

SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN NON CAPTIVE MARKET
PADA KELAS 1, KELAS 2 DAN KELAS 3 TERHADAP PELAYANAN
DOKTER, PELAYANAN PERAWAT, PELAYANAN ADMINISTRASI
DAN FASILITAS DENGAN MINAT PENGGUNAAN KEMBALI
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
PELABUHAN SURABAYA TAHUN 2003**

**PENELITIAN CROSS SECTIONAL DI RUMAH SAKIT
PELABUHAN SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga**



Oleh :

**DADIK DWIRIANTO
NIM : 010130307**


**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2003**

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan Tinggi manapun.

Surabaya,

Yang menyatakan



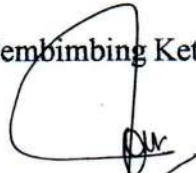
Dadik Dwirianto

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 24 FEBRUARI 2003

Oleh :

Pembimbing Ketua



Purwaningsih, S.Kp
NIP : 132 255 157

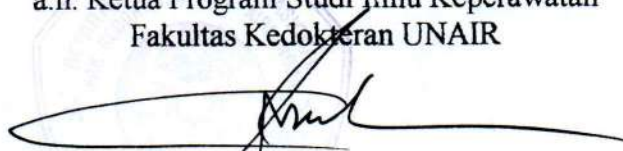
Pembimbing



Sumiatun, SST
NIP : 140 072 197

Mengetahui

a.n. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran UNAIR



Nursalam, M. Nurs (Honours)
NIP : 140 238 226

Telah diuji

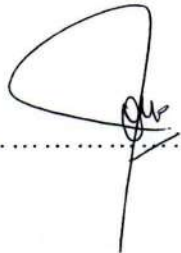
Pada tanggal 28 Februari 2003

PANITIA PENGUJI

Ketua : Susanti Tjipto, SKM

(
.....)

Anggota : 1. Purwaningsih, S.Kp.

(
.....)

2. Sumiatun, SST

(
.....)

Mengetahui

a.n. Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran UNAIR




Nursalam, M. Nurs (Honours)

NIP : 140 238 226

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji bagi Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya penulisan skripsi ini akhirnya terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan dengan Judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Non Captive Market Pada Kelas 1, Kelas 2, dan Kelas 3 Terhadap Pelayanan dokter, Pelayanan Perawat, Pelayanan Administrasi dan Fasilitas Dengan Minat Penggunaan Kembali Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya Tahun 2003.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu izinkanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. M. S. Wijadi, dr. Sp THT, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya
2. Prof. Eddy Soewindoto, dr. Sp PD, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya
3. dr. Widorini Soenarjo, MARS, selaku direktur Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.
4. Siswo Kusuma Wijaya, selaku Manajer Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

5. Aprillia Laksmi, selaku Kabag. Litbang Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.
6. Sutrisno Sudirjo, selaku Koordinator Staf Fungsional Keperawatan Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.
7. Ibu Purwaningsih, S.Kp selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Sumiatun, SST, selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
9. Ibu Susanti, SKM, selaku penguji dan pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
10. Semua responden penelitian ini.
11. Teman-teman yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya Penulis mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa mendatang.

Surabaya, Februari 2003

Penulis

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu standar mutu yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Pasien yang puas terhadap pelayanan suatu rumah sakit, selain akan menjadi pelanggan yang loyal juga akan menyarankan orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut jika sewaktu-waktu membutuhkan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat analitik yang bertujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai pelayanan di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya meliputi pelayanan dokter, perawat, fasilitas dan administrasi.

Sampel penelitian ini adalah pasien umum yang berumur lebih dari tiga belas tahun, telah menjalani rawat inap selama tiga hari, dalam keadaan sadar, dan mampu berkomunikasi. Jumlah sample dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 100 pasien. Pengambilan sample menggunakan tehnik *total sampling*.

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi dengan dianalisa secara statistik dengan uji Spearman untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variable independen dan variable dependen serta untuk mengetahui tingkat keerataan dari kedua variable tersebut..

Hasil penelitian ini menunjukkan sebesar 88% pasien puas terhadap pelayanan dokter, 91% pasien puas terhadap pelayanan perawat, 95% pasien puas terhadap pelayanan administrasi dan 91% pasien puas terhadap fasilitas. Hasil analisa data dengan uji statistik Spearman dengan $p \leq 0,05$. Sedangkan dari hasil analisis didapatkan $p = 0,021$ dengan koefisien korelasi $\rho = 0,231$, indikasi ini menunjukkan hubungan yang rendah.

Pihak rumah sakit Pelabuhan harus senantiasa berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanannya agar semakin memuaskan pasiennya karena pasien yang puas, akan menjadi pelanggan yang loyal. Hal tersebut sangat membantu rumah sakit karena selain murah juga merupakan cara yang efektif dalam memasarkan rumah sakit.

ABSTRAC

Patient's satisfaction is one of the quality standards influencing the hospital utilization level of both government and private hospitals. Patients satisfied with hospital services will not only be loyal but also advise other people to utilize the hospital if sometime they need health service.

This is an analytical survey research whose objective is to learn the level of patient's satisfaction with a variety of service in *Pelabuhan Surabaya Hospital* comprising medical, nurses, facilities and administration service.

The sample of the research is general patient's who are more than thirteen years of age, have become in-patients for three to seven days, are in conscious condition, are not hospitalized due terminal diseases, and are able to communicate. But, if the patient's are not able to do so, their family members could substitute them. The sample size in this research is 100 patients, while the technique used is total sampling.

Data are presented in the form of distribution tables with an analyzed statistically by Spearman correlation to know weather there is corellation between patents satisfaction and dokter service, nurses service, administration service and facility.

The results show that 88% of the patients is satisfied with the medical service, 91% with the nurses service, 91% with the hospital facility, and 95% is satisfied with administration service. Data were analyzed and deduced by means of Spearman with $p \leq 0,05$. Results of analysis revealec $p = 0,021$ with correlation coefficient of $r = 0,231$ indicating a lower level of correlation.

Hospital management should always attempt to increase their service quality in order to make the patients more satisfied because the satisfied patients will not only be loyal. Such a strategy would be very helpful for hospital due to the fact that it is not only low cost but also effective to market hospitals.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Penetapan Panitia Penguji.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Relevansi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Minat Penggunaan Kembali.....	14
2.3 Mutu Pelayanan.....	15
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	16
3.1 Bagan Kerangka Konseptual.....	16
3.2 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	20
4.1 Desain Penelitian.....	19
4.2 Kerangka Kerja.....	20

	4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling.....	21
	4.3.1 Populasi.....	21
	4.3.2 Sampel.....	21
	4.3.3 Besar Sampel.....	22
	4.3.4 Sampling.....	22
	4.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional.....	22
	4.4.1 Identifikasi Variabel.....	22
	4.4.2 Definisi Operasional.....	24
	4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
	4.6 Pengumpulan Data.....	26
	4.7 Cara/Tehnik Analisa Data.....	26
	4.8 Etika Penelitian.....	30
	4.9 Keterbatasan.....	31
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
	5.1 Hasil Penelitian.....	32
	5.2 Pembahasan.....	47
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
	6.1 Kesimpulan.....	59
	6.2 Saran.....	61
	Daftar Pustaka.....	62
	Lampiran 1 Kuesioner.....	65
	Lampiran 2 Uji Statistik.....	73
	Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian.....	80
	Lampiran 4 Surat Persetujuan Fasilitas Pengambilan Data.....	81
	Lampiran 5 Formulir Menjadi Responden.....	82

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul tabel	Halaman
1.1	Indikator rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Tahun 1997-2001	2
1.2	Tipe pasien rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya Jnuari 2000	3
5.1	Gambaran tentang ruang rawat inap dan jumlah Tempat tidur Rumah Sakit Pelabuhan th. 2003	32
5.2	Gambaran latar belakang pendidikan dan jumlah Perawat di ruang rawat inap PT. RSPS	33
5.3	Distribusi umur responden menurut kelas perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	34
5.4	Distribusi jenis kelami responden perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	34
5.5	Distribusi tingkat pendidikan responden di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	35
5.6	Distribusi pekerjaan responden perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	36
5.7	Distribusi status perkawinan responden di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	36
5.8	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	37
5.9	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	38
5.10	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	49
5.11	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	40
5.12	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap empat pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	41
5.13	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan dokter dan minat penggunaan kembali Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	42
5.14	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawat dan minat penggunaan kembali Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	43

5.15	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi dan minat penggunaan kembali Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	44
5.16	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas minat penggunaan kembali Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	45
5.17	Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap semua pelayanan dan minat penggunaan kembali Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya	46

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Gambar	Halaman
4.2	Indikator rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Tahun 1997-2001	4

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul lampiran	Halaman
1	Kuesioner	65
2	Hasil Uji Statistik	73

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tantangan pembangunan di bidang perumahsakitian adalah untuk meningkatkan mutu, cakupan, dan efisiensi pelayanan (Departemen Kesehatan, 1993). Mutu pelayanan kesehatan bagi pemakai jasa pelayanan pada hakekatnya terkait erat dengan faktor kepuasan (*client satisfaction*). Makin sempurna kepuasan pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Azwar, 1993). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien atau keluarga terdekat (Soejadi, 1996). Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik – baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita serta jerih payah yang harus dialami guna memperoleh hasil tersebut.

Untuk mengukur kesetiaan pasien dapat digunakan beberapa indikator yaitu mengatakan hal yang positif tentang rumah sakit, merekomendasikan menggunakan rumah sakit pada orang lain yang meminta saran, menganjurkan rekan dan famili untuk menggunakan pelayanan rumah sakit yang bersangkutan dan mempertimbangkan rumah sakit pada pilihan pertama saat menerima jasa pelayanan, serta melakukan lebih banyak pengguna jasa pelayanan dari rumah sakit dalam beberapa tahun mendatang (Zeithami, Berry dan Parasurman, 1993).

Menurut Widorini dalam tesisnya yang berjudul “ Pendekatan Analisis SWOT dan Kepuasan Pasien Dalam Upaya Menyusun Rencana Strategis Rumah Sakit (Studi Kasus di PT. Rumah Sakit Pelabuhan Indonesia III tahun 1999) “, bahwa salah satu penyebab rendahnya capaian BOR adalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan medis, perawat, fasilitas, dan administrasi di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. Sedangkan di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya capaian BOR pada tahun 1997 sampai dengan 2001 berturut-turut adalah seperti yang tertera dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Indikator Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya Tahun 1997 sampai 2001

No	Indikator	Tahun				
		1997	1998	1999	2000	2001
1	Jumlah tempat tidur	100	100	100	102	105
2	Jumlah penderita rawat inap	2.926	2.926	2.921	2.940	3.010
3	BOR	39,24	39,24	41,47	49,52	48,48
4	TOI	7,46	7,46	6,61	5,49	4,90
5	BTO	29,74	29,74	32,34	34,33	37,64
6	CDR	2,19	2,19	0,24	2,74	2,83
7	ALOS	5,03	5,03	4,39	4,53	4,23

Sumber : Laporan Tahunan RS. Pelabuhan Surabaya 2002

Berdasarkan parameter yang telah ditetapkan dalam mengukur besaran BOR suatu rumah sakit yang berlaku, bahwa BOR rumah sakit idealnya adalah 65% - 85% (Djoko Wiyono, 1997). Hal ini diperkuat dengan hasil penelitiannya tentang penilaian pasien (*captive dan non captive*) terhadap pelayanan di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya pada tahun 1999, bahwa dari 100 orang responden, 37% menilai pelayanan dokter buruk, 23% menilai pelayanan perawat buruk, dan 25% menilai kondisi lingkungan fisik rumah sakit buruk.

Menurut data Rekam Medik rumah sakit pelabuhan Surabaya, bahwa rumah sakit pelabuhan Surabaya memiliki 2 (dua) tipe / jenis pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap seperti tertera di bawah ini :

Tabel 1.2 Tipe pasien rawat inap rumah sakit pelabuhan Surabaya Januari – 2000

NO	TIPE PASIEN	JUMLAH KUNJUNGAN	%
1	Dinas / kredit (Captive Market)	1584	44%
2	Umum / Tunai (Non Captive Market)	2016	56%
3	TOTAL	3600	100%

Sumber : Laporan Tahunan Rekam Medik RS. Pelabuhan Surabaya 2001.

Dari data tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien rawat inap *non captive* di rumah sakit pelabuhan Surabaya cukup tinggi bila dibandingkan dengan pasien *captive marketnya*.

Kemudian untuk mengetahui seberapa jauh minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap, maka kami melakukan evaluasi pada pasien *Non Captive Market* pada bulan Desember 2002, dengan mengambil sample pasien pada bulan Januari 2000 sebesar 40 pasien. Kemudian pada bulan Desember 2000, kita lakukan identifikasi data. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan kembali sarana pelayanan kesehatan khususnya di instalasi rawat inap rumah sakit pelabuhan sebesar 52% atau 21 orang.

Berdasarkan dari uraian tersebut diatas kami tertarik untuk meneliti kepuasan pasien atas kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat capaian BOR Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya yang kurang dari standart yang ditetapkan, adanya penelitian tentang kepuasan pasien captive dan non captive yang cenderung masih kurang puas dan berdasarkan data dari rekam medik yang menunjukkan bahwa minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya pada pasien non captive market baru mencapai 52%, maka dalam hal ini penulis membatasi penelitian ini pada faktor tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dengan minat penggunaan kembali pelayanan di rumah sakit. Pasien yang puas terhadap pelayanan rumah sakit maka selain sebagai *client* yang mempunyai loyalitas terhadap rumah sakit, pasien sekaligus bisa membantu pemasaran rumah sakit dengan mengarahkan atau mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama.

Sehingga perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1.2.1 Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi dan fasilitas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya ?**
- 1.2.2 Bagaimana minat pasien dalam menggunakan kembali sebuah pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya?**
- 1.2.3 Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap minat pasien menggunakan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya ?**

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mempelajari pengaruh kepuasan pasien rawat inap atas mutu pelayanan terhadap minat penggunaan kembali atau kesetiaan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1.3.2.1 Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, Pelayanan perawat, Pelayanan administrasi dan fasilitas di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.
- 1.3.2.2 Mengidentifikasi minat pasien dalam menggunakan kembali sebuah pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.
- 1.3.2.3 Mengidentifikasi pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap minat pasien menggunakan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai upaya dan sarana dalam melakukan penelitian ilmiah.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam perencanaan dan evaluasi strategi yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai masukan informasi bagi penelitian dalam bidang administrasi rumah sakit.

1.5 Relevansi

Meningkatnya pelayanan kepada pasien merupakan tujuan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator terhadap mutu pelayanan, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang optimal sehingga akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan pelanggan

Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler, 1994). Kepuasan pasien menurut Bennet N.B Silalahi (1990) didefinisikan sebagai perasaan atau keadaan seseorang yang telah mengalami sesuatu tindakan atau perlakuan kepada seseorang tersebut sesuai dengan pengharapannya. Semakin terpenuhi harapan-harapan tersebut maka akan semakin besarlah kepuasannya, demikian pula sebaliknya (Zulkarnaen, 1996).

Jadi kepuasan adalah fungsi dari pengharapan dan tindakan atau perlakuan sebagai berikut :

$$S = f(E.A)$$

S = *Satisfaction* (kepuasan)

E = *Expectation* (harapan)

A = *Action* (tindakan)

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi) yang dirasa antara harapan sebelumnya (norma kinerja) dan kinerja aktual produk (pelayanan) yang dirasa setelah penggunaannya.

Begitu juga dengan Engel at all (1990), mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien) merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif

yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil atau *outcome* sama atau melampaui harapan, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil (tindakan) yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang memang relatif sifatnya dan tidak pernah ada habisnya seperti dikatakan oleh Prof. Douglas Mc. Gregor, bahwa manusia merupakan makhluk yang terus-menerus memiliki keinginan-keinginan dan apabila kebutuhan tersebut terpenuhi maka kebutuhan lain akan muncul. Dan manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhannya (Endang Priastuti, 1995).

Menurut Azwar (1993), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor yang ada di luar pasien dalam hal ini adalah faktor provider (rumah sakit) sedangkan faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri pasien.

2.1.1 Faktor Provider

2.1.1.1 Mutu pelayanan dokter dan perawat.

Menurut Lori Prete Brown dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries* menyatakan bahwa kualitas merupakan fenomena yang komprehensif dan multi dimensi. Wiyono (1997) menjelaskan delapan dimensi kualitas yang harus diperhatikan meliputi :

2.1.1.1.1 Kompetensi teknik (Technical competence)

Terkait dengan ketrampilan, kemampuan, dan penampilan petugas. Kompetensi teknik berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan (*accuracy*), kebenaran (*reliability*), dan konsistensi.

2.1.1.1.2 Akses terhadap pelayanan (*access to service*)

Akses berarti bahwa pelayanan kesehatan tidaklah terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. Akses geografi menunjukkan kemudahan fasilitas pelayanan terjangkau jaraknya dan adanya transportasi yang mendukung.

2.1.1.1.3 Efektifitas (*effectiveness*)

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.

2.1.1.1.4 Hubungan antar manusia (*interpersonal relations*)

Hal ini berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara : menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian.

2.1.1.1.5 Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi pelayanan kesehatan merupakan dimensi yang penting dari kualitas karena akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumber daya pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas.

2.1.1.1.6 Kelangsungan pelayanan (*continuity*)

Kelangsungan pelayanan berarti pasien menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan tanpa mengulangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak perlu.

2.1.1.1.7 Keamanan (*safety*)

Keamanan berarti mengurangi resiko cedera, infeksi, atau bahaya lainnya yang berkaitan dengan pelayanan.

2.1.1.1.8 Kenyamanan, keramahan, kenikmatan (*amenities*)

Hal ini tidak berhubungan langsung dengan efektifitas medis tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya kembali ke pelayanan kesehatan yang sama.

2.1.1.2 Fasilitas atau alat

Fasilitas atau alat yang ada disebuah rumah sakit juga memegang peranan, walaupun tidak berpengaruh secara langsung dalam menciptakan kepuasan pasien yang sedang dirawat di rumah sakit. Fasilitas yang lengkap dan bersih akan membuat pasien aman dan nyaman dalam menjalani perawatan, sehingga pasien akan puas terhadap layanan yang diterimanya.

2.1.1.3 Pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi sebuah rumah sakit, walaupun tidak berhubungan dengan aspek medis, juga akan mempengaruhi kepuasan pasien. Layanan administrasi yang cepat dan tidak berbelit – belit pada saat melayani pasien ketika masuk, selama dirawat dan pulang akan membawa pasien puas. Petugas administrasi yang ramah dan transparan dalam memberikan informasi kepada pasien juga akan membuat pasien puas terhadap layanan sebuah rumah sakit.

2.1.1.4 Tarip dan lokasi

Rumah sakit yang memberlakukan tarip yang dapat dijangkau oleh pasien dan diikuti dengan layanan yang bermutu akan membuat pasien puas dan sebaliknya rumah sakit yang memberlakukan tarip yang tidak terjangkau pasien

akan membuat pasien tidak puas terhadap layanan sebuah rumah sakit karena seharusnya pada satu seorang pasien dirawat yang menjadi perhatiannya adalah kondisi kesehatannya. Jika tarif sebuah rumah sakit terlalu mahal maka pasien juga akan terbebani untuk memikirkan biaya perawatan yang dibutuhkan sehingga pasien menjadi kurang bisa merasakan layanan yang diterimanya, akibatnya bisa mempengaruhi tingkat kepuasannya.

2.1.1.5 Jenis layanan rumah sakit

Jenis layanan yang tersedia di sebuah rumah sakit juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit yang menyediakan layanan yang lengkap akan memudahkan pasien untuk mendapat layanan yang dibutuhkannya dan sebaliknya rumah sakit yang kurang lengkap layanannya akan menyulitkan pasien untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkannya, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2.1.2 Faktor pasien

2.1.2.1 Harapan pasien dan atau keluarganya ketika masuk dirawat di rumahsakit.

Engel at all mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien) merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil atau *out come* sama atau melampaui harapan, sedang ketidakpuasan timbul apabila hasil (tindakan) yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

2.1.2.2 Keadaan mental (emosi)

2.1.2.3 Adanya kesenjangan antara kebutuhan dan permintaan

2.1.2.4 Karakteristik individu lainnya seperti umur, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan,pekerjaan.

Untuk mengukur kepuasan konsumen tidaklah mudah. Selain karena belum adanya tolak ukur kepuasan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan, sangat tergantung pada sedikit atau banyaknya orang lain yang menggunakan layanan kesehatan tersebut. Suprayitno (2002).

Menurut Kotler (1997), untuk mengukur dan memantau kepuasan pasien sebagai pelanggan rumah sakit, dapat menggunakan beberapa metode yang dikemukakan yaitu ;

2.1.3 Sistem keluhan atau saran

Rumah sakit yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberi kesempatan seluas-luasnya kepada pasien untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Hal ini bisa dilaksanakan dengan media kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar (yang bisa disebar langsung atau lewat pos), atau menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*). Informasi ini sangat bermanfaat bagi rumah sakit namun karena sifatnya pasif maka sulit mendapat gambaran mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pasien.

2.1.4 Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode ini, baik melalui pos, telepon, wawancara pribadi (Mc. Neal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992). Melalui survei kepuasan pelanggan rumah sakit akan diperoleh tanggapan dan umpan balik dari pasien dan sekaligus memberikan tanda (*signal*) positif bahwa rumah sakit memberikan perhatian terhadap para pelanggannya.

Untuk melakukan survei kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan

berbagai macam cara seperti :

2.1.4.1 Directly reported satisfaction

Untuk melakukan survei kepuasan pelanggan, dapat menggunakan cara *directly reported satisfaction*, artinya pengukuran tingkat kepuasan tersebut dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “ Seberapa puaskah anda terhadap pelayanan dokter di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya?”

2.1.4.2 Derived dissatisfaction

Survei ini dilakukan dengan menanyakan kepada pelanggan rumah sakit tentang seberapa besar harapan mereka terhadap pelayanan rumah sakit dan seberapa besar kinerja yang mereka rasakan, lalu dibandingkan antara keduanya.

2.1.4.3 Problem analysis

Survei ini dilakukan dengan menanyakan kepada pelanggan tentang masalah-masalah seputar pelayanan rumah sakit yang mereka hadapi lalu mereka diminta memberikan saran untuk pemecahan masalah tersebut.

2.1.4.4 Importance performance analysis

Pelanggan diminta untuk merangkai berbagai elemen dalam pelayanan rumah sakit menurut derajat pentingnya lalu mereka diminta untuk merangkai elemen-elemen tersebut menurut seberapa baiknya.

2.1.5 Ghost shopping

Salah satu cara untuk memantau kepuasan pelanggan adalah dengan metode *ghost shopping*, maksudnya beberapa orang, biasanya pihak manajemen, berpura-pura menjadi pasien, mengamati proses pelayanan suatu rumah sakit dan mencatat kekurangan dan kelebihan dari pelayanan tersebut.

2.1.6 Customer Lost Analysis

Cara ini memang unik jika dibanding dengan yang lainnya yaitu pihak rumah sakit mencoba untuk mengetahui alasan pasiennya beralih ke rumah sakit lain baik melalui wawancara pribadi, telepon, atau pos.

2.2 Minat Penggunaan Kembali

Minat penggunaan kembali merupakan prospek terbentuknya *Repeat* dan *Referral* adalah wujud dari terbentuknya loyalitas pelanggan dan bila loyalitas pelanggan terbentuk maka provitabilitas dan pertumbuhan perusahaan (rumah sakit) akan terjamin (Tjiptono,1997).

Menurut Supriyanto (dalam Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan, 2002), bahwa **loyalitas** dapat didekati melalui *perspektif perilaku* (fakta empiris) dan *perspektif sikap*. Perspektif perilaku (fakta empiris) artinya loyalitas dapat diukur dan diamati melalui pembelian atau penggunaan ulang produk (merek)/jasa secara konsisten oleh pasien. Perspektif sikap berupa kecenderungan (umumnya intangible), seperti ada perilaku pelanggan untuk ganti merek bila ditawarkan diskon.

Strategi dalam menciptakan loyalitas dilakukan melalui strategi *Switching barriers* dan penanganan keluhan (*voice*). *Switching barriers* adalah upaya rumah sakit membentuk rintangan pengalihan sehingga pasien enggan/rugi karena perlu pengeluaran biaya yang lebih besar apabila pindah. Pengeluaran biaya tambahan adalah pengeluaran biaya untuk mencari pelayanan yang lain, biaya transportasi, hilangnya diskon dan memulainya hubungan baru. *Voice* atau penanganan keluhan adalah upaya rumah sakit menciptakan hubungan jangka panjang dengan

pasien, menjalin hubungan kemitraan dan menangani keluhan selama proses maupun pasca layanan. Oleh karena itu kemampuan komunikasi setiap insan rumah sakit harus ditingkatkan.

2.3 Mutu Pelayanan

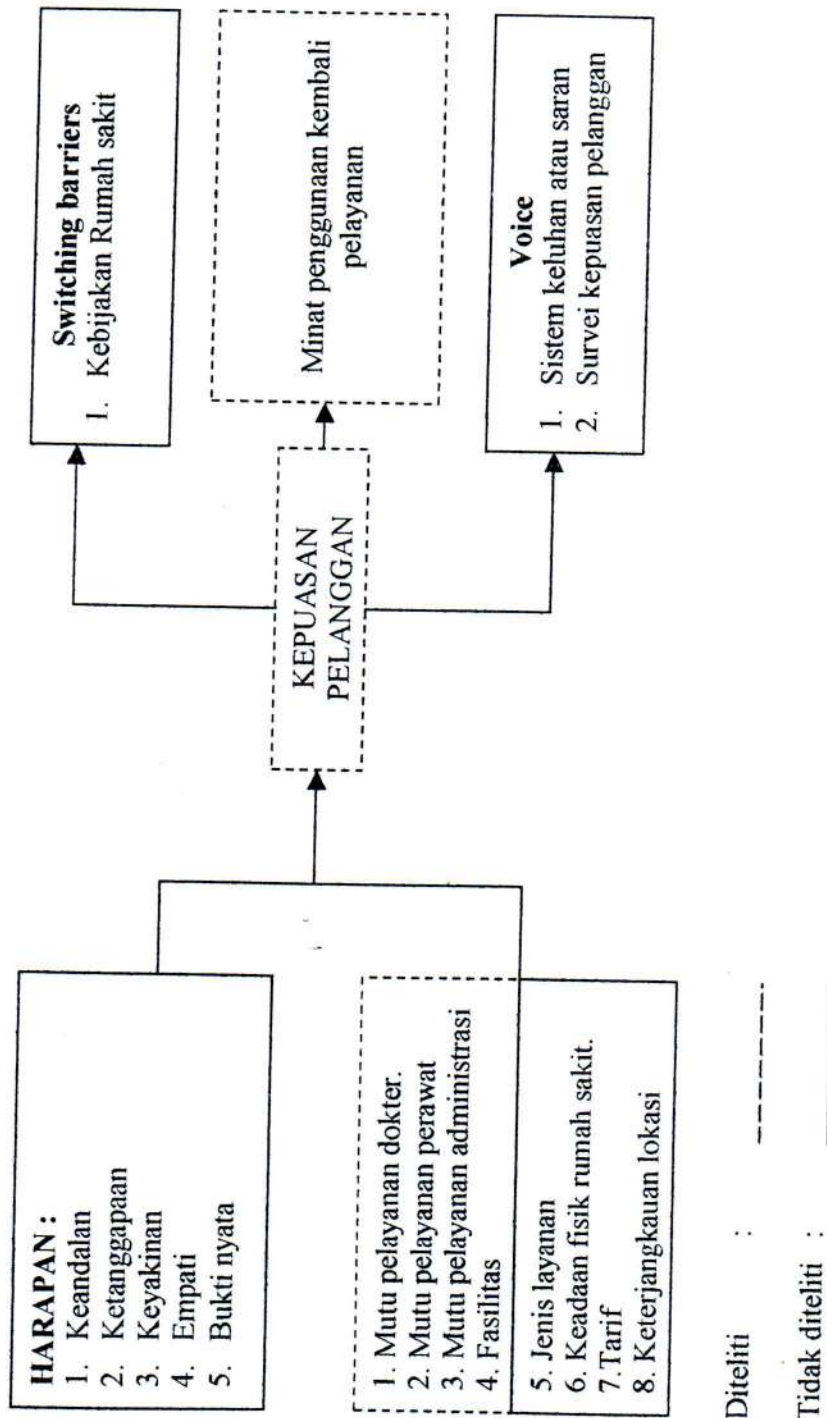
Mutu adalah suatu penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standar-standar) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan, dan kekurangan gizi. (Milton, Montova, WHO, 1988). Sedangkan menurut (Donabedin, 1980), bahwa mutu adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan pasien sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian, semuanya itu merupakan penyelesaian proses atau hasil dari pelayanan diseluruh bagian-bagian.

Sedangkan menurut Fandi Tjiptono (1996), pengguna jasa dapat menilai mutu jasa yang diterima berdasarkan lima dimensi mutu jasa, yaitu; **Keandalan (reliability)** adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, **Ketanggapan (responsiveness)** adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat, **Keyakinan (confidence)** adalah pengetahuan dan kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, **Empati** adalah syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pasien dan **Berwujud (tangible)** adalah penampilan fasilitas fisik rumah sakit yang secara nyata dapat dirasakan oleh pelanggan.

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

Bagan 3.1 Aplikasi strategi "Switching barriers" terhadap hubungan kepuasan pelanggan dengan minat penggunaan kembali pelayanan, Soepriyanto (2002)



- 3.1.1 Tingkat kepuasan pasien ketika menerima pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas mutu pelayanan dan harapan pasien. Kualitas mutu pelayanan meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan administrasi dan fasilitas. Sedangkan harapan dari pasien dapat meliputi : keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti nyata. Apabila hal ini terpenuhi maka pasien akan puas, selanjutnya pasien dapat langsung loyal atau mempunyai minat untuk menggunakan lagi sarana pelayanan.
- 3.1.2 Pasien yang terpenuhi harapan dan kualitas mutu pelayanan akan merasa puas dan akan menggunakan kembali pelayanan dimasa yang akan datang. Dalam hal ini pasien mempunyai minat untuk menggunakan kembali pelayanan ada.
- 3.1.3 Pasien yang terpenuhi harapannya tidak selamanya akan mempunyai keinginan untuk menggunakan lagi pelayanan di masa yang akan datang, hal ini disebabkan karena masih ada beberapa factor lagi yang akan dirasakan oleh pasien. Faktor tersebut adalah *switching barriers* yang artinya upaya rumah sakit untuk membentengi agar pasien tetap menggunakan sarana dan prasarana rumah sakit dan *voice* yang artinya nilai-nilai yang dimiliki rumah sakit seperti ketepatan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan pasien.
- 3.1.4 Begitu pula pada pasien yang belum terpenuhi harapannya, bahwa pasien tersebut tetap akan menggunakan lagi pelayanan di masa yang akan datang apabila kedua factor tersebut terpenuhi.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian sebagai petunjuk peneliti dalam penemuan dan pelaksanaan penelitian untuk mencapai suatu tujuan atau menjawab suatu pertanyaan (Nursalam & Siti Pariani, 2001)

Rancang bangun penelitian ini adalah deskriptif - *analitik* dan menurut waktunya penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Disebut deskriptif - analitik karena penelitian ini bertujuan untuk mempelajari gambaran tingkat kepuasan pasien dan pengaruhnya terhadap minat penggunaan kembali. Disebut *cross sectional* karena peneliti melakukan pengamatan atau pengukuran variabel pada suatu saat, artinya subyek diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada saat pemeriksaan atau pengkajian data.

Data yang dianggap memenuhi syarat untuk selanjutnya dikumpulkan dan dipisahkan berdasarkan kelas perawatan (kelas 1, kelas 2 dan kelas 3). Langkah selanjutnya, setelah data terkumpul diolah dengan menggunakan uji statistik Spearman untuk menilai hubungan tingkat kepuasan pasien dan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

Metode pengambilan sampel pada penelitian adalah *random sampling*. Besar sampel ditentukan 100 pasien rawat inap. Sedangkan sampel dalam penelitian diambil secara *purposive*.

4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling

4.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan diteliti (Noto Atmojo, 1993). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di seluruh ruang perawatan yang berstatus pasien umum (selain pasien *captive*) di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

4.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan *sampling* tertentu untuk bisa memenuhi atau mewakili populasi (Nursalam & Siti Pariani, 2000). Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 yang berstatus *non captive* di seluruh ruang perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. Dipilih pasien *non captive market* dengan pertimbangan bahwa mereka membayar sendiri biaya perawatannya secara tunai. Pada penelitian ini sample diambil dengan memenuhi kriteria sebagai berikut :

4.3.2.1 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subyek penelitian dari populasi target yang akan diteliti (Nursalam & Pariani 2000) Kriteria inklusi responden adalah sebagai berikut :

4.3.2.1.1 Pasien berumur 13 – 60 tahun.

4.3.2.1.2 Pasien bersedia diteliti.

4.3.2.1.3 Lama dirawat minimal 3 hari.

4.3.2.1.4 Pasien menempati kelas 1, kelas 2 dan kelas 3

4.3.2.2 Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi adalah keadaan yang menyebabkan tidak dapat diikutsertakan dalam penelitian (Sastroasmito, 1995). Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah :

4.3.1.2.1 Usia kurang dari 13 tahun dan lebih dari 60 tahun.

4.3.1.2.2 Pasien tidak bersedia diteliti

4.3.1.2.3 Pasien tidak menempati kelas 1, kelas 2 dan kelas 3

4.3.3 Besar Sampel

Besar sample adalah banyaknya anggota yang akan dijadikan sample (Notoatmojo, 1993). Dalam penelitian ini ditetapkan 100 pasien *non captive*

4.3.4 Sampling

Sampel dalam penelitian ini diambil secara *Purposive* saat pasien dinyatakan pulang oleh dokter yang merawat.

4.4 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional Variabel

4.4.1 Identifikasi Variabel

4.4.1.1 Variabel Independen

Pada penelitian ini variable independen adalah factor yang digunakan sebagai factor yang mempengaruhi kesetiaan pasien di Instalasi Rawat Inap, diantaranya :

4.4.1.1.1 Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan medis/dokter

4.4.1.1.2 Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat

4.4.1.1.3 Kepuasan pasien rawat inap terhadap fasilitas rumah sakit

4.4.2 Definisi operasional variabel

Variabel	Definisi operasional	Parameter	Alat ukur	Skala	Skore
Variabel Independen Kepuasan terhadap pelayanan medis	adalah ungkapan verbal pasien terhadap pelayanan dokter yang merawat pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa puas terhadap kemampuan dokter. 2. Rasa puas terhadap kunjungan dokter 3. Rasapuas terhadap perhatian dokter. 4. Rasa puas terhadap sikap dokter 5. Rasa puas terhadap ketepatan pelayanan dokter 	Kuesioner	Ordinal	Skala likert : 4= sangat puas 3= puas 2= kurang puas 1= tidak puas
Kepuasan terhadap pelayanan perawat	adalah ungkapan verbal pasien terhadap pelayanan perawat yang merawat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas terhadap perhatian perawat 2. Puas terhadap kemampuan perawat. 3. Puas terhadap komunikasi/informasi perawat 4. Puas terhadap sikap perawat. 5. Puas terhadap penampilan perawat. 6. Puas terhadap ketepatan pelayanan perawat. 	Kuesioner	Ordinal	Skala likert : 4= sangat puas 3= puas 2= kurang puas 1= tidak puas
Kepuasan terhadap fasilitas	ungkapan verbal pasien terhadap fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas terhadap peralatan medis. 2. Puas terhadap penunjang medis,. 3. Puas terhadap peralatan di ruang rawat inap (tempat tidur, spre, dll). 4. Puas terhadap kamar mandi. 5. Puas terhadap obat-obatan, makanan, dan 	Kuesioner	Ordinal	Skala likert : 4= sangat puas 3= puas 2= kurang puas 1= tidak puas

	ungkapan verbal terhadap administrasi masuk dan keluar rumah sakit	gedung.	Kuesioner	Ordinal	
<p>Kepuasan pasien terhadap administrasi</p> <p>Variabel</p> <p>Dependen</p> <p>Minat penggunaan kembali</p>	<p>ungkapan verbal pasien pelayanan pada saat masuk dan keluar rumah sakit</p> <p>Ungkapan verbal pasien untuk datang menggunakan kembali jasa pelayanan RSPS bila sewaktu-waktu membutuhkan</p>	<p>1. Puas terhadap penampilan.</p> <p>2. Puas terhadap ketepatan dan kecepatan kerja.</p> <p>3. Puas terhadap sikap petugas administrasi.</p> <p>4. Puas terhadap tata cara</p> <p>1. Mengatakan hal yg positif thd pelayanan di RSPS.</p> <p>2. Merekomendasikan pelayanan di RSPS kpd orang lain.</p> <p>3. Menganjurkan rekan & keluarga untuk menggunakan pelayanan rawat inap RSPS.</p> <p>4. Menggunakan jasa apapun yg ditawarkan oleh RSPS.</p>	Kuesioner	Ordinal	<p>Skala likert :</p> <p>4= sangat puas</p> <p>3= puas</p> <p>2= kurang puas</p> <p>1= tidak puas</p> <p>Nilai 1 = jawaban tidak.</p> <p>Nilai 2 = jawaban ya</p>

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian untuk pengambilan data adalah P.T Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. Penelitian dilaksanakan selama 4 (empat) minggu yaitu pada tanggal 11 Desember 2002 sampai 11 Januari 2003.

4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

Prosedur pengambilan dan pengumpulan data dilakukan oleh peneliti sendiri memakai alat pengukur yaitu kuesioner dan wawancara.

4.7 Cara / Tehnik Analisis Data

Data yang dianggap memenuhi syarat untuk selanjutnya dikumpulkan dan dipisahkan berdasarkan klas perawatan (kelas 1, kelas2 dan kelas 3). Maksud dibedakannya kelas untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien dari berbagai kelas, yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

Tehnik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner.

4.7.1 Prosedur

Tingkat kepuasan pasien adalah ungkapan perasaan pasien terhadap berbagai pelayanan yang diberikan selama rawat inap. Cara atau prosedur mengukurnya adalah dengan mengembangkan pertanyaan dalam bentuk *check list* yang masing-masing tersedia empat pilihan jawaban dengan nilai minimal satu (1) dan maksimal empat (4).

Kepuasan pasien yang dimaksud terdiri atas :

4.7.1.1 Kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter

Tersedia 11 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yang masing-masing jawaban memiliki bobot nilai sebagai berikut :

Tidak puas	1
Kurang Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

Hasil yang diperoleh akan dikategorikan sebagai berikut :

1 – 11	Tidak puas
12 – 22	Kurang puas
23 – 33	Puas
34 – 44	Sangat puas

4.7.1.2 Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat

Tersedia 9 pertanyaan dengan 4 jawaban yang masing-masing jawaban memiliki bobot nilai sebagai berikut :

Tidak puas	1
Kurang puas	2
Puas	3
Sangat puas	4

Hasil yang diperoleh akan dikategorikan sebagai berikut :

1 – 9	Tidak puas
10 – 18	Kurang puas
19 – 27	Puas
28 – 36	Sangat puas

4.7.1.3 Kepuasan pasien terhadap fasilitas dan alat

Tersedia 12 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yang masing-masing jawaban memiliki bobot nilai sebagai berikut :

Tidak puas	1
Kurang puas	2
Puas	3
Sangat puas	4

Hasil yang diperoleh akan dikategorikan sebagai berikut :

1 – 12	Tidak puas
13 – 24	Kurang puas
25 – 36	Puas
37 – 48	Sangat puas

4.7.1.4 Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi

Tersedia 4 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban yang masing-masing jawaban memiliki bobot nilai sebagai berikut :

Tidak puas	1
Kurang puas	2
Puas	3
Sangat puas	4

Hasil yang diperoleh akan dikategorikan sebagai berikut :

1 – 4	Tidak puas
5 – 8	Kurang puas
9 – 12	Puas
13-16	Sangat puas

Hasil dari masing-masing kepuasan pasien tersebut selanjutnya akan dikompositkan untuk mengukur kepuasan pasien secara umum (akan dianalisis pengaruhnya terhadap minat penggunaan kembali). Hasil yang diperoleh akan dikategorikan sebagai berikut :

1-36	Tidak puas
37-72	Kurang puas
73-108	Puas
109-144	Sangat puas

Langkah selanjutnya, setelah data terkumpul diolah dengan menggunakan uji statistik untuk penilaian hubungan tingkat kepuasan pasien dan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap dengan tingkat signifikansi $\alpha \leq 0,05$. Uji yang digunakan adalah uji statistik Spearman.

Adapun untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variable independen dengan variable dependen kita lakukan uji korelasi dengan tingkat kemaknaan/keeratan : 0.000 – 0.200 tingkat kemaknaan sangat rendah, 0.200 – 0.400 tingkat kemaknaan rendah, 0.400 – 0.600 tingkat kemaknaan sedang, 0.600 – 0.800 tingkat kemaknaan kuat, 0.800 – 1 tingkat kemaknaan sangat kuat. Arikunto,(1998)

4.7.1.5 Minat penggunaan kembali (*Future use*)

Adalah ungkapan verbal dari pasien untuk datang dan menggunakan kembali jasa pelayanan Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya bila sewaktu-waktu membutuhkan. Diukur dengan cara menanyakan langsung kepada responden.

Tersedia sebuah pertanyaan dengan 2 pilihan jawaban, yang masing-masing mempunyai bobot, yaitu :

Bila jawaban "tidak"	1
Bila jawaban "ya"	2

Hasil yang diperoleh akan dikategorikan sebagai berikut :

- 1 Tidak digunakan kembali (*tidak future use*)
- 2 Digunakan kembali (*Future use*)

4.8 Etika Penelitian

4.8.1 Persetujuan

Responden ditetapkan setelah terlebih dahulu mendapatkan penjelasan tentang kegiatan penelitian, tujuan dan dampak bagi mahasiswa, serta setelah responden menyatakan setuju untuk dijadikan responden secara tertulis melalui informed concern. Calon responden yang tidak menyetujui untuk dijadikan responden tidak akan dipaksa.

4.8.2 Anonimatis (tanpa nama)

Seluruh responden yang dijadikan dalam sample penelitian ini tidak akan disebutkan namanya baik dalam kuesioner maupun dalam penyajian pelaporan penelitian.

4.8.3 Kerahasiaan

Responden yang dijadikan sample dalam penelitian akan dirahasiakan identitas spesifikasinya (nama, gambar/foto, cirri-ciri fisik) dan hanya informasi tertentu saja yang ditampilkan.

4.9 Keterbatasan

- 4.9.1 Sampel penelitian yang digunakan hanya terbatas pada pasien rawat inap kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.
- 4.9.2 Waktu yang digunakan dalam penelitian ini terbatas sehingga penelitian tidak dapat digeneralisasikan.
- 4.9.3 Alat ukur data dirancang oleh peneliti sendiri tanpa melakukan uji coba sehingga hasil yang didapat mungkin kurang valid, oleh karena itu validitas dan realibilitasnya masih perlu diuji coba.

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1 HASIL

5.1.1 Data Umum

Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah Rumah Sakit yang berbentuk *perseroan* yang terletak di jalan Kalianget No. 1 – 2, kelurahan Perak Utara, Kecamatan Pabean Cantian, Kotamadya Surabaya, dengan memiliki 110 tempat tidur di ruang rawat inap yaitu : ruang Paviliun, ruang Medical, ruang Bedah dan Obgyns, ruang Anak serta ruang ICU. Berikut ini disampaikan tabel ruangan dan kapasitas tempat tidur.

Tabel 5.1 Gambaran tentang ruang rawat inap dan jumlah tempat tidur PT. Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

NO	RUANG	KELAS PERAWATAN				TOTAL L
		VIP	1	2	3	
1	PAVILIUN	5	12	-	-	17
2	MEDICAL	-	3	18	14	35
3	BEDAH & OBGYN	-	4	9	27	40
4	ANAK	2	4	2	6	14
5	ICU	-	4	-	-	4
TOTAL		7	27	29	47	110

Sumber data : Rekam Medik Januari 2003

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah tempat tidur kelas 3 lebih banyak (42,72%) daripada tempat tidur kelas VIP, kelas 1 dan kelas 2

Tabel 5.2 Gambaran latar belakang pendidikan dan jumlah perawat di ruang rawat inap PT. Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

NO	RUANG	PENDIDIKAN				TOTAL
		SPK	BIDAN	AKPER	SI KEP.	
1	PAVILIUN	1	-	12	-	13
2	IRNA MEDIK	-	-	18	-	18
3	BEDAH& OBGYN	-	7	9	-	16
4	IRNA ANAK	-	-	9	-	9
5	I C U	-	-	6	-	6
6	TOTAL	1	7	54	-	62

Sumber data : Bidang Keperawatan Januari 2003

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa jumlah perawat yang berpendidikan D3 Keperawatan di instalasi rawat inap lebih dominan (87,09%) daripada pendidikan SPK dan Bidan, sedangkan S1 keperawatan belum ada sama sekali.

5.1.1.1 Karakteristik Responden

Seperti telah dijelskan di awal bahwa penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara kepada pasien Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya (RSPS) yang berstatus sebagai pasien tunai atau *non captive market* yang memenuhi persyaratan tertentu. Berikut ini akan diuraikan hasil dari klsisifikasi data.

5.1.1.1.1 Umur

Gambaran umur responden di tiga kelas perawatan yang ada di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah seperti tercantum pada tabel berikut :

Tabel 5.3 Distribusi umur responden menurut kelas perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003

UMUR	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
13 – 17 th	1	4,34%	0	0%	7	15,55%	8	8%
18 – 30 th	8	34,78%	14	43,75%	10	22,22%	32	32%
31 – 65 th	14	60,86%	16	50%	16	35,55%	46	46%
> 65 th	0	0%	2	6,25%	12	26,66%	14	14%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.3 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah kelompok dewasa (31 – 65 tahun) yaitu sebanyak 46%.

5.1.1.1.2 Jenis Kelamin

Gambaran jenis kelamin responden ditiga kelas perawatan yang ada di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah seperti tercantum pada tabel berikut :

Tabel 5.4 Distribusi jenis kelamin responden menurut ruang perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003.

JENIS KELAMIN	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki - laki	12	52,17%	14	43,75%	18	40%	44	44%
Perempuan	11	47,82%	18	56,25%	27	60%	56	56%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.4 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 56% adalah perempuan.

5.1.1.1.4 Pendidikan

Gambaran pendidikan responden di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah seperti tercantum pada tabel berikut :

Tabel 5.5 Distribusi pendidikan responden menurut kelas perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003

PENDIDIKAN	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
SD	1	4,34%	9	28,12%	4	8,88%	14	14%
SLTP	2	8,69%	12	37,5%	22	48,88%	36	36%
SLTA	2	8,69%	21	65,62%	15	33,33%	38	38%
AKADEMI	9	39,13%	2	6,25%	4	8,88%	15	15%
PT	9	39,13%	1	3,12%	0	0%	10	10%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.5 tersebut tampak bahwa rata – rata pendidikan responden adalah SLTP dan SLTA.

5.1.1.1.5 Pekerjaan

Gambaran pekerjaan responden di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah seperti tercantum pada tabel berikut :

Tabel 5.6 Distribusi pekerjaan responden menurut ruang perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

PEKERJAAN	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tidak bekerja	10	43,47%	9	28,12%	30	66,66%	49	49%
Wiraswasta	1	4,34%	14	43,75%	11	24,44%	26	26%
Peg. swasta	12	52,17%	9	28,12%	4	8,88%	25	25%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.6 tersebut di atas tampak bahwa sebagian besar responden tidak bekerja yaitu 49%.

5.1.1.1.6 Status Perkawinan

Gambaran status perkawinan responden di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya adalah seperti tercantum pada tabel berikut :

Tabel 5.7 Distribusi status perkawinan responden menurut kelas perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003

STATUS PERKAWINAN	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Belum menikah	9	33,33%	5	28%	13	24,56%	27	27%
Menikah	14	66,67%	27	72%	21	56,14%	62	62%
Duda / janda	0	0%	0	0%	11	19,30%	11	11%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.7 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 62% sudah menikah.

5.1.2 Data Khusus

5.1.2.1 Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

5.1.2.1.1 Kepuasan terhadap pelayanan medis/dokter

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan medis di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.8 Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan medis/dokter menurut kelas perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DOKTER	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Sangat puas	4	17,39%	4	12,5%	2	4,44%	10	10%
Puas	17	73,91%	25	78,12%	36	80%	78	78%
Kurang puas	0	0%	0	0%	7	15,55%	7	7%
Tidak puas	2	8,69%	3	9,37%	0	0%	5	5%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.8 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden (78%) puas terhadap berbagai pelayanan medis/dokter yang diterimanya selama menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

5.1.2.1.2 Kepuasan terhadap pelayanan perawat

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawat di lima ruang perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.9 Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawat menurut ruang perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat puas	7	30,43%	4	12,5%	13	28,88%	24	24%
Puas	14	60,86%	24	75%	29	64,44%	67	67%
Kurang puas	2	8,69%	4	12,5%	3	6,66%	9	9%
Tidak puas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.9 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan perawat yang diterimanya selama menjalani perawatan yaitu 67%.

5.1.2.1.3 Kepuasan terhadap pelayanan administrasi

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.10 Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi menurut ruang perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003.

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat puas	3	13,04%	2	6,25%	2	4,44%	7	7%
Puas	18	78,26%	29	90,62%	41	91,11%	88	88%
Kurang puas	-	-	1	3,12%	2	4,44%	3	3%
Tidak puas	2	8,69%	0	0%	0	0%	2	2%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.10 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden (88%) puas terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya selama menjalani perawatan. Sedangkan responden yang tidak puas terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya sebanyak 5%.

5.1.2.1.4 Kepuasan terhadap fasilitas

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.11 Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas menurut ruang perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003.

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN FASILITAS	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat puas	-	26,08%	0	0%	0	0%	0	0%
Puas	16	69,56%	28	87,5%	41	91,11%	85	85%
Kurang puas	6	26,08%	3	9,37%	4	8,88%	13	13%
Tidak puas	1	4,34%	1	2,22%	0	0%	2	2%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.11 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 85% puas terhadap fasilitas yang diterimanya, sementara jumlah pasien yang kurang puas juga cukup tinggi, yaitu (13%) dan hanya sedikit saja yang tidak puas terhadap fasilitas rumah sakit, yaitu 2% .

5.1.2.1.5 Kepuasan terhadap semua pelayanan

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap semua pelayanan di tiga kelas perawatan yang ada di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.12 Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap 4 (empat) pelayanan menurut kelas perawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya, Januari 2003.

KEPUASAN TERHADAP (EMPAT) PELAYANAN	KELAS PERAWATAN						TOTAL	
	I		II		III			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat puas	7	30,43%	24	75%	35	77,77%	66	66%
Puas	15	65,21%	8	25%	10	22,22%	33	33%
Kurang puas	1	4,34%	0	0%	0	0%	0	0%
Tidak puas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	23	100%	32	100%	45	100%	100	100%

Sumber data primer

Dari tabel 5.12 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 66% sangat puas terhadap pelayanan yang diterimanya, sedangkan 33% puas terhadap pelayanan rumah sakit. Tidak ada satupun responden yang tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

5.1.3 Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Minat

Setelah data kita sajikan dalam bentuk tabulasi frekuensi, maka selanjutnya data kita olah kembali untuk melihat sejauh mana hubungan kedua variable (variable independen dan variable dependen) dengan menggunakan uji statistik. Hubungan kedua variable tersebut dapat kita lihat melalui *cross tab*.

pada uji statistik Spearman. Sedangkan untuk memperoleh keeratan hubungan tersebut kita lakukan uji statistik korelasi dari Spearman.

5.1.3.1 Hubungan pelayanan medis dengan minat penggunaan kembali.

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan medis dengan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya .

Tabel 5.13 Distribusi kepuasan pasien yang puas terhadap pelayanan medis dengan minat penggunaan kembali pelayanan.

MINAT PENGGUNAAN KEMBALI	TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DOKTER				TOTAL
	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS	
YA	10 10%	76 76%	4 4%	1 1%	91 91%
TIDAK	- -	2 2%	3 3%	4 4%	9 9%
TOTAL	10 10%	78 78%	7 7%	5 5%	100 100%

Sumber data primer

$r^2 = 0,523$

$p = 0,000$

Dari tabel 5.13 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 91% mempunyai minat untuk kembali terhadap pelayanan medis yang diterimanya, sedangkan 9% tidak mempunyai minat kembali terhadap pelayanan medis.

5.1.3.2 Hubungan pelayanan perawat dengan minat penggunaan kembali.

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan perawat dengan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya .

Tabel 5.14 Distribusi kepuasan pasien yang puas terhadap pelayanan perawat dengan minat penggunaan kembali pelayanan.

MINAT PENGGUNAA N KEMBALI	TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT				TOTAL
	SANGAT PUAS	PUAS	KURAN G PUAS	TIDAK PUAS	
YA	23 23%	64 64%	4 4%	- -	91 91%
TIDAK	1 1%	3 3%	5 5%	- -	9 9%
TOTAL	24 24%	67 67%	9 9%	- -	100 100%

Sumber data primer

$r = 0,310$

$p = 0,002$

Dari tabel 5.14 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 91% mempunyai minat untuk kembali terhadap pelayanan perawat yang diterimanya, sedangkan 9% tidak mempunyai minat kembali terhadap pelayanan perawat.

5.1.3.3 Hubungan pelayanan administrasi dengan minat penggunaan.

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi dengan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya .

Tabel 5.15 Distribusi kepuasan pasien yang puas terhadap pelayanan administrasi dengan minat penggunaan kembali pelayanan.

MINAT PENGGUNAAN KEMBALI	TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI				TOTAL
	SANGAT PUAS	PUAS	KURANG PUAS	TIDAK PUAS	
YA	7 7%	82 82%	2 2%	- -	91 91%
TIDAK	- -	6 6%	3 3%	- -	9 9%
TOTAL	7 7%	88 88%	5 5%	- -	100 100%

Sumber data primer

$r^2 = 0,319$

$p = 0,001$

Dari tabel 5.15 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 91% mempunyai minat untuk kembali terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, sedangkan 9% tidak mempunyai minat kembali terhadap pelayanan administrasi.

5.1.3.4 Hubungan fasilitas dengan minat penggunaan.

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas dengan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya .

Tabel 5.16 Distribusi kepuasan pasien yang puas terhadap fasilitas dengan minat penggunaan kembali pelayanan.

MINAT PENGGUNAA N KEMBALI	TINGKAT KEPUASAN TERHADAP FASILITAS				TOTAL
	SANGAT PUAS	PUAS	KURAN G PUAS	TIDAK PUAS	
YA	6 6%	81 81%	4 4%	- -	91 91%
TIDAK	- -	4 4%	4 4%	1 1%	9 9%
TOTAL	6 6%	85 85%	8 8%	1 1%	100 100%

Sumber data primer

$r = 0,436$

$p = 0,000$

Dari tabel 5.16 tersebut tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 91% mempunyai minat untuk kembali terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya, sedangkan 9% tidak mempunyai minat kembali terhadap pelayanan administrasi.

5.1.3.5 Hubungan semua pelayanan dengan minat penggunaan.

Gambaran tingkat kepuasan responden terhadap semua pelayanan dengan minat penggunaan kembali pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya .

Tabel 5.17 Distribusi kepuasan pasien yang puas terhadap semua pelayanan dengan minat penggunaan kembali pelayanan.

MINAT PENGGUNAA N KEMBALI	TINGKAT KEPUASAN TERHADAP SEMUA PELAYANAN				TOTAL
	SANGAT PUAS	PUAS	KURAN G PUAS	TIDAK PUAS	
YA	25 25%	66 66%	-	-	91 91%
TIDAK	-	8 8%	1 1%	-	9 9%
TOTAL	25 25%	74 74%	1 1%	-	100 100%

Sumber data primer

$r = 0,231$

$p = 0,021$

Dari tabel 5.17 diatas tampak bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 91% mempunyai minat untuk kembali terhadap semua pelayanan yang diterimanya, sedangkan 9% tidak mempunyai minat kembali terhadap berbagai pelayanan yang diterimanya.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Kepuasan terhadap pelayanan medis/dokter

Dari hasil data uji statistik Spearman dapat digambarkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 10% sangat puas dan 78% puas terhadap pelayanan dokter yang diterimanya selama menjalani perawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. Sedangkan responden yang kurang puas dan tidak puas terhadap pelayanan medis/dokter masing – masing sebanyak 7% dan 5%.

Melihat hasil yang diperoleh, maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan dokter di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya tergolong tinggi, yaitu 88%. Hal tersebut sesuai dengan teori Wiyono (1997), bahwa kepuasan pasien dapat disebabkan oleh factor provider yang telah memenuhi delapan dimensi, diantaranya adalah: *Kompetensi tehnik (Technical competence)*, yang berarti petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan telah mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan (*accuracy*), kebenaran (*reliability*), dan konsistensi. *Akses terhadap pelayanan (access to service)* yang berarti bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pelabuhan tidaklah terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. *Efektifitas (effectiveness)* yang berarti kualitas pelayanan kesehatan petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan sesuai dengan norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis yang sesuai dengan standar. *Efisiensi (efficiency)*, yang berarti pelayanan kesehatan di rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan sesuai dengan kualitas sumber daya pelayanan kesehatan. *Hubungan antar manusia (interpersonal relations)*,

hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan tertanam kepercayaan baik. *Kelangsungan pelayanan (continuity)*, Kelangsungan pelayanan berarti pasien menerima pelayanan yang lengkap selama menjalani rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya tanpa mengulangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak perlu. *Keamanan (safety)*, berarti petugas/dokter di Rumah Sakit Pelabuhan mampu mengurangi resiko cedera, infeksi, atau bahaya lainnya yang berkaitan dengan pelayanan. Dari factor pasien, hal ini mungkin disebabkan karena telah terpenuhinya harapan pasien dan atau keluarganya ketika masuk di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan. Harapan tersebut yaitu; tidak adanya kesenjangan antara kebutuhan dan permintaan. Azwar (1993).

Sedangkan responden yang tidak puas terhadap pelayanan dokter (12%), mungkin disebabkan karena belum terpenuhinya delapan dimensi, diantaranya adalah: *Kompetensi tehnik (Technical competence)*, yang berarti petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan belum mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan (*accuracy*), kebenaran (*reliability*), dan konsistensi. *Akses terhadap pelayanan (access to service)* yang berarti bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pelabuhan terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. *Efektifitas (effectiveness)* yang berarti kualitas pelayanan kesehatan petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan tidak sesuai dengan norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis yang sesuai dengan standar. *Efisiensi (efficiency)*, yang berarti pelayanan kesehatan di rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan tidak sesuai dengan kualitas sumber daya pelayanan

kesehatan. *Hubungan antar manusia (interpersonal relations)*, hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan belum tertanam kepercayaan yang baik. *Kelangsungan pelayanan (continuity)*, Kelangsungan pelayanan berarti pasien tidak menerima pelayanan yang lengkap selama menjalani rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. *Keamanan (safety)*, yang berarti Rumah Sakit Pelabuhan tidak mampu mengurangi resiko cedera, infeksi, atau bahaya lainnya yang hubungan antar manusia (HAM) yang kurang baik sehingga timbul adanya kesenjangan antara kebutuhan dan permintaan.

Berdasarkan hasil data uji Spearman's rho dengan α 0.05 menunjukkan bahwa $p = 0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan dokter dengan minat penggunaan pelayanan di masa yang akan datang. Sedangkan koefisien korelasi didapatkan 0.523 hal ini menunjukkan bahwa hubungan ini sedang.

Berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner terbuka yang digunakan disimpulkan, bahwa hubungan yang sedang ini disebabkan karena sebagian dari dokter tidak memberitahukan tentang kondisi penyakit pasien dan ketika pasien bertanya tentang kondisi kesehatannya, dokter menanggapi dengan ketus padahal salah satu harapan seorang pasien yang sedang dirawat di rumah sakit adalah mendapatkan penjelasan tentang pemeliharaan kesehatan mereka dan ingin pertanyaan – pertanyaan mereka dijawab.

5.2.2.2 Kepuasan terhadap pelayanan perawat

Seperti kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, hasil uji statistik Spearman ini menunjukkan 24% pasien sangat puas dan 67% pasien puas terhadap pelayanan perawat, hanya 9% yang kurang puas terhadap pelayanan perawat dan tidak satupun responden yang tidak puas terhadap pelayanan perawat.

Melihat hasil tersebut, Kepuasan pasien mungkin disebabkan oleh factor provider yang telah memenuhi delapan dimensi, diantaranya adalah: *Kompetensi tehnik (Technical competence)*, yang berarti petugas/perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan telah mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan (*accuracy*), kebenaran (*reliability*), dan konsistensi. *Akses terhadap pelayanan (access to service)* yang berarti bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pelabuhan tidaklah terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. *Efektifitas (effectiveness)* yang berarti kualitas pelayanan kesehatan petugas/perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan sesuai dengan norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis yang sesuai dengan standar. *Efisiensi (efficiency)*, yang berarti pelayanan kesehatan di rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan sesuai dengan kualitas sumber daya pelayanan kesehatan. *Hubungan antar manusia (interpersonal relations)*, hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas/dokter di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan tertanam kepercayaan baik. *Kelangsungan pelayanan (continuity)*, Kelangsungan pelayanan berarti pasien menerima pelayanan yang lengkap selama menjalani rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya tanpa mengulangi prosedur

diagnosa dan terapi yang tidak perlu. *Keamanan (safety)*, yang berarti bahwa perawat di Rumah Sakit Pelabuhan mampu mengurangi resiko cedera, infeksi, atau bahaya lainnya yang berkaitan dengan pelayanan. Dari factor pasien, hal ini mungkin disebabkan karena telah terpenuhinya harapan pasien dan atau keluarganya ketika masuk di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan. Harapan tersebut yaitu; tidak adanya kesenjangan antara kebutuhan dan permintaan. Azwar (1993).

Sedangkan responden yang kurang puas (9%) terhadap pelayanan perawat mungkin disebabkan karena belum terpenuhinya delapan dimensi, diantaranya adalah: *Kompetensi tehnik (Technical competence)*, yang berarti petugas/perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan belum mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan (*accuracy*), kebenaran (*reliability*), dan konsistensi. *Akses terhadap pelayanan (access to service)* yang berarti bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pelabuhan terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa. *Efektifitas (effectiveness)* yang berarti kualitas pelayanan kesehatan petugas/perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan tidak sesuai dengan norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis yang sesuai dengan standar. *Efisiensi (efficiency)*, yang berarti pelayanan kesehatan yang diberikan perawat di rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan tidak sesuai dengan kualitas sumber daya pelayanan kesehatan. *Hubungan antar manusia (interpersonal relations)*, hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara petugas/perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan belum tertanam kepercayaan yang baik. *Kelangsungan pelayanan (continuity)*, Kelangsungan

pelayanan berarti pasien tidak menerima pelayanan keperawatan yang lengkap selama menjalani rawat inap di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. *Keamanan (safety)*, yang berarti perawat di Rumah Sakit Pelabuhan tidak mampu mengurangi resiko cedera, infeksi, atau bahaya lainnya yang hubungan antar manusia (HAM) yang kurang baik sehingga timbul adanya kesenjangan antara kebutuhan dan permintaan.

Berdasarkan hasil data uji Spearman's rho dengan α 0.05 menunjukkan bahwa $p = 0.002 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan perawat dengan minat penggunaan pelayanan di masa yang akan datang. Sedangkan koefisien korelasi didapatkan 0.310 hal ini menunjukkan bahwa hubungan ini rendah.

Berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner terbuka yang digunakan disimpulkan, bahwa hubungan yang rendah ini disebabkan karena sikap perawat yang terkadang masih kurang ramah dan lama dalam menanggapi keluhan mereka.

5.2.2.3 Kepuasan terhadap fasilitas

Hasil uji statistik ini juga menunjukkan bahwa hampir semua responden puas terhadap fasilitas Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. Dari seratus orang pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini, 6% menyatakan sangat puas dan 85% menyatakan puas terhadap fasilitas yang ada di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya. Dari hasil yang diperoleh berarti tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya tergolong tinggi.

Hal ini mungkin disebabkan karena fasilitas atau alat yang ada di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan lengkap dan bersih, sehingga membuat pasien aman dan nyaman dalam menjalani perawatan. Azwar (1993). Disamping itu selama satu tahun terakhir ini pihak Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya gencar melakukan perbaikan sarana yang ada seiring dengan dilaksankannya akreditasi rumah sakit.

Sedangkan responden yang kurang puas (9%) terhadap fasilitas mungkin disebabkan karena fasilitas atau alat yang ada di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan tidak lengkap dan kotor, sehingga membuat pasien tidak aman dan tidak nyaman dalam menjalani perawatan.

Berdasarkan hasil data uji Spearman's rho dengan α 0.05 menunjukkan bahwa $p = 0.000 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan fasilitas dengan minat penggunaan pelayanan di masa yang akan datang. Sedangkan koefisien korelasi didapatkan 0.436 hal ini menunjukkan bahwa hubungan ini sedang.

Berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner terbuka yang digunakan disimpulkan, bahwa hubungan yang sedang ini disebabkan karena persediaan obat di apotik masih terbatas dan sebagian laboratorium masih dikirim keluar.

5.2.2.4 Kepuasan terhadap pelayanan administrasi

Pada penelitian ini didapatkan, bahwa sebanyak 7% menyatakan sangat puas dan 88% menyatakan puas terhadap pelayanan administrasi yang diterimanya. Sedangkan 5% menyatakan kurang puas terhadap pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh ini maka tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan administrasi tergolong tinggi. Hal ini mungkin disebabkan karena pelayanan administrasi di Rumah Sakit Pelabuhan cepat dan tidak berbelit – belit pada saat melayani pasien ketika masuk, selama dirawat dan pulang. Hal tersebut ditunjang dengan program rumah sakit dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi dengan penggantian program komputer yang semakin canggih (lynk system) dan juga system respon time yang ditetapkan adalah 15 menit untuk 1 pasien.

Sedangkan responden yang kurang puas (7%) terhadap pelayanan administrasi mungkin disebabkan karena pelayanan administrasi di Rumah Sakit Pelabuhan lambat dan berbelit – belit pada saat melayani pasien ketika masuk, selama dirawat dan pulang.

Berdasarkan hasil data uji Spearman's rho dengan α 0.05 menunjukkan bahwa $p = 0.001 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan administrasi dengan minat penggunaan pelayanan di masa yang akan datang. Sedangkan koefisien korelasi didapatkan 0.319 hal ini menunjukkan bahwa hubungan ini rendah.

Berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner terbuka yang digunakan didapatkan, bahwa hubungan yang rendah ini mungkin disebabkan karena sikap petugas yang terkadang kurang ramah dalam menanggapi keluhan pelanggan.

5.2.3 Minat pasien dalam penggunaan kembali pelayanan

Setelah seseorang menerima pelayanan kesehatan maka pasien dapat merasakan kepuasan atau ketidakpuasan sebagai fungsi dari pengharapannya. Pasien yang puas terhadap pelayanan sebuah rumah sakit, mungkin sekali akan menggunakan kembali rumah sakit yang sama di masa yang akan datang atau dengan kata lain akan menjadi *client* yang loyal terhadap rumah sakit.

Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 91% berminat untuk menggunakan kembali Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya di masa yang akan datang.

Alasan mereka yang berminat menggunakan rumah sakit ini di masa datang adalah keleluasaan jam berkunjung. Menurut mereka keleluasaan jam berkunjung ini tidak mereka temukan di rumah sakit lainnya. Faktor kedekatan lokasi rumah sakit dengan tempat tinggal pasien juga menjadi alasan mereka untuk menggunakan rumah sakit ini di masa akan datang.

Berdasarkan hasil data uji Spearman's rho dengan α 0.05 menunjukkan bahwa $p = 0.021 < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan dengan minat penggunaan pelayanan di masa yang akan datang. Sedangkan koefisien korelasi didapatkan 0.231 hal ini menunjukkan bahwa hubungan ini rendah.

Hal ini mungkin disebabkan karena mereka kurang puas terhadap berbagai pelayanan yang diterimanya selama menjalani rawat inap. Hal tersebut tidaklah sulit untuk dipahami mengingat yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pasien *non captive market* yang membayar secara tunai

sehingga mereka merasa memiliki kesempatan untuk dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik di rumah sakit lain.

5.2.4 Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat penggunaan kembali

Berdasarkan hasil uji statistik korelasi Spearman didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap berbagai pelayanan yang diterimanya selama menjalani perawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya tidak terlalu berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali rumah sakit ini di masa yang akan datang.

Hal ini sesuai dengan teori aplikasi *Switching barriers*, bahwa pasien yang puas, belum tentu berminat menggunakan kembali sebuah pelayanan di masa yang akan datang. Akan tetapi ada 2 (dua) faktor penentu lagi sehingga pasien akan berminat untuk menggunakan sebuah pelayanan di masa yang akan datang, diantaranya faktor Kebijakan rumah sakit (*switching barriers*) dan factor ketepatan dan kecepatan dalam mengatasi keluhan (*voice*).

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian serta pembahasan yang telah disampaikan, secara umum tingkat kepuasan pasien (*non captive market*) terhadap berbagai pelayanan yang meliputi pelayanan dokter, perawat, administrasi dan fasilitas di instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya tergolong tinggi, yaitu 90% dari berbagai kelas perawatan. Melihat hal tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden dari berbagai kelas perawatan telah terpenuhi harapannya akan pelayanan kesehatan. Sedangkan sebagian responden di kelas perawatan I (satu), masih ada yang kurang puas terhadap pelayanan, yaitu sebanyak 4,34%.

Adapun kesimpulan secara umum terhadap tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

6.1.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter

Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter diberbagai kelas perawatan tinggi, yaitu kelas 1 (91,3%), kelas 2 (90,62%) dan kelas 3 (84,44%). Hal tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden dari berbagai kelas perawatan telah terpenuhi harapannya akan pelayanan dokter. Sedangkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dokter secara urut sebagai berikut, di kelas 3 (15,55%), kelas 2 (9,37%) dan kelas 1 (8,69%).

Ketidakpuasan responden terhadap pelayanan dokter tersebut disebabkan karena masih ada beberapa dokter yang tidak menginformasikan tentang penyakit mereka dan ketika mereka bertanya tentang kondisi kesehatannya, dokter menanggapi dengan ketus padahal salah satu harapan seorang pasien yang

sedang dirawat di rumah sakit adalah mendapatkan penjelasan tentang pemeliharaan kesehatan mereka dan ingin pertanyaan – pertanyaan mereka dijawab

6.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat.

Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat diberbagai kelas perawatan tinggi,yaitu kelas 3 (93,3%), kelas 1 (91,29%) dan kelas 2 (87,5%). Hal tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden dari berbagai kelas perawatan telah terpenuhi harapannya akan pelayanan perawat. Sedangkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan perawat sebagai berikut, di kelas 2 (12,5%), kelas 1 (8,69%) dan kelas 3 (6,66%). Ketidakpuasan responden terhadap pelayanan perawat disebabkan karena sikap perawat yang terkadang masih kurang ramah dan lama dalam menanggapi keluhan mereka.

6.1.3 Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Administrasi

Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi diberbagai kelas perawatan tinggi,yaitu kelas 2 (96,87%), kelas 3 (95,55%) dan kelas 1 (91,3%). Hal tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden dari berbagai kelas perawatan telah terpenuhi harapannya akan pelayanan administrasi. Sedangkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan administrasi sebagai berikut, di kelas 1 (8,69%), kelas 3 (4,44%) dan kelas 2 (3,12%).

Ketidakpuasan responden terhadap pelayanan administrasi disebabkan karena sikap petugas yang terkadang masih kurang ramah dalam menanggapi keluhan pelanggan.

6.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas

Secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas diberbagai kelas perawatan tinggi,yaitu kelas 3 (91,11%), kelas 2 (87,55%) dan kelas 1 (69,56%). Hal tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar responden dari berbagai kelas perawatan telah terpenuhi harapannya akan fasilitas kesehatan yang tersedia. Sedangkan ketidakpuasan pasien terhadap fasilitas yang tersedia sebagai berikut, di kelas 1 (30,42%), kelas 2 (11,59%) dan kelas 3 (8,88%).

Ketidakpuasan responden terhadap fasilitas karena persediaan obat di apotik kadang masih terbatas dan sebagian laboratorium masih dikirim keluar.

6.1.5 Berdasarkan hasil uji statistik korelasi spearman terhadap tingkat kepuasan pasien dengan minat penggunaan kembali rumah sakit Pelabuhan di masa datang didapatkan hasil bahwa sebanyak 91% responden mempunyai minat penggunaan kembali pelayanan di masa datang.

6.1.6 Berdasarakan hasil uji korelasi spearman rho didapatkan hasil bahwa pengaruh tingkat kepuasan pasien berpengaruh rendah terhadap minat penggunaan kembali sebuah pelayanan dimasa yang akan datang.

6.2 Saran

- 6.2.1 Hendaknya Rumah Sakit Pelabuhan memberikan pelatihan atau training tentang *Costumer Service* dan training *Mind Set* pada Sumber Daya Manusia yang ada, agar dapat meningkat sikap dan mutu pelayanan yang berkualitas.
- 6.2.2 Hendaknya pihak Rumah Sakit Pelabuhan senantiasa melakukan pemantauan terhadap kebutuhan pasiennya, misalnya dengan melakukan Meping Kebutuhan pasien, yaitu menyampaikan apa yang dimiliki rumah sakit dan apa yang diharapkan oleh pasien. Karena pengaruhnya yang cukup besar terhadap minat pasien.
- 6.2.3 Hendaknya Rumah Sakit Pelabuhan melengkapi persediaan obat-obatan yang ada di apotik.
- 6.2.4 Hendaknya pihak rumah sakit senantiasa melakukan pemantauan terhadap sumber daya manusianya misalnya dengan melakukan ronde atau kunjungan ruangan.
- 6.2.5 Karena pengaruhnya yang cukup besar terhadap minat pasien Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang *repeat use* yang mencerminkan loyalitas pelanggan sesungguhnya mengingat penelitian ini hanya terbatas pada minat penggunaan kembali (*future use*).

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul, (1992). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- , (1993). Konsep Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan. *Majalah Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Th XXI, No. 4
- , (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara
- Wijanarko, Bayu, (2000). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Buletin Penelitian RSUD Dr. Soetomo*, Th II, No.2
- Ikatan Rumah Sakit Jakarta Metropolitan. (1998). *Manajemen Rumah Sakit. Kumpulan Naskah Ilmiah Konggres II PERSI*. Surabaya : PERSI
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- RI, Depkes (1993), *Indikator RS*. Jakarta : Depkes RI.
- Prayitno, Subur, (1990). *Administrasi Rumah Sakit Surabaya : Laboratorium Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga*.
- Soenarjo, Widorini. (1999). Pendekatan Analisis SWOT dan Kepuasan Pasien Dalam Upaya Menyusun Rencana Strategi Rumah Sakit (Studi Kasus di Rumah Sakit Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya). *Tesis*. Surabaya : Pasca Sarjana Universitas Airlangga. Tidak Dipublikasikan.
- Soenarningsih, Wiwik. (1998). Hubungan Kepuasan Pasien Berdasarkan Cara Masuk Rumah Sakit Dengan *Future Use dan Referral* (Studi Kasus di Rumah Sakit Islam Surabaya). *Tesis*. Surabaya : Pasca Sarjana.
- Wiyono, Djoko. (1997). *Manajemen Kepemimpinan dan organisasi Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Wolf, Wertzel, Fuerst. (1980). *Dasar-Dasar Ilmu Keperawatan*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Wirawan, I Wayan S. (1994). Tingkat Kepuasan Penderita Rawat Inap Terhadap Asuhan Keperawatan RSUD Dr. Soegiri Lamongan. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Silalahi, Bennet NB. (1990). *Prinsip Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Lembaga Pengembangan Manajemen Indonesia.

- Jacobalis, Samsi. (1992). Penelitian Mutu Pelayanan dan Akreditasi Rumah Sakit. *Kumpulan Naskah Ilmiah Konggres II PERSI*. Surabaya : PERSI
- Soekanto, Soeryono (1987). *Pengantar Hukum Kesehatan*. Bandung : CV Remaja Karya
- Ichsan, Maria. (1998). Analisis Hubungan Tindakan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Ujung Pandang. *Tesis*. Surabaya : Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Hayu, Rima. (1997). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Dalam Kasus Kode Warna Hijau atau Kuning di RSUD dr. Soetomo Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Hasanah, Nur. (1998). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Soedarsono Pasuruan. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Priastuti, Veronica E. (1995). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pelayanan Nedlloyd Yang Diageni Oleh PT Trikora Lloyd Surabaya.
- A.S, Suprpto (1985). *Administrasi Rumah Sakit* Edisi 1. Surabaya: CV Barata Jaya Offset
- Craven RF, Hirnle CJ (2000). *Fundamental of Nursing: Human Health and function*. Philadelphia: Lippincot
- Gillies (1989). *Manajemen Keperawatan Suatu Sistem* Edisi 2
- Singarimbun, Masri (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono (2001). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Notoatmojo, Soeidjo (1989). *Pengantar Metodologi Kesehatan*. Jakarta: Bhineka Cipta

FORMULIR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN
HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN NON CAPTIVE MARKET PADA
KELAS 1, KELAS 2 DAN KELAS 3 TERHADAP PELAYANAN DOKTER,
PERAWAT, ADMINISTRASI DAN FASILITAS DENGAN MINAT
PENGGUNAAN KEMBALI PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH
SAKIT PELABUHAN SURABAYA
(STUDI CROSS SECTIONAL DI RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA)

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya, sedang mengadakan penelitian tentang *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Non Captive Market Pada Kelas 1, Kelas 2 Dan Kelas 3 Terhadap Pelayanan Dokter, Perawat, Administrasi Dan Fasilitas Dengan Minat Penggunaan Kembali Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.*

Pengumpulan data melalui pengisian kuesioner, agar tidak terjadi kesalahan, saya mohon petunjuk pengisian dibaca secara seksama.

Hasil penelitian ini sangat tergantung pada jawaban yang saudara berikan, oleh karena itu saya mohon kuesioner ini diisi sesuai keadaan yang saudara rasakan. Saya mohon untuk tidak didiskusikan dengan teman sejawat yang lain. Semua jawaban adalah benar, sejauh jawaban tersebut benar-benar menggambarkan perasaan dan penghayatan saudara. Kerahasiaan identitas saudara akan dijaga dan tidak akan disebarluaskan. Penulisan identitas pada lembar kuesioner cukup dengan inisial saudara, misalnya Dadik Dwirianto ditulis DD.

Sayasangat menghargai kesediaan,perhatian serta perkenan saudara,untuk itu saya sampaikan terima kasih. Semoga jerih payah saudara dapat memberikan dukungan untuk pengembangan Ilmu Keperawatan dan Kinerja profesi di masa mendatang.

Surabaya, Desember 2002

Peneliti

Dadik Dwirianto

KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Setelah mendapatkan penjelasan maksud tujuan penelitian ini saya bersedia menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh sdr. Dadik Dwirianto, mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Unair Surabaya, dengan judul

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Non Captive Market Pada Kelas 1, Kelas 2 Dan Kelas 3 Terhadap Pelayanan Dokter, Perawat, Administrasi Dan Fasilitas Dengan Minat Penggunaan Kembali Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.

Demikian kesediaan ini saya buat, tanpa adanya pengaruh dari siapapun.

Surabaya, Desember 2002

Responden

(.....)

- c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

7. Apakah anda puas dengan sikap para perawat yang merawat anda selama menjalani perawatan ?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :
8. Apakah anda puas dengan perlakuan perawat pada anda/pasien (ada diskriminasi atau tidak) selama menjalani perawatan ?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :
9. Apakah anda puas dengan gaya bicara perawat (ramah, judes) ?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

Kepuasan Pasien terhadap Fasilitas

Fasilitas Umum

1. Apakah anda puas dengan ketersediaan fasilitas medis (jarum suntik, cairan infus, tabung oksigen, dsb) yang ada di Instalasi rawat inap RSPS ?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :
2. Apakah anda puas dengan peralatan (tempat tidur, spreng, spot, dsb) yang ada di ruang rawat inap RSPS ?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

3. Apakah anda puas dengan sarana kamar mandi yang ada di ruang rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
4. Apakah anda puas dengan kebersihan ruang perawatan di RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
5. Apakah anda puas dengan kenyamanan ruang perawatan di RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

Fasilitas Penunjang Medik

6. Apakah anda puas dengan keadaan fasilitas penunjang medis (laboratorium, radiologi, apotek) yang ada di instalasi rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
7. Apakah anda puas dengan obat-obatan yang disediakan oleh apotek yang ada di RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

Fasilitas Gizi

8. Apakah anda puas dengan menu (jenis) makanan yang disajikan kepada anda selama menjalani perawatan ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan perawat

1. Apakah anda puas dengan tanggapan perawat sewaktu anda mengutarakan keluhan tentang penyakit anda ?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puasAlasan :

2. Apakah anda puas dengan penjelasan tentang maksud dan tujuan dari tindakan perawatan.
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puasAlasan :

3. Apakah anda puas dengan perawatan rutin : menghitung denyut nadi, tekanan darah, mengukur temperatur, dsb yang dilakukan oleh perawat ?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puasAlasan :

4. Apakah anda puas dengan tanggapan perawat sewaktu anda membutuhkan bantuannya ?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puasAlasan :

5. Apakah anda puas dengan ketrampilan perawat menggunakan peralatan medis, misalnya pemasangan infus atau pemasangan kateter ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puasAlasan :

6. Apakah anda puas dengan penampilan perawat yang merawat anda selama menjalani perawatan ?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas

- c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

7. Apakah anda puas dengan sikap para perawat yang merawat anda selama menjalani perawatan ?

- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

8. Apakah anda puas dengan perlakuan perawat pada anda/pasien (ada diskriminasi atau tidak) selama menjalani perawatan ?

- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

9. Apakah anda puas dengan gaya bicara perawat (ramah, judes) ?

- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

Kepuasan Pasien terhadap Fasilitas

Fasilitas Umum

1. Apakah anda puas dengan ketersediaan fasilitas medis (jarum suntik, cairan infus, tabung oksigen, dsb) yang ada di Instalasi rawat inap RSPS ?

- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

2. Apakah anda puas dengan peralatan (tempat tidur, sprei, spot, dsb) yang ada di ruang rawat inap RSPS ?

- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

3. Apakah anda puas dengan sarana kamar mandi yang ada di ruang rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
4. Apakah anda puas dengan kebersihan ruang perawatan di RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
5. Apakah anda puas dengan kenyamanan ruang perawatan di RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

Fasilitas Penunjang Medik

6. Apakah anda puas dengan keadaan fasilitas penunjang medis (laboratorium, radiologi, apotek) yang ada di instalasi rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
7. Apakah anda puas dengan obat-obatan yang disediakan oleh apotek yang ada di RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

Fasilitas Gizi

8. Apakah anda puas dengan menu (jenis) makanan yang disajikan kepada anda selama menjalani perawatan ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

9. Apakah anda puas dengan cara penyajian makanan di instalasi rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
10. Apakah anda puas dengan rasa makanan yang disajikan di instalasi rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
11. Apakah anda puas dengan waktu penyajian makanan di instalasi rawat inap RSPS ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Administrasi

1. Apakah anda puas dengan penampilan para petugas administrasi ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
2. Apakah anda puas dengan cara kerja para petugas administrasi dalam melayani anda ?
- Sangat puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak puas
- Alasan :
3. Apakah anda puas dengan sikap para petugas administrasi dalam melayani anda ?
- Sangat puas
 - Puas

- c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

4. Apakah anda puas dengan prosedur administrasi rawat inap RSPS ?
- a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang Puas
 - d. Tidak puas
- Alasan :

Kesetiaan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap RSPS.

1. Apakah anda sebelumnya pernah dirawat di instalasi rawat inap RSPS ?
- a. Ya
 - b. Tidak
2. Mengapa anda **menggunakan kembali** instalasi rawat inap RSPS ?
- Alasan : _____
- _____
3. Mengapa anda memilih dirawat di instalasi rawat inap RSPS ?
- Alasan : _____
- _____
4. Jika anda sakit, apakah anda akan menggunakan kembali instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya untuk perawatan kesehatan anda di masa yang akan datang ?
- a. Ya
 - b. Tidak
- Alasan : _____
- _____

	perawat	dokter	administ	fasilita	minat	pelayana
1	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
2	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
3	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
4	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
5	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
6	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00
7	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
8	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
9	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	3,00
10	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
11	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00
12	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00
13	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
14	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
15	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00
16	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00
17	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
18	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00
19	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
20	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00
21	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
22	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
24	2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00
25	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
26	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
27	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
28	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
29	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
30	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
31	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00
32	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
33	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
34	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
35	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	3,00
36	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
37	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00

	perawat	dokter	administ	fasilita	minat	pelayana
38	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
39	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00
40	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00
41	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
42	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
43	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
44	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
45	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
46	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
47	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	4,00
48	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
49	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
50	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00
51	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00
52	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
53	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
54	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
55	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
56	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00
57	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
58	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
59	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
60	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
61	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00
62	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
63	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
64	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
65	3,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00
66	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00
67	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
68	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
69	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
70	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
71	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
72	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
73	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
74	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00

	perawat	dokter	administ	fasilita	minat	pelayana
75	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
76	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
77	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
78	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
79	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
80	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
81	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
82	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
83	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00
84	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
85	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
86	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00
87	4,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00
88	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
89	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
90	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
91	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00
92	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
93	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
94	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
95	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
96	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
97	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
98	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
99	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
100	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00

Nonparametric Correlations

Correlations

			Kepuasan Terhadap Dokter	Minat Penggunaan Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan Terhadap Dokter	Correlation Coefficient	1,000	,523**
		Sig. (2-tailed)	,	,000
		N	100	100
	Minat Penggunaan Pelayanan	Correlation Coefficient	,523**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,
		N	100	100

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			Kepuasan Terhadap Perawat	Minat Penggunaan Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan Terhadap Perawat	Correlation Coefficient	1,000	,310**
		Sig. (2-tailed)	,	,002
		N	100	100
	Minat Penggunaan Pelayanan	Correlation Coefficient	,310**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	,
		N	100	100

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			Kepuasan Terhadap Administrasi	Minat Penggunaan Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan Terhadap Administrasi	Correlation Coefficient	1,000	,319**
		Sig. (2-tailed)	,	,001
		N	100	100
	Minat Penggunaan Pelayanan	Correlation Coefficient	,319**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001	,
		N	100	100

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Kepuasan Terhadap Administrasi * Minat Penggunaan Pelayanan Crosstabulation

			Minat Penggunaan Pelayanan		Total
			Tidak minat	Minat	
Kepuasan Terhadap Administrasi	Kurang Puas	Count	3	2	5
		% of Total	3,0%	2,0%	5,0%
	Puas	Count	6	82	88
		% of Total	6,0%	82,0%	88,0%
	Sangat Puas	Count		7	7
		% of Total		7,0%	7,0%
Total	Count	9	91	100	
	% of Total	9,0%	91,0%	100,0%	

Kepuasan Terhadap Fasilitas * Minat Penggunaan Pelayanan Crosstabulation

			Minat Penggunaan Pelayanan		Total
			Tidak minat	Minat	
Kepuasan Terhadap Fasilitas	Tidak Puas	Count	1		1
		% of Total	1,0%		1,0%
	Kurang Puas	Count	4	4	8
		% of Total	4,0%	4,0%	8,0%
	Puas	Count	4	81	85
		% of Total	4,0%	81,0%	85,0%
	Sangat Puas	Count		6	6
		% of Total		6,0%	6,0%
Total	Count	9	91	100	
	% of Total	9,0%	91,0%	100,0%	

Kepuasan terhadap semua pelayanan * Minat Penggunaan Pelayanan Crosstabulation

			Minat Penggunaan Pelayanan		Total
			Tidak minat	Minat	
Kepuasan terhadap semua pelayanan	Kurang Puas	Count	1		1
		% of Total	1,0%		1,0%
	Puas	Count	8	66	74
		% of Total	8,0%	66,0%	74,0%
	Sangat Puas	Count		25	25
		% of Total		25,0%	25,0%
Total	Count	9	91	100	
	% of Total	9,0%	91,0%	100,0%	

Case Processing Summary

	Cases			
	Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Terhadap Dokter * Minat Penggunaan Pelayanan	0	,0%	100	100,0%
Kepuasan Terhadap Perawat * Minat Penggunaan Pelayanan	0	,0%	100	100,0%
Kepuasan Terhadap Administrasi * Minat Penggunaan Pelayanan	0	,0%	100	100,0%
Kepuasan Terhadap Fasilitas * Minat Penggunaan Pelayanan	0	,0%	100	100,0%
Kepuasan terhadap semua pelayanan * Minat Penggunaan Pelayanan	0	,0%	100	100,0%

Kepuasan Terhadap Dokter * Minat Penggunaan Pelayanan Crosstabulation

			Minat Penggunaan Pelayanan		Total
			Tidak minat	Minat	
Kepuasan Terhadap Dokter	Tidak puas	Count	4	1	5
		% of Total	4,0%	1,0%	5,0%
	Kurang puas	Count	3	4	7
		% of Total	3,0%	4,0%	7,0%
	Puas	Count	2	76	78
		% of Total	2,0%	76,0%	78,0%
	Sangat puas	Count		10	10
		% of Total		10,0%	10,0%
Total	Count	9	91	100	
	% of Total	9,0%	91,0%	100,0%	

Kepuasan Terhadap Perawat * Minat Penggunaan Pelayanan Crosstabulation

			Minat Penggunaan Pelayanan		Total
			Tidak minat	Minat	
Kepuasan Terhadap Perawat	Kurang puas	Count	5	4	9
		% of Total	5,0%	4,0%	9,0%
	Puas	Count	3	64	67
		% of Total	3,0%	64,0%	67,0%
	Sangat puas	Count	1	23	24
		% of Total	1,0%	23,0%	24,0%
Total	Count	9	91	100	
	% of Total	9,0%	91,0%	100,0%	

Correlations

			Kepuasan Terhadap Fasilitas	Minat Penggunaan Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan Terhadap Fasilitas	Correlation Coefficient	1,000	,436**
		Sig. (2-tailed)	,	,000
		N	100	100
	Minat Penggunaan Pelayanan	Correlation Coefficient	,436**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,
		N	100	100

** . Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			Kepuasan terhadap semua pelayanan	Minat Penggunaan Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan terhadap semua pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,231*
		Sig. (2-tailed)	,	,021
		N	100	100
	Minat Penggunaan Pelayanan	Correlation Coefficient	,231*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,021	,
		N	100	100

*. Correlation is significant at the .05 level (2-tailed).

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases	
	Valid	
	N	Percent
Kepuasan Terhadap Dokter * Minat Penggunaan Pelayanan	100	100,0%
Kepuasan Terhadap Perawat * Minat Penggunaan Pelayanan	100	100,0%
Kepuasan Terhadap Administrasi * Minat Penggunaan Pelayanan	100	100,0%
Kepuasan Terhadap Fasilitas * Minat Penggunaan Pelayanan	100	100,0%
Kepuasan terhadap semua pelayanan * Minat Penggunaan Pelayanan	100	100,0%



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI S.1 ILMU KEPERAWATAN
Jalan Mayjen Prof Dr. Moestopo 47 Surabaya Kode Pos : 60131
Telp. (031) 5012496 - 5014067 Facs. : 5022472

jm 11/2

Surabaya, 10 Desember 2002

Nomor : 2030/j03.1.17/D-IV & PSIK/2002
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Permohonan Bantuan Fasilitas Pengumpulan Data

Mahasiswa PSIK - FK UNAIR

Kepada Yth.:
Direktur Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami dibawah ini untuk mengumpulkan data dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun proposal penelitian terlampir.

Nama : Dadik Dwirianto

NIM : 010130307 / B


Judul Penelitian : HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN NON CAPTIVE MARKET PADA KELAS 1, KELAS 2 DAN KELAS 3 TERHADAP PELAYANAN DOKTER, PELAYANAN PERAWAT PELAYANAN ADMINISTRASI DAN FASILITAS DENGAN MINAT PENGGUNAAN KEMBALI PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA TAHUN 2003

Tempat : Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

- Tembusan
1. Manajer Keperawatan RSPS
 2. Manajer Instalasi Rawat Inap RSPS
 3. Kabag. Litbang RSPS
 4. Arsip

a.n Ketua Program
Pembantu Ketua I


Nursalam Mnurs (Hons)
NIP : 140 238 226



PT. RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA

Nomor : KP.2.07/ / 6/RSPS-2003.
Klasifikasi :
Lampiran :
Perihal : Persetujuan Fasilitas
Pengumpulan Data

Surabaya,

K e p a d a

Yth. Ketua Program Studi
S.1 ILMU KEPERAWATAN
Universitas Airlangga

di-

SURABAYA

1. Menunjuk surat Nomor 2030/J.030.117/D-IV&PSIK/2002.Tanggal : 10 Desembe-2002 perihal pada pokok surat, bersama ini kami sampaikan pada prinsipnya **dapat disetujui** untuk mengadakan pengumpulan data di Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya.Bagi Mahasiswa :

N a m a : **D A D I K D W I R I A N T O**

N I M : **010130316/B**

2. Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

DIREKSI RUMAH SAKIT PELABUHAN SURABAYA
DIREKTUR ADMINISTRASI

SUDIRO SAMIRONO