

**FAKTOR-FAKTOR YANG
BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIEEN DI POLIKLINIK PENYAKIT
DALAM RSUD SCHOLOO KEYEN
KABUPATEN SORONG SELATAN**

Inggerid Agnes Manoppo
(Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKes Papua, Sorong)
Maylar Gurning
(Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKes Papua, Sorong)

ABSTRAK

Tumbuhnya persaingan antara rumah sakit semakin kuat, terlebih dengan semakin kritisnya pemikiran masyarakat. Sehingga tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus benar-benar bermutu dan memuaskan pasiennya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, jumlah subjek dalam penelitian ini sebanyak 174 orang sampel yang diambil menggunakan teknik metode ascidental sampling alat ukur yang digunakan adalah kuesioner, pengolahan data menggunakan program windows spss dan diuji dengan statistik chi-square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan wujud nyata yaitu $p\text{ value} = 0,143 > 0,05$, kepuasan pasien dengan kepercayaan $p\text{ value} = 0,003 < 0,05$, kepuasan pasien dengan tanggung jawab $p\text{ value} = 0,001 < 0,05$, kepuasan pasien dengan jaminan $p\text{ value} = 1,000 > 0,05$, kepuasan pasien dengan empati $p\text{ value} = 0,695 > 0,05$ di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan. Disimpulkan bahwa ada hubungan antara wujud nyata, kepercayaan, tanggung jawab, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

Kata kunci:
Empati, Jaminan, Kepercayaan, Tanggung jawab, Wujud nyata,

Rumah sakit merupakan tempat untuk memberikan pelayanan medik jangka pendek dan jangka panjang yang meliputi kegiatan observasi diagnostik, terapeutik dan rehabilitasi bagi semua orang menderita sakit atau luka serta bagi mereka yang melahirkan dan juga pelayanan rawat jalan bagi membutuhkan sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Namun sekarang ini rumah sakit tidak saja berfungsi sebagai tempat untuk pengobatan penyakit dan luka-luka tetapi telah berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat yang menyangkut aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit bukan hanya sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas sebuah institusi dan sebuah organisasi. Oleh karena itu rumah sakit merupakan lembaga yang padat modal, padat karya, padat teknologi dan padat masalah yang dihadapinya (Soebarto, 2011).

Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *service quality* yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Anjaryani, 2009). Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Depkes, 2007). Salah satu tujuan dalam pelayanan di rumah sakit adalah kepuasan terhadap pelayanan, baik itu pasien maupun keluarga. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu pelayanan administrasi/pendaftaran pasien, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi (Siboro, 2014).

Dari hasil wawancara dan observasi dari poli klinik penyakit dalam RSUD Scholoo keyen rata-rata tingkat kepuasan pasien adalah 70-80%. Walaupun demikian, masih sering dijumpai adanya keluhan dari pasien yang mengeluhkan adanya waktu tunggu yang terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu indikator kepuasan adalah

PENDAHULUAN

waktu tunggu pasien yaitu waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan pada pasien. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, tidak terkecuali di rumah sakit Scholoo Keyen. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah pelayanan yang diberikan oleh para perawat di poliklinik penyakit dalam. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator kinerja pelayanan di poliklinik penyakit dalam. Berdasarkan data awal pasien penyakit dalam dari bulan Januari s/d Desember tahun 2015 RSUD Scholoo Keyen didapatkan jumlah pasien poliklinik rawat jalan yang berobat di poliklinik penyakit dalam adalah 3.709 pasien, rata-rata pasien dalam 1 bulan yang berobat adalah 309 pasien dengan data tenaga perawatnya berjumlah 2 orang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian tentang "Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien. Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan".

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah subjek dalam penelitian ini sebanyak 174 orang sampel yang diambil menggunakan teknik metode *ascidental sampling* alat ukur yang digunakan adalah kuesioner, diuji dengan *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-25 Tahun	84	48,3
2	26-35 Tahun	53	30,5
3	36-45 tahun	37	21,3
Total		174	100

Responden terbanyak adalah berumur 17-25 tahun yaitu sebanyak 84 (48,3%). Dan responden paling sedikit adalah berumur 36-45 tahun sebanyak 37 (21,3%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan jenis kelamin Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	66	37,9
2	Perempuan	108	62,1
Total		174	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden jenis kelamin perempuan yaitu 108 (62,1%) lebih sedikit dari pada responden jenis kelamin laki-laki yaitu 66 (37,9%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SD	39	22,4
2	SMP	45	25,9
3	SMA	59	33,9
4	DIII/S1	31	17,8
Total		174	100

Responden terbanyak adalah pendidikan SMA yaitu 59 (33,9%). Dan paling sedikit adalah pendidikan DIII/S1 yaitu 31 (17,8%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan wujud nyata Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Wujud nyata	Frekuensi	Persentase
1	Baik	111	63,8
2	Kurang	63	36,2
Total		174	100

Responden terbanyak adalah dengan wujud nyata yang baik yaitu 111 (63,7%) lebih banyak dari pada wujud nyata kurang yaitu 63 (36,2%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan kepercayaan Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Kepercayaan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	125	71,8
2	Kurang	49	28,2
Total		174	100

Responden dengan kepercayaan baik yaitu 125 (71,8%) lebih banyak dibanding

responden dengan kepercayaan kurang yaitu 49 (28,2%).

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan tanggung jawab Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Tanggung jawab	Frekuensi	Persentase
1	Baik	130	74,7
2	Kurang	44	25,3
Total		174	100

Responden tanggung jawab baik yaitu 130 (74,7%), lebih banyak dari pada tanggung jawab kurang yaitu 44 (25,3%) .

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan jaminan Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Jaminan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	161	92,5
2	Kurang	13	7,5
Total		174	100

Responden dengan jaminan baik yaitu 161 (92,5%), lebih banyak dari pada responden dengan jaminan kurang yaitu 13 (7,5%).

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Empati Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Empati	Frekuensi	Persentase
1	Baik	165	94,8
2	Kurang	9	5,2
Total		174	100

Responden terbanyak adalah dengan empati baik yaitu 165 (94,8%), lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan empati kurang yaitu 9 (5,2%).

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan kepuasan Di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Puas	106	60,9
2	Tidak puas	68	39,1
Total		174	100

Responden yang puas yaitu 106 (60,9%) lebih banyak dari pada responden yang tidak puas yaitu 68 (39,1%) .

Tabel 10. Hubungan wujud nyata dengan kepuasan pasien Di Poli Klinik Penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan

No	Wujud nyata	Kepuasan		Total	
		Puas %	Tdk puas %	F	%
1	Baik	72 64,9	39 35,1	111	100
2	Kurang	34 54	29 46	63	100
Total		106 60,9	68 39,1	174	100

p value = 0,197

Responden dengan wujud nyata baik, yang puas berjumlah 72 (64,9%) lebih besar dibandingkan dengan tidak puas yaitu 39 (35,1%). Sedangkan responden wujud nyata kurang baik dengan ketidakpuasan berjumlah yaitu 34 (54%) lebih besar dari pada dengan ketidakpuasan terbaik tidak puas yaitu 29 (46%). Dari hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa *p value = 0,197 > α 0,05*, dengan demikian H_0 diterima H_a ditolak berarti tidak ada hubungan wujud nyata yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam di rumah sakit umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016.

Tabel 11. Hubungan kepercayaan pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Klinik Penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan

No	Keperca- yaan	Kepuasan		Total	
		Puas %	Tdk puas %	F	%
1	Baik	54 67,5	26 32,5	80	100
2	Kurang	81 86,2	13 13,8	94	100
Total		135 77,6	39 22,4	174	100

p value = 0,003

Responden dengan kepercayaan baik, yang puas lebih besar yaitu 54 (67,5%) dibandingkan dengan kepercayaan tidak puas yaitu 26 (32,5%). Sedangkan responden dengan kepercayaan kurang yang puas yaitu 81 (86,2%) lebih banyak dibandingkan dengan responden tidak percaya dengan puas yaitu 13 (13,8%). Dari hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa *p value = 0,003 < α 0,05*, dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima berarti ada hubungan kepercayaan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik

penyakit dalam di rumah sakit umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016.

Tabel 12. Hubungan tanggungjawab perawat dengan kepuasan pasien Di Poli Klinik Penyakit Dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan

No	Tanggung jawab	Kepuasan				Total	
		Puas	%	Tidak Puas	%	F	%
1	Baik	67	68,4	31	31,6	98	100
2	Kurang	68	89,5	8	10,5	76	100
Total		135	77,6	39	22,4	174	100

p value = 0,001

Responden dengan tanggung jawab baik dengan kepuasan yaitu 67 (68,4%) lebih besar dari pada responden bertanggung jawab baik dengan tidak puas yaitu 31 (31,6%) responden tanggung jawab kurang dengan kepuasan yaitu 68 (89,5%) lebih banyak dari pada responden yang kurang bertanggung jawab dengan tidak mendapat kepuasan yaitu 8 (10,5%). Dari hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa p value = 0,001 < α 0,05, dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima berarti ada hubungan tanggung jawab yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam di rumah sakit umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016.

Tabel 13. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan

No Jaminan		Kepuasan				Total	
		Puas	%	Tidak Puas	%	F	%
1	Baik	124	77,5	36	22,5	160	100
2	Tidak Baik	11	78,6	3	21,4	14	100
Total		135	77,6	39	22,4	174	100

p value = 1,000

Responden jaminan baik dengan mendapat kepuasan sebesar 124 (77,5%) lebih besar dibandingkan dengan responden jaminan baik yang tidak puas yaitu 36 responden (22,5%). Responden dengan jaminan tidak baik dengan mendapat kepuasan yaitu 11 (78,6%), lebih besar daripada responden dengan jaminan tidak mendapat kepuasan yaitu 3 (21,4%).

Dari hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa p value = 1,000 > α 0,05 Dengan demikian H_a diterima H_0 ditolak berarti tidak ada hubungan jaminan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik penyakit dalam di rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016.

Tabel 14. Hubungan Empati dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan

No Empati		Kepuasan				Total	
		Puas	%	Tidak Puas	%	F	%
1	Baik	128	78,0	36	22,0	164	100
2	Kurang	7	70,0	3	30,0	10	100
Total		135	77,6	39	22,4	174	100

p value = 0,396

Responden dengan empati baik mendapat kepuasan yaitu 128 (78,0%) lebih besar di dibandingkan dengan empati baik dengan tidak mendapat kepuasan yaitu 36 (22,0%). Dan responden dengan empati kurang mendapat kepuasan yaitu 7 (70,0%), sedangkan responden empati kurang dan tidak mendapat kepuasan yaitu 3 (30,0%). Dari hasil uji *Chi square* menunjukkan bahwa p value = 0,396 > 0,05, dengan demikian H_a di terima H_0 ditolak berarti tidak ada hubungan empati yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan Tahun 2016.

PEMBAHASAN

Hubungan wujud nyata dengan kepuasan pasien

Dari hasil Uji *Chi square* menunjukkan bahwa p value = 0,197 > 0,05, dengan demikian H_a di terima H_0 ditolak berarti tidak ada hubungan wujud nyata dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditama (2000) bahwa tidak ada hubungan antara wujud nyata dengan kepuasan pasien di poli klinik nyaman berada di puskesmas dan petugas kesehatan memberikan

pelayanan kesehatan yang baik kepada mereka.

Menurut Aditama (2000) fasilitas/sarana adalah sesuatu yang di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dengan adanya sarana yang lengkap, maka tenaga kesehatan akan mudah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kesehatan dengan sarana kesehatan yang memadai juga akan mempengaruhi professional kerja tenaga kesehatan.

Apabila sarana kurang menunjang maka akan menyebabkan kinerja tenaga kerja juga akan menurun. Jadi sarana kesehatan adalah alat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan, pada umumnya di bedakan menjadi tiga, yaitu: sarana pemeliharaan kesehatan primer (*primary care*), sarana pemeliharaan kesehatan tingkat dua (*secondary care*), dan sarana pemeliharaan tingkat tiga (*tertiary care*) (Aditama, 2000).

Dari hasil Uji *Chi square* di peroleh $p = 0,125$. Karena $p > 0,05$, hal ini berarti tidak ada hubungan wujud nyata dengan kepuasan pasien di Puskesmas Boawae di Kabupaten Nagekeo menurut penelitian yang di lakukan oleh Maria (2005).

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat di katakan bahwa walaupun semakin lengkap fasilitas/sarana kesehatan yang di gunakan di puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien namun pasien tidak akan semakin merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

Menurut asumsi Peneliti hal yang menunjukkan tidak ada hubungan wujud nyata dengan kepuasan pasien karena tersedianya fasilitas penunjang yang sudah cukup memadai di RSUD Scholoo Keyen khususnya di Poliklinik Penyakit Dalam.

Hubungan kepercayaan dengan kepuasan pasien

Dari hasil uji *Chi square* menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,003 < \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 di tolak dan H_a di terima berarti ada hubungan kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

Hal ini diperlukan dengan penelitian Wike (2009), kemampuan menjadi sarana

utama perawat, walaupun tidak bisa di paksakan harus sesuai dengan kapasitas perawat pada dasarnya perawat harus mengeluarkan seluruh kompetensi yang di miliki agar terkesan mampu dalam mengatasi masalah pasien sehingga pasien yakni dengan pelayanan yang diberikan perawat dan dampaknya pasien akan memberikan penilaian positif sesuai dengan apa yang di rasakan. kemampuan peralatan yang baik adalah memberikan kesan yang tepat dan dibuktikan dengan memahami tugas-tugasnya dan paham kebutuhan pasien.

Seorang perawat di polik harus dapat melakukan pelayanan yang optimal yaitu pelayanan maksimal dengan mengeluarkan seluruh kompetensi yang di miliki perawat, karena perawat dapat menjadi orang yang ahli dalam membantu pasien sembuh dari penyakit yang di deritanya. pelayanan yang optimal saya mencerminkan nilai tanggung jawab moral, keterampilan karena kesan seorang perawat yang tindakan nya sangat di percayai pasien bisa menyembuhkan penyakit yang di alami (Wike, 2009)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Wina (2014) bahwa ada hubungan kepercayaan atau tindakan perawat dengan kepuasan pasien di RS Cahya Kawayalan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa ada hubungan kepercayaan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan ada beberapa pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan seperti, ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan indikator pelayanan yang di buat.

Hubungan tanggung jawab dengan kepuasan pasien

Dari hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa $p \text{ value} = 0,001 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan tanggung jawab perawat dengan kepuasan pasien di polik klinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

Tanggung jawab perawat dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan (Wathek, 2002).

Penilaian tanggung jawab pada penelitian ini meliputi perawat terdidik dan mampu melayani pasien menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruangan poli klinik, dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantuh dalam proses kesembuhan pasien. Berdasarkan indikator tersebut masih ada dirasakan kurang baik oleh responden yaitu perawat belum mampu menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramulyo (2008).

Chulaka (2010), berpendapat bahwa tanggung jawab perawat merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada di tangan perawat yang menangani selama pasien di poli klinik berada di tangan para perawat yang menangani keluhan pasien sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang perawat harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan asuhan keperawatan pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh wathek (2012) bahwa ada hubungan antara tanggung jawab dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Bamba.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti berasumsi bahwa ada sebagian besar pasien yang mengeluh kurangnya perhatian perawat terhadap pasien seperti, pasien sudah lama menunggu dokter di ruang tunggu tetapi tidak ada perawat yang datang menjelaskan bahwa dokter masih ada *visite* di ruang perawatan hal ini menyebabkan pasien merasa kurangnya tanggungjawab perawat terhadap pelayanan yang di berikan kepada pasien.

Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien

Dari hasil uji *Chi square* menunjukkan bahwa $p\text{ value} = 1,000 > 0,05$ dengan demikian H_a di terima H_o ditolak berarti tidak ada hubungan jamina dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam dirumah sakit umum daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

Hasil penelitian ini sejak dengan teori yang diungkapkan Sulistyaningsih (2007), yang menyebutkan bahwa dimensi mutu

pelayanan dirumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya adalah dimensi hubungan perawat dengan pasien. Hal tersebut didukung oleh Luilayana (2008), yang mengemukakan bahwa salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien dan sikap perawat menjadi jaminan apakah layanan kepercayaan tersebut bermutu atau tidak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijono (2011) juga berpendapat berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, pelaksanaan pelayanan perawat kesehatan adalah pelayanan yang mampu menerima dan memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap dan ramah.

Kemampuan memberikan pelayanan dengan baik dan peduli terhadap kebutuhan sehari-hari pasien serta kebutuhan dasar pasien sesuai dengan tugas seorang perawat dalam memenuhi kebutuhan dasar dan kebutuhan sehari-hari pasien, maka dalam memberikan pelayanan perawat harus siap dalam memahami kebutuhan pasien tersebut. Jika hal tersebut tidak dimiliki oleh seorang perawat maka pasien akan merasa diabaikan dan merasa tidak puas dengan pelayanan perawat yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berasumsi bahwa jaminan pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan bermutu di Poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen sudah terlaksana sesuai dengan indikator mutu layanan dan tata nilai.

Hubungan empati dengan kepuasan pasien

Dari hasil uji *Chi square* menunjukkan bahwa $p\text{ value} = 0,396 > a\ 0,05$ dengan demikian H_a diterima H_o ditolak berarti tidak ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

Dari penelitian Smet (1991), menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stres yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang

diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat. Joko dalam asmuji (2013), menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafli (2010), yang mana menyatakan bahwa perhatian merupakan pelayanan yang diharapkan pasien meliputi hubungan perawat-pasien terjadi dengan mendasari hubungan perawat. Pasien adalah hubungan saling percaya, perhatian, dan shering.

Peneliti berasumsi di saat meneliti bahwa rasa empati yang di berikan perawat yang bertugas di Poliklinik kepada pasien sangatlah terasa saat pertama datang ke poliklinik hingga pasien pulang. Karena poliklinik merupakan pelayanan rawat jalan sehingga pelayanan yang di berikan terfokus pada setiap pasien yang datang berobat. Rasa empati yang di berikan perawat pasti di rasakan oleh semua pasien yang berkunjung.sehingga pasien merasa puas dengan empati yang di berikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukan bahwa tidak ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Poli Klinik Penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah ada hubungan antara wujud nyata, kepercayaan, tanggung jawab, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan. Saran yang diharapkan bagi pihak rumah sakit agar lagi memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang berobat, agar menjadi bahan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi dalam hal ini dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya disarankan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Scholoo Keyen Kabupaten Sorong Selatan, diharapkan pihak Rumah Sakit untuk lebih giat lagi dalam upaya meningkatkan motivasi

perawat dalam bekerja dapat ditunjukkan dalam hal perawat lebih meningkatkan kepercayaan dan tanggung jawab perawat terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan tetap mempertahankan yang sudah baik, dalam halnya hubungan wujud nyata, jaminan, empati dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Scholoo Keyen kabupaten Sorong Selatan serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit untuk mengadakan penyuluhan kepada perawat di poliklinik penyakit dalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Yoga, 2000. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. UI Press. Jakarta. Alini Tjut. 2005. Analisis Kinerja Perawat Dalam Pelayanan.
- Aditama, 2002. Rumah Sakit dan Konsumen. Jakarta PPIKUI
- Anjaryani, 2009 Wike D Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di RSUD Tegureso Semarang 2009. Tesis Program Pasca Sarjana.
- Azis, 2009 Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data.Jakarta;Salemba Medika
- Bart Smet, 1991. Anonim (2007). The United States Basset. J, dkk (1994). Buku Ajar Vogel Kimia Munjon. J. W (1991). Analisis Farmasi Metode
- Budiastuti dalam Nooria, 2008: [www.docs.egine.Com/Pdt/1/Pengertian_sakit_menurut_para_ahli_html_menurut_Milton_Roemer_dalam_buku_Doctors_In_Hospital_\(1971\)_menyatakan_bahwa_rumah_sakit_menurut_Budiastuti_\(dalam_Nooria_2008\)_faktor_yang_mempengaruhi](http://www.docs.egine.Com/Pdt/1/Pengertian_sakit_menurut_para_ahli_html_menurut_Milton_Roemer_dalam_buku_Doctors_In_Hospital_(1971)_menyatakan_bahwa_rumah_sakit_menurut_Budiastuti_(dalam_Nooria_2008)_faktor_yang_mempengaruhi).
- Chulaka, 2010. Daftar Pustaka. Wawan, A dan Dewi. M. 2010. Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia. Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia. Yogyakarta, Naha Medika Widyastuti.
- Depkes, 2007 Pengaruh Dr. H. Sjafit Ahmad, M.PH Sekretaris Jendral Depkes Ketua DR. Bambang Hartono Departemen Kesehatan RI 2007 1 Judul HEALTH Indokator Pelayanan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Klinik

- Gerson, 2004 : Aisayah. S. Gerson, R.F (2004) Mengukur Penjamin Kualitas dalam Keperawatan. Jakarta Analisa Mutu Pelayanan Dalam Shift Kena Diruang Rawat Inap Rs Penilaian Pelyanan Prima Dirung Rawat Inap.
- Hajinezhad, 2007. [www.doas-engine.com/pdf/1/Defenisi Pelayanan Kesehatan htm/Bab II. Tinjauan Pustaka. A. Pemanfaatan Pelayanan Menurut Hisishaw dan Atwood \(dalam Hajinezhad, 2007\) Aspek Kepuasan Pasien.](http://www.doas-engine.com/pdf/1/Defenisi_Pelayanan_Kesehatan_htm/Bab_II._Tinjauan_Pustaka._A._Pemanfaatan_Pelayanan_Menurut_Hisishaw_dan_Atwood_(dalam_Hajinezhad,_2007)_Aspek_Kepuasan_Pasien.)
- Joko Balif dalam Asmuji, 2013. Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi. Jogjakarta. Arruzz Media. Bustami (2011) Penjaminan Mutu Pelayanan.
- Kotler, 2008. Marketing Management: Analisis, Planing, Implementtation
- Kotler, 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid, 1 PT. Indeks, Kelompok-Gramedia, Jakarta,2.
- Mamik, 2010 : EC Putri 2012 artikel terkait Rineka Cipta BKKBN 2003. Buku Panduan Praktis Pelayanan Keluarga Berencana Jakarta Buku Ajar Keperawaatan Maternitas Edisi 4. Jakarta EGC Mamik 2010 dalam Upaya Membantu Menyiap Tarif Pelayanan Rumah Sakit.
- Moison, 2008. Faktor Moiso dan Waiter dan White (dalam Nooria 2008) Daftar Rujukan Arikunto. R. Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Muninjaya. A.g, 2004. Manajeme Kesehatan. Jakarta : Buku II Kedokteran : EGC Mustofa, Akhmd.2008 . Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Puku Muhammadiyah Temanggung. Jurnal Keperawatan Vol. 1 NO. 2 : 23-37
- Nursalam, 2003: [digilib-Unimlo.ac.id/daunload php.?id.g](http://digilib-Unimlo.ac.id/daunload_php.?id.g) Kepuasan pasien dala menilai mutu dan pelayanan yang baik dan merupakan pegukuran yang pernah juga dirasakan oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan menurut Nursalam (2003). Untuk mengetahui tingkat kepuasan.