hasil Uji Regression Logistic Variabel yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien**

**Tabel 5. Hasil Uji Regression Logistic Variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien rawat inap**

Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Kompetensi						
Teknis Informasi	1,759	.758	5.376	1	0.02	0.172
Ketepatan Waktu	2,567	.783	3.011	1	0.008	0.076
Hubungan antar Manusia	2,340	.740	9.945	1	0.008	0.096
	-1,519	.944	3.763	1	0.052	0.219
Constant	3,547	.666	28.37	5	0.000	34.69
						9

Sumber : Data Primer, 2013

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari hasil uji regresi logistic pengaruh antara mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien:

1) mempunyai konstanta sebesar 3.547, mengindikasikan bahwa apabila variabel kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu, dan variabel hubungan antar manusia konstan maka kepuasan pasien akan meningkat 3.547.

2) Nilai B sebesar 1.759 mempunyai arti bahwa apabila interaksi antara variabel kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia, sama dengan nol maka dengan adanya tambahan variabel kompetensi teknis sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 1.759, jadi kompetensi teknis berasosiasi secara positif dan signifikan terhadap probabilitas kepuasan pasien rawat inap.

3) Nilai B sebesar 2.576 mempunyai arti bahwa apabila interaksi ke empat variabel sama dengan nol maka dengan adanya tambahan variabel informasi sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 2.576, jadi variabel informasi berasosiasi secara positif dan signifikan terhadap probabilitas kepuasan pasien rawat inap. 4) Nilai B sebesar 2.340 mempunyai arti bahwa apabila interaksi ke empat variabel sama dengan nol maka dengan adanya tambahan variabel ketepatan waktu sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 2.340, jadi variabel informasi berasosiasi secara positif dan signifikan terhadap probabilitas kepuasan pasien rawat inap. 5) Nilai B sebesar -1.519 mempunyai arti bahwa apabila interaksi ke empat variabel sama dengan nol maka dengan adanya tambahan variabel hubungan antar manusia sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan penurunan kepuasan pasien sebesar -1.519, jadi variabel hubungan antar manusia berasosiasi secara negatif dan tidak signifikan terhadap probabilitas kepuasan pasien rawat inap.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan

kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munaryo (2008) yang menunjukkan hasil uji hipotesis dan pernyataan pasien melalui wawancara mendalam dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan ketrampilan teknis medis dokter maka semakin kurang loyal pasien tersebut, yang menentukan mutu jasa pelayanan diantaranya adalah faktor kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pemberi pelayanan. Mutu pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya.

Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchlasin (2004), yaitu ada pengaruh antara persepsi penyampaian informasi dengan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit Batang Semarang. Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit.

Dimensi ketepatan waktu, menjelaskan bahwa agar berhasil, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara

yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu meliputi kecepatan dan ketepatan petugas didalam memberikan pelayanan meliputi: ketepatan dalam prosedur penerimaan pasien, pendaftaran, waktu menunggu, waktu diperiksa dan mendiagnosa penyakit serta kesembuhan penyakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Bintangshala (2009) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dokter dengan loyalitas pasien. Hal ini juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen.

Dimensi hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan baik. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Citra (2012), faktor perhatian personal mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Maka dari itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis dari semua variabel dengan menggunakan uji statistik

regresi logistik, berganda maka diketahui faktor yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RS. Woodward Palu. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap RS. Woodward Palu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat penting dimana faktor yang paling berpengaruh adalah kompetensi teknis. Sejalan dengan hasil penelitian Wijani (2009) tentang faktor penentu tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Muhammadiyah Bantur. ketrampilan tenaga medis, ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, faktor empati, respek, dan keramah-tamahan dalam melayani pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan itu sendiri sangat berhubungan erat dengan kepuasan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada pengaruh dimensi kompetensi teknis terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,023 ( $p < 0,05$ ), ada pengaruh dimensi informasi terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,012 ( $p < 0,05$ ), ada pengaruh dimensi ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,002 ( $p < 0,05$ ), ada pengaruh dimensi hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0,019 ( $p < 0,05$ ), variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi kompetensi teknis dengan nilai besar pengaruh (Exp B) 0.172.

Peneliti menyarankan pada pihak manajemen Rumah Sakit Woodward untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan mutu layanan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Asmita. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan*

- Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008.* Jurnal Kesehatan Masyarakat (FKM UNDIP JKM).
- Bintang-Sahala. (2009). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan RS. Bogor.*
- Citra. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD. Bundo Thamrin Medan Tahun 2012.* Medan: Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Helwiyahumiyati. (2009). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara.* Yarni University. Jakarta: Jurnal Kedokteran Yarsi.
- Karyati. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2006.* Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Muchlasin. (2004). *Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ba tang.* Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Munaryo. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008.* Jurnal Kesehatan Masyarakat (FKM UNDIP JKM).
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta: EGC.
- RS Woodward Palu. (2013). *Profil RS Woodward Palu Tahun 2013*
- Suryani. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijani. (2009). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di RS Muhammadiyah Bantur.*