

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIE NRAWAT INAP BPJSDI RUMAH SAKIT
PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR
LAMPUNG TAHUN 2017**

Achmad Farich¹, Zulhafis Mandala¹, Herlin Mega Susanti¹

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Malahayati

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur menggunakan lima dimensi mutu yaitu empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), bukti nyata (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien. Pada pemberitaan di media online terdapat pemberitaan tentang ketidakpuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan hubungan mutu pelayanan pasien rawat inap BPJS dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian sebanyak 328 responden. Analisis data menggunakan uji Fisher. Hasil penelitian menunjukkan dari 328 responden didapatkan 297 responden (90,5%) merasa puas, 31 responden (9,5%) tidak puas. Empati (*empathy*) didapatkan 141 responden (43,0%) menyatakan baik, 187 responden (57,0%) kurang baik. Kehandalan (*reliability*) didapatkan 152 responden (46,3%) menyatakan baik, 176 responden (53,7%) kurang baik. Bukti nyata (*tangible*) didapatkan 175 responden (53,4%) menyatakan baik, 153 responden (46,6%) kurang baik. Daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan 141 responden (43,0%) menyatakan baik, 187 responden (57,0%) kurang baik. Jaminan (*assurance*) didapatkan 113 responden (34,5%) menyatakan baik, 215 responden (65,5%) kurang baik. Hasil uji Fisher didapatkan empati ($p=0,254$), kehandalan ($p=0,574$), bukti nyata ($p=0,191$), daya tanggap ($p=0,254$), jaminan ($p=0,000$). Kesimpulan dari penelitian ini tidak terdapat hubungan yang bermakna antara empati, buktinyata, kehandalan, daya tanggap terhadap kepuasan pasien dan terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Latar Belakang

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007). Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu instansi dapat menciptakan kepuasan bagi pasiennya (Pratiwi & Susanto, 2016). Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit. Selain merupakan hak setiap pelanggan, pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi kesehatan lainnya (Pohan, 2007).

Mutu pelayanan yang baik dikaitkan dari kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Kualitas layanan yang dipersepsikan oleh pasien walaupun merupakan nilai subjektif, tetapi tetap pada dasar objektif yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu pelayanan dan pengaruh lingkungan. Khususnya mengenai penilaian performance pemberi jasa layanan kesehatan terdapat dua elemen yang perlu diperhatikan yaitu teknis medis dan hubungan interpersonal. Hal ini meliputi penjelasan dan pemberian informasi kepada pasien tentang penyakitnya serta memutuskan bersama pasien tindakan yang akan dilakukan atas dirinya. Hubungan interpersonal ini berhubungan dengan pemberian informasi, empati, kejujuran, ketulusan hati, kepekaan dan kepercayaan dengan memperhatikan *privacy* pasien (Muninjaya, 2014).

Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan

penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Herlambang & Murwani, 2012).

Pada tahun 2009-2010 Provinsi Lampung termasuk dalam 10 Provinsi dengan jumlah pasien rawat inap penyakit yang tidak menular tertinggi yaitu sebesar 36,67% (Kemenkes RI, 2012). Jumlah kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit kota Bandar Lampung pada tahun 2014 adalah sebesar 272.737 dari 1.527.808 pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan atau sebesar 17,98 % (Dinkes Lampung, 2014).

Pada penelitian sebelumnya di Pangkalan Bun Kalimantan Tengah yang dilakukan oleh Siska Pratiwi dkk pada tahun 2016 dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah dimensi kualitas pelayanan seperti Bukti Langsung (*Tangibility*), Kepercayaan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Pratiwi & Susanto, 2016).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Vina Sulistia Nengsih dkk di Padang pada tahun 2011 dengan judul penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan didapatkan lebih dari separuh pasien yang dirawat diruang rawat inap interne mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (Nengsih & Meidelwita, 2011).

Rumah sakit Pertamina Bintang Amin merupakan rumah sakit swasta kelas C yang berada di kota Bandar Lampung. Rumah sakit Pertamina Bintang Amin melayani pelayanan rawat jalan, gawat darurat, serta rawat inap. Fasilitas umum yang disediakan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin terdiri dari instalasi farmasi dan instalasi gawat darurat yang beroperasi 24 jam, kamar rawat inap yang terdiri dari kamar rawat inap kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III. Pelayanan perawatan

pasien yang dilengkapi alat canggih seperti ekstrakorporeal shock wave lithotripsy (ESWL), cathlab, CT-Scan, ruang hemodialisa yang dilengkapi USG empat dimensi, radiologi, bedah central, ICU, dan medical check up. Sebagai sarana pendukung Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin juga menyediakan lima ambulans, satu mobil jenazah, *homecare* satu unit dan kendaraan operasional satu unit (RS Pertamina Bintang Amin, 2016).

Tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk atau jasa. Pengukuran aspek mutu perlu dilakukan untuk mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan. Pada bulan Juli tahun 2016 terdapat pemberitaan di media massa tentang kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin yang menelantarkan pasien sehingga membuat pengaduan pelayanan Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin ke BPJS center. Kemudian belum dilakukannya survei mengenai mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas 1 di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin

Metode

Jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan teknik *accidental sampling*. Sampel penelitian sebanyak 328 responden. Analisis data menggunakan uji *Fisher*. Kriteria inklusi yaitu pasien/keluarga pasien yang di rawat inap BPJS di kelas, pasien rawat inap BPJS yang sudah dirawat minimal 3 hari, memahami bahasa Indonesia, dan bersedia menjadi responden penelitian. Kriteria eksklusi yaitu Pasien rawat jalan, pasien umum yang di rawat inap di kelas I, pasien umum dan BPJS yang rawat inap di kelas VIP, pasien umum dan BPJS yang rawat inap di kelas II, III, pasien rawat inap diruang rawat intensif dan tidak sadarkan diri.

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	130	39,6
Perempuan	198	60,4
Total	328	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden di ruang rawat inap kelas I Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin berjenis kelamin laki-laki dengan

jumlah 130 orang (39,6%), dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 198 orang (60,4%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Umur Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Umur (tahun)	Jumlah	Presentase (%)
0-5	35	10,7
6-11	19	5,8
12-16	19	5,8
17-25	62	18,9
26-35	64	19,5
36-45	37	11,3
46-55	39	11,9
56-65	30	9,1
>65	23	7,0
Total	328	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien di ruang rawat inap kelas I Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin merupakan kelompok usia dewasa awal (26-35 tahun) yaitu sebanyak 64 orang (19,5%), dan kelompok umur anak-

anak (6-11 tahun) dengan orang tua pasien sebagai responden serta kelompok umur remaja awal (12-16 tahun) merupakan kelompok umur terendah yaitu sebanyak 19 orang (5,8%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
Tidak Sekolah	46	14,0
SD	60	18,3
SMP/SLTP	49	14,9
SMA/SLTA	92	28,1
Diploma	46	14,0
Sarjana	35	10,7
Total	328	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui sebagian besar responden di ruang rawat inap kelas I Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung berpendidikan SMA/SLTA yaitu sebanyak 92 responden

(28,1%), sedangkan pendidikan sarjana merupakan pendidikan dengan jumlah responden terendah yaitu sebanyak 35 orang (10,7%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Tidak Bekerja	117	35,7
Wiraswasta	68	20,7
Petani	22	6,7
Ibu Rumah Tangga	30	9,1
PNS/TNI/POLRI	78	23,8
Lain-lain	13	4,0
Total	328	100

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa sebagian besar responden di ruang rawat inap kelas I Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung tidak

bekerja yaitu sebanyak 117 orang (35,7%), sedangkan pekerjaan lain-lain merupakan pekerjaan dengan jumlah terendah yaitu sebanyak 13 orang (4,0%).

Analisis Univariat

1. Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Kepuasan	Jumlah	Presentase
Puas	297	90,5
Tidak Puas	31	9,5
Total	328	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui jawaban responden tentang kepuasan pasien di ruang rawat Inap Kelas I Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar

Lampung bahwa sebanyak 297 responden (90,5%) menyatakan puas, dan 31 responden (9,5%) menyatakan tidak puas.

2. Empathy (Empati)

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Empati Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Empati	Jumlah	Presentase (%)
Baik	141	43,0
Kurang baik	187	57,0
Total	328	100

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa 141 responden (43,0%) menyatakan dimensi mutu empati di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin

Bandar Lampung adalah baik dan 187 responden (57,0%) menyatakan kurang baik.

3. Reliability (Kehandalan)

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Kehandalan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Kehandalan	Jumlah	Presentase (%)
Baik	152	46,3
Kurang baik	176	53,7
Total	328	100

Berdasarkan tabel 7 diketahui jawaban responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung bahwa sebanyak 152

responden (46,3%) menyatakan kehandalannya adalah baik dan 176 responden (53,7%) menyatakan kehandalannya kurang baik.

4. Tangible (Bukti Fisik)

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Bukti Fisik	Jumlah	Presentase (%)
Baik	175	53,4
Kurang baik	153	46,6
Total	328	100

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa 175 responden (53,4%) menyatakan dimensi mutu bukti fisik di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin

Bandar Lampung adalah baik, dan 153 responden (46,6%) menyatakan kurang baik.

5. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Daya Tanggap	Jumlah	Presentase (%)
Baik	141	43,0
Kurang baik	187	57,0
Total	328	100

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa 141 responden (43,0%) menyatakan daya tanggap di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar

Lampung adalah baik dan 187 responden (57,0%) menyatakan daya tanggap kurang baik.

6. Assurance (Jaminan)

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Jaminan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Jaminan	Jumlah	Presentase (%)
Baik	113	34,5
Kurang baik	215	65,5
Total	328	100

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa 113 responden (34,5%) menyatakan jaminan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung adalah baik dan 215 responden (65,5%) menyatakan jaminan kurang baik.

Analisis Bivariat

Tabel 11 Hubungan Antara Empati, Kehandalan, Bukti Nyata, Daya Tanggap, dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung

Variabel	Kepuasan				Total		OR CI	p-value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Empati							1,657	
Kurang baik	21	11,2	166	88,8	187	100	(0,754-	0,254
Baik	10	7,1	131	92,8	141	100	3,641)	
Kehandalan							0,792	
Kurang baik	15	8,5	161	91,5	176	100	(0,378-	0,574
Baik	16	10,5	136	89,5	152	100	1,661)	
Bukti Nyata							1,662	
Kurang baik	18	11,8	135	88,2	153	100	(0,786-	0,191
Baik	13	7,4	162	92,6	175	100	3,514)	
Daya tanggap								
Kurang baik	21	11,2	166	88,8	187	100	1,657	0,254
Baik	10	7,1	131	92,9	141	100	(0,754-3,641)	
Jaminan							18,162	
Kurang baik	30	14,0	185	86,0	215	100	(2,443-	0,000
Baik	1	0,9	112	99,1	113	100	135,027)	

Berdasarkan tabel 4.11 untuk variabel empati dari 328 responden diketahui bahwa sebanyak 187 responden (100%) dengan empati kurang baik terdapat 21 responden (11,2%) yang merasa tidak puas, sedangkan pada responden dengan empati baik dari 141 responden (100%) terdapat 131 responden (92,8%) yang merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan p value : 0,254 ($\alpha < 0,05$) yang artinya H_0 di terima sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. Nilai OR didapatkan 1,657 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (0,754-3,641), artinya responden dengan empati kurang baik beresiko 1,657 kali lebih besar untuk merasa tidak puas daripada responden dengan empati baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 1,984 dan selisih OR dengan *Lower* 0,912. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel kehandalan dari 328 responden diketahui bahwa sebanyak 176 responden (100%) yang menyatakan kehandalan kurang baik terdapat 15 responden (8,5%) merasa tidak puas dan dari 152 responden (100%) terdapat 136 responden (89,5%) dengan kehandalan baik serta merasa puas. Dari uji statistik didapatkan p value : 0,574 ($\alpha < 0,05$) yang artinya H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. Nilai OR didapatkan 0,792 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (0,378-1,661), artinya responden dengan kehandalan kurang baik beresiko 0,792 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dari pada responden dengan empati baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 0,896 dan selisih OR dengan *Lower* 0,418. Hal ini menunjukkan bahwa

rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

Berdasarkan tabel 4.11 untuk variabel bukti nyata dari 328 responden diketahui bahwa sebanyak 153 responden (100%) dengan bukti nyata kurang baik terdapat 18 responden (11,8%) yang merasa tidak puas, sedangkan pada responden dengan bukti nyata baik dari 175 responden (100%) terdapat 162 responden (92,6%) yang merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan p value : 0,191 ($\alpha < 0,05$) yang artinya H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara bukti nyata (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. Nilai OR didapatkan 1,662 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (0,786-3,641), artinya responden dengan bukti nyata kurang baik beresiko 1,662 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dari pada responden dengan bukti nyata baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 1,979 dan selisih OR dengan *Lower* 0,876. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel daya tanggap dari 328 responden diketahui bahwa sebanyak 187 responden (100%) yang menyatakan daya tanggap kurang baik terdapat 21 responden (11,2%) merasa tidak puas dan dari 141 responden (100%) terdapat 131 responden (92,9%) dengan daya tanggap baik serta merasa puas. Dari uji statistik didapatkan p value : 0,254 ($\alpha < 0,05$) yang artinya H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. Nilai OR didapatkan 1,657 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (0,754-3,641), artinya responden dengan daya

tanggap kurang baik beresiko 1,657 kali lebih besar untuk merasa tidak puas daripada responden dengan empati baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 1.984 dan selisih OR dengan *Lower* 0,903. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

Berdasarkan tabel 11 untuk variabel jaminan dari 328 responden diketahui bahwa sebanyak 215 responden (100%) dengan jaminan baik terdapat 30 responden (14,0%) yang merasa tidak puas, sedangkan pada responden dengan jaminan baik dari 113 responden (100%) terdapat 112 responden (99,1%) yang merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan *p value* : 0,000 ($\alpha < 0,05$) yang artinya H_0 di tolak sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017. Nilai OR didapatkan 18,162 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (2,443-135,027), artinya responden dengan jaminan kurang baik beresiko 18,162 kali lebih besar untuk merasa tidak puas daripada responden dengan jaminan baik. Dimana nilai *confidence interval* (CI) 95% sebesar (2,443-135,027) yang artinya pasien merasa memiliki rasa tidak puas dengan nilai paling rendah 2 kali dan nilai maksimum merasa tidak puas sebesar 135 kali, dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 116,865 dan selisih OR dengan *Lower* 15,719. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang rendah, karena terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

Kesimpulan

1. Karakteristik pasien rawat inap berdasarkan jenis kelamin didapatkan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Berdasarkan umur didapatkan kelompok umur tertinggi adalah kelompok umurkelompok usia

dewasa awal (26-35 tahun), dan kelompok umur anak-anak (6-11 tahun) dengan orangtua pasien sebagai responden serta kelompok umur remaja awal (12-16 tahun) merupakan kelompok umur terendah. Berdasarkan pendidikan sebagian besar merupakan pendidikan SMA/SLTA. Berdasarkan pekerjaan kelompok pekerjaan tidak bekerja merupakan kelompok yang terbanyak.

2. Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin yang terdiri dari empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*), bukti nyata (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) adalah baik.
3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien dari 328 responden didapatkan 297 responden (90,5%) merasa puas dan 31 responden (9,5%) merasa tidak puas.
4. Tidak ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017, dengan nilai *p value* : 0,254 dan nilai OR :1,657
5. Tidak ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017, dengan nilai *p value* : 0,574 dan nilai OR : 0,792
6. Tidak ada hubungan antara bukti nyata (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017, dengan nilai *p value* : 0,191 dan nilai OR : 1,662
7. Tidak ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017, dengan nilai *p value* : 0,254 dan nilai OR 1,657
8. Ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017, dengan nilai *p value* : 0,000 dan nilai OR 18,162

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan
- BPJS Kesehatan, 2014, *Panduan Praktis Sitem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan*, BPJS Kesehatan.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia.1994. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 553/Menkes/Sk.
- Dinkes Lampung. 2014. *Profil Kesehatan Kota Bandar Lampung Tahun 2014*.Lampung.
- Herlambang, Susatyo. Murwani, Arita. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kemenkes RI. 2012. *Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI, 2013, *Buku penanganan sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosoal Nasional (SJSN)*
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. Hamdani, A 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A.A Gede. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nengsih, Vina Sulistia. Maidelwita, Yani. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan*. Stikes Mercubaktijaya Padang.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Perpres Nomor 12, 2013, *Jaminan Kesehatan*, Presiden Republik Indonesia
- Pratiwi, Siska. Susanto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*, Vol 2 No. 2.
- Pohan, Imballo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin. 2016. Diakses melalui http://rspba.co.id/?page_id=12 pada 24 Desember 2016 .
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan diakses melalui <http://sireka.pom.go.id/requirement/UU-36-2009-Kesehatan.pdf> pada tanggal 24 November 2016.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit diakses melalui <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF> pada tanggal 24 November 2016.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.