

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Geografi Umum

Tahun 1973 dimulailah rintisan perjalanan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. Dimulai pada tanggal 10 Januari 1973 melalui Akta Notaris Eliza Pondaag No.13 dibentuklah "YAYASAN INDAH" dengan maksud dan tujuan untuk:

- a. Mendirikan Rumah Sakit dan Rumah Bersalin;
- b. Mendirikan Apotek dan Laboratorium;
- c. Balai Kesejahteraan Ibu dan Anak, panti asuhan dan tempat perawatan anak cacat;
- d. Mendirikan institusi Pendidikan Kesehatan.

Dengan izin sementara pada tanggal 15 Maret 1979 mulai dioperasikan Rumah Sakit Bersalin menggunakan bangunan sederhana dengan 12 tempat tidur dan 12 karyawan. Baru pada tanggal 26 Mei 1980 dikeluarkan izin tetap Rumah Bersalin Sari Mulia melalui Surat Keputusan Kantor Wilayah Departemen Kesehatan Prop. Kalimantan Selatan No.391/Kanwil/izin/KB/80 yang ditandatangani oleh dr.M.Ansari Saleh.

Setelah 6 tahun berjalan, tepatnya pada tanggal 7 Februari 1986 Rumah Bersalin Sari Mulia ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Bersalin Sari Mulia. Beberapa tahun kemudian tepatnya pada tanggal 1 Juni 1994 Rumah Sakit Bersalin dan Anak Sari Mulia dengan jumlah tempat tidur sebanyak 35 tempat tidur. Pada tanggal 20 Februari 1998 berubah menjadi Rumah Sakit Umum Sari Mulia yang melayani pasien umum.

Sejak didirikan Rumah Sakit Umum Sari Mulia bertekad untuk mengembangkan misi melaksanakan pelayanan kesehatan paripurna bermutu dan terjangkau masyarakat. Sebagai salah satu penyelenggaraan kegiatan pelayanan kesehatan masyarakat di daerah khususnya wilayah Kal-Sel.

Pelayanan yang berkualitas dengan Program Pelayanan Kesehatan Terpadu merupakan wujud dari kepedulian kami dalam memberikan pelayanan berkualitas, cepat, tepat, akurat dan efisien. Selain memberikan layanan perorangan Rumah Sakit Umum Sari Mulia juga memberikan layanan kolektif dengan menjalin kerjasama dengan instansi/perusahaan pemerintah dan swasta.

Kerjasama ini diharapkan dapat membantu proses *controlling* dan mensukseskan program peningkatan derajat kesehatan, sehingga akan menciptakan tenaga potensial dengan kinerja dan produktivitas yang tinggi. Kami juga bertekad akan terus mengembangkan produk pelayanan dan menjalankan visi, misi Rumah Sakit Umum Sari Mulia agar bermanfaat bagi kita semua.

Berkat kerjasama dokter spesialis, karyawan dan semua pihak, pada tahun 2006 Rumah Sakit Umum Sari Mulia sudah mengoperasikan Unit Hemodialisa dan pada tahun 2011 mendapatkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit 12 Pelayanan.

Pada akhir tahun 2013, Rumah Sakit Umum Sari Mulia kembali menambah fasilitas layanan baru, yaitu:

- a. Penambahan 7 bed di ruang perawatan Intensif (ICU/ICCU/PICU).
- b. Penggunaan 4 ruang bersalin (VK) baru.
- c. Penggunaan 8 bed diruang observasi ibu bersalin.
- d. Penggunaan 4 bed perawatan intensif untuk bayi (NICU).

- e. Penggunaan 20 bed perawatan bayi sehat.
 - f. Penggunaan laparoscopy.
2. Visi, Misi Rumah Sakit Umum Sari Mulia
- a. Visi

Menjadikan RUMAH SAKIT PILIHAN UTAMA yang melaksanakan pelayanan dengan memberikan hasil layanan yang berkualitas dan terjangkau serta memastikan profitabilitas dalam jangka panjang.
 - b. Misi

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan terpadu yang bermutu dan terjangkau masyarakat dengan mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan.

 - 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang berkualitas sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan dan perkembangan IPTEK.
 - 2) Mengembangkan potensi, kompetensi, etos dan budaya kerja Sumber Daya Manusia agar selalu siap menghadapi perubahan serta meningkatkan kesejahteraan Sumber Daya Manusia.
 - 3) Mengembangkan sistem kerja yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah pasien yang menjalani pengobatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin yang di ambil dengan tehnik *Purposive Sampling* sampai mencukupi jumlah sampel yang diinginkan peneliti yang berjumlah 46 responden

diambil karakteristik berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Status Pernikahan, Pengalaman Pasien dan Kepuasan Konsumen rawat inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Sesuai Umur

No	Umur (tahun)	F	%
1	17-25	9	19.6
2	26-35	19	41.3
3	36-45	9	19.6
4	46-55	5	10.9
5	56-65	2	4.3
6	65>>	2	4.3
Jumlah		46	100

Sumber: Depkes RI

Berdasarkan tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur paling banyak adalah didapatkan responden dengan umur 26-35 tahun sebanyak 19 orang responden (41.3%).

b. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Sesuai Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	23	50
2	Perempuan	23	50
Jumlah		46	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada responden antara laki-laki dan perempuan jumlahnya sama yaitu berjumlah 23 responden (50%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Sesuai Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	F	%
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD Sederajat	9	19.5
3	SMP Sederajat	4	8.7
4	SMA Sederajat	14	30.5
5	PerguruanTinggi	19	41.3
	Jumlah	46	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden sebanyak 46 didapatkan responden dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi baik sarjana maupun diploma dengan jumlah sebanyak 19 orang responden (41.3%).

d. Karateristik Responden Berdasarkan Status pernikahan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Sesuai Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	F	%
1	Menikah	39	84.8
2	Belum menikah	7	15.2
	Jumlah	46	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dari 46 responden kebanyakan responden dengan status sudah menikah yaitu berjumlah 39 responden (84.8%).

2. Analisis Univariat

a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman Pasien Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

Tabel 4.5 Frekuensi Pengalaman Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

No	Frekuensi Pengalaman Pasien	F	%
1	Kurang baik	4	8.7
2	Baik	42	91.3
	Jumlah	46	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat pengalaman pasien rawat inap di rumah sakit umum sari mulia didapatkan responden yang menyatakan kurang baik berjumlah 4 (8.7%) responden, dan yang terbanyak menyatakan baik berjumlah 42 (91.3%) dari 46 responden.

b. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

Tabel 4.6 Frekuensi Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

No	Kepuasan Konsumen	F	%
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	3	6.5
3	Puas	43	93.5
	Jumlah	46	100%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6 Karakteristik responden kepuasan konsumen rawat inap, kebanyakan pasien menyatakan puas 43 (93.5%) responden.

3. Analisis Bivariat

Pada penelitian ini menganalisis Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin.

Tabel 4.7 Test Normalitas data Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Pengalaman pasien rawat inap	.533	46	.000	.318	46	.000
Kepuasan konsumen rawat inap	.538	46	.000	.286	46	.000

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada tabel *Shapiro-Wilk* nilai P-value pada kedua Variabel $0.000 < 0.05$ yang artinya distribusi data tidak normal sehingga dapat dilakukan Uji Spearman Rank.

Tabel 4.8 Analisa Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

No	Pengalaman pasien rawat inap	Kepuasan konsumen rawat inap						Jumlah	
		Tidak puas		Kurang puas		Puas		F	(%)
		F	%	F	%	F	%		
1	Kurang baik	0	0	3	6.5	1	2.2	4	10.9
2	Baik	0	0	0	0	42	91.3	42	89.1
	Jumlah	0	0	3	6.5	43	93.8	46	100%
P Value $0.000 < 0.05$									
$r=0.856$									

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji analisis dengan *Spearman Rank* didapatkan nilai $p = 0.000$. Hal ini menandakan bahwa nilai tersebut lebih kecil daripada nilai α yaitu $\leq 0,05$ yang artinya $p \leq \alpha$ maka hipotesis diterima yang berarti ada hubungan yang bermakna antara Pengalaman

Pasien Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Didapatkan nilai $r = 0.856$ yang berarti korelasi sangat kuat dengan pola positif, pola positif menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman pasien tentang rawat inap, maka akan semakin baik pula kepuasan konsumen tentang rawat inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Dari hasil analisis peneliti terhadap kuesioner yang telah responden isi ada 4 (8.7%) responden menyatakan mempunyai pengalaman yang kurang baik terhadap Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Dari 4 (8.7%) responden 3 (6.5%) diantaranya menyatakan mempunyai pengalaman yang kurang baik dan juga menyatakan mempunyai kepuasan konsumen yang kurang puas. 1 (2.2%) diantaranya menyatakan mempunyai pengalaman yang kurang baik tapi kepuasan konsumen responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

C. Pembahasan

1. Pengalaman Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

Beberapa faktor yang mempengaruhi pengalaman menurut Notoatmodjo (2007) yaitu Usia, Pendidikan, Sosial Budaya, Ekonomi dan Pengalaman itu sendiri.

Indikator pengalaman pasien rawat inap peneliti meninjau dari 4 aspek yang menentukan tingkat pengalaman pasien dirawat di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Aspek yang akan dijelaskan dimulai dari indikator aspek tertinggi sampai pada aspek terendah.

a. Sistem

Pada aspek sistem yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin dari tiga aspek yang peneliti nilai, responden menyatakan sangat puas terhadap sistem yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin sistem pelayanan sangatlah di utamakan, ketika seorang pasien mendapatkan pelayanan yang baik maka diharapkan kepuasan pasien akan meningkat. Morrison dan Burnard (2009) dalam teorinya juga mengemukakan bahwa informasi medis yang memadai dari petugas kesehatan kepada pasien adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien saat pengalaman dirawat.

b. Lingkungan Fisik

Pada aspek lingkungan fisik, responden menyatakan lingkungan yang ada di Rumah Sakit sangat baik, bersih dan rapi kebanyakan responden menyatakan Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin pelayanannya yang cepat dan juga mudah di akses sangat memberikan pengalaman yang baik.

Rancangan lingkungan fisik suatu rumah sakit dapat mempengaruhi pilihan, harapan, kepuasan serta perilaku konsumen. Karena lingkungan fisik suatu rumah sakit menjadi tempat berinteraksi antara konsumen dan penyedia jasa kesehatan. Lingkungan fisik harus dirancang untuk mendukung kebutuhan dan preferensi konsumen dan penyedia jasa secara bersama. Kedua poin yang tersebut diatas sangat sering didengar oleh pengelola rumah sakit, dan secara esensial sudah dipahami secara parsial, namun jika dibicarakan dalam satu topik menjadi suatu hal yang praktis bersifat

strategis (Horak, 1999). Tingkat kenyamanan dalam rumah sakit juga perlu diperhatikan disamping fasilitas dan peralatan yang ada (Sabarguna, 2004).

c. Interaksi pasien

Pada aspek interaksi pasien, responden menyatakan seringkali merasa puas terhadap interaksi perawat terhadap pasien, dimana perawat selalu melakukan kunjungan awal terhadap pasien yang masuk rawat inap, dimana perawat dalam kebiasaannya mereka selalu menggunakan kata-kata yang ramah, sopan dan baik. Perawat disana juga menggunakan kalimat yang positif saat berinteraksi dengan pasien dan perawat juga memberikan umpan balik setiap kali selesai menjelaskan suatu tindakan ataupun prosedur medis yang lain. Hal ini harus tetap dijaga dan terus ditingkatkan supaya pasien yang mendapatkan perawatan dan menggunakan jasa rumah sakit memiliki kepuasan dan pengalaman dirawat yang baik (Redman dan Lynn, 2005). Morrison dan Burnard (2009) dalam teorinya menyebutkan bahwa aspek teknis peran perawat yang *caring* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengalaman dirawat.

d. Kualitas Perawatan

Pada aspek kualitas perawatan, responden menyatakan alasan mereka datang kembali ke Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin karena petugas kesehatannya memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu

pelayanan keperawatan (Depkes, 2008). Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapatkan pelayanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah-tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau. Dengan demikian pelayanan yang diberikan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sedarmayanti, 2000).

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pengalaman pasien rawat inap di rumah sakit terbilang sangat bagus dimana hasil penelitian dari 46 responden, 43 (93.5%) responden menyatakan mempunyai pengalaman yang baik karena faktor pengalaman merupakan penyebab perubahan dalam pengetahuan, sikap dan perilaku. Pengalaman yang menyenangkan selama dirawat di rumah sakit mempunyai efek yang bermakna pada persepsi pasien terhadap mutu rumah sakit dan maksud untuk kembali pada rumah sakit yang sama bila membutuhkan pelayanan pada waktu yang akan datang dan mutu yang dirasakan pasien secara bermakna dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pengalaman perawatan sebelumnya dan kesan sebelumnya terhadap rumah sakit tersebut.

2. Kepuasan Konsumen Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin mempunyai kepuasan yang sangat baik, dari 46 responden 3 (6.5%) diantaranya mengatakan kurang puas dan 43 (93.5%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mulia baik dari segi pelayanan kesehatan, administrasi, alat-alat kesehatan maupun fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

Bila dilihat dari kualitas jasa yang di berikan oleh pihak rumah sakit maka ada beberapa indikator dan dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan konsumen yang dikutip oleh (Tjiptono, 2004) ada lima dimensi pokok:

a) *Tangibel* (Bukti langsung)

Pada aspek ini kebanyakan responden mengatakan puas dimana dapat dilihat dari 46 responden menyatakan puas terhadap bukti langsung yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mulia baik dari ruangan yang tertata rapi dan bersih, peralatan makan yang disediakan bersih dan rapi, penampilan perawat yang berusaha selalu terlihat bersih dan rapi dan rumah sakit sendiri memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap. Dimana disetiap ruangan perawatan mempunyai bel yang terhubung dengan konter perawatan untuk memanggil perawat jika mempunyai masalah.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Pada aspek ini juga kebanyakan responden menyatakan puas terhadap kehandalan pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit dimana kebanyakan responden menyatakan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit belit.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada aspek daya tanggap ini dimana daya tanggap pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit dapat dibilang memuaskan dimana kebanyakan responden menyatakan perawat selalu menanyakan keluhan pasien dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya kembali kebanyakan responden menyatakan perawat selalu bersikap ramah dan sopan.

d) *Asuransi* (Jaminan)

Pada aspek jaminan disini peneliti dapat menyimpulkan kebanyakan responden menyatakan biaya yang cukup mahal sering dikeluhkan oleh responden dimana dari 46 responden, 17 responden menyatakan kurang puas terhadap biaya perawatan yang ada di rumah sakit, 3 responden menyatakan tidak puas, dan 26 responden menyatakan puas. Dari pasien yang menggunakan kartu kesehatan (Umum) ada 26 responden dan pasien (BPJS) ada 20 responden.

e) *Emphaty* (Empati)

Pada aspek empati dimana hasil analisis peneliti kebanyakan responden menyatakan puas juga terhadap kinerja perawat dimana dari pernyataan responden perawat selalu berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita pasien.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal: pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikhis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Dr.dr.H. Boy S. Sabarguna, MARS, 2008). Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Raheem, et al, 2014).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cattom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Triwibowo C, 2012). Menurut Kottler (1988), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Berdasarkan apa yang disebutkan diatas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2006). Menurut Mininjaya (2004) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pelayanan kesehatan. Diantaranya adalah, pemahaman pasien, sikap peduli petugas kesehatan, biaya, penampilan fisik petugas kesehatan, jaminan keamanan, kehandalan dan keterampilan petugas kesehatan dan kecepatan petugas. Konsumen yang memperoleh pengalaman tentunya akan mengalami kepuasan E. W. Anderson and Mittal, (2000) yang mungkin lebih besar dibandingkan saat hanya memperoleh manfaat fungsionalnya. Baik pengalaman konsumen maupun kepuasan konsumen, kedua-duanya sama-sama berpengaruh pada loyalitas konsumen.

3. Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin

Dari hasil analisis yang dilakukan peneliti terhadap kuesioner yang sudah terkumpul didapatkan jumlah responden yang menyatakan mempunyai pengalaman "BAIK" berjumlah 42 (91.3%) responden dan menyatakan "KURANG BAIK" berjumlah 4 (8.7%) responden. Adapun kepuasan konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin dari 46 responden 43 responden (93.5%) menyatakan "PUAS" terhadap semua aspek yang ada di rumah sakit baik dari bukti fisik sampai ke hal yang terkecil yang ada di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. 3 Responden (6.5%) menyatakan "KURANG PUAS" terhadap Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

Sama halnya seperti pembahasan yang sudah peneliti kemukakan di atas ada 4 (8.7%) responden yang menyatakan mempunyai pengalaman yang kurang baik, 3 (6.5%) dari 4 (8.7%) responden menyatakan mempunyai pengalaman yang kurang baik dan kepuasan konsumen yang kurang puas. 1 (2.2%) dari 4 (8.7%) responden menyatakan kurang baik terhadap pengalaman pasien tapi mempunyai kepuasan konsumen yang baik. Hal ini mungkin dikarenakan jenis kelas kamar responden yang mempunyai tingkatan dimana 3 responden menyatakan kurang baik dan kurang puas berada di kelas III yang artinya ketika pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sebaik mungkin ada beberapa pasien yang mungkin masih merasa kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan 1 (2.2%) dari 4 responden menyatakan mempunyai pengalaman yang kurang baik dan kepuasan responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang ada walaupun responden mempunyai pengalaman yang kurang baik tapi

responden bisa merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan rumah sakit bisa membuat responden merasa nyaman dan puas dan membuat responden memilih kembali untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin tersebut. Dalam penelitian ini tidak membedakan antara pasien yang Umum maupun yang BPJS dimana tujuan peneliti hanya sekedar mengetahui apakah terdapat perbedaan yang diberikan pihak rumah sakit terhadap responden baik yang Umum maupun yang BPJS dari hasil penelitian didapatkan 26 responden Umum dan 20 responden yang BPJS.

Uji Statistik menunjukkan ada Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin dengan nilai $r = 0.856$ (Sangat Kuat) dimana nilai r menunjukkan kekuatan sebuah hubungan. Menurut E. W. Anderson and Mittal, (2000) Konsumen yang memperoleh pengalaman tentunya akan mengalami kepuasan yang mungkin lebih besar dibandingkan saat hanya memperoleh manfaat fungsionalnya. Baik pengalaman konsumen maupun kepuasan konsumen, kedua-duanya sama-sama berpengaruh pada loyalitas konsumen. Pengalaman selalu memberikan sentuhan personal bagi konsumen (Pullman and Gross, 2004). Kepuasan konsumen mencerminkan persepsi pasien, sedangkan pengalaman pasien mencerminkan kejadian tertentu (atau ketiadaan) selama kunjungan pasien. Dari perspektif penyedia, pengalaman pasien lebih langsung terukur dan ditindaklanjuti, dan karena itu mungkin lebih berguna dalam meningkatkan situs layanan (*National Training Center, 2001*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurushshiyam Rahmawati (2014) Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD BANGKALAN, dimana hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan dimana didapatkan nilai $r = 0.426$. Nilai korelasi tergolong berarah positif yang artinya semakin berkualitas suatu pelayanan maka pelanggan makin merasa puas. Sebaliknya semakin tidak berkualitas layanan maka pelanggan makin merasa tidak puas. Penelitian ini juga sebanding dengan penelitian yang telah diteliti oleh Tungkagi Carolina At All 2016 Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado, hasil dalam penelitian tersebut menyebutkan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan (α)=0.05 dimana didapatkan nilai p-value 0.000 yang artinya nilai $p > \alpha$.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengalaman pasien merupakan hal yang sangat penting bagi pasien, dimana semakin baik pengalaman pasien maka diharapkan semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh konsumen yang berobat ke Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin. Pelayanan yang di berikan di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin tergolong sangatlah baik oleh karena itu baik dari pihak rumah sakit maupun karyawan untuk selalu mempertahankan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

D. Keterbatasan

Selama penelitian berlanjut peneliti tidak mendapatkan kendala yang berarti dalam menjalankan penelitian ini akan tetapi ada beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini.

1. Tipe karakteristik responden yang berbeda, baik dari ruangan masing-masing termasuk jenis kamar, tipe pribadi respondennya yang unik-unik terkadang pada saat pengisian kuesioner ada beberapa responden menjawab pertanyaan dan pernyataan kuesioner tersebut tidak menunjukkan dalam kesungguhan.
2. Pengambilan sampel sesuai dengan kriteria inklusi yang peneliti sudah buat harus disesuaikan dengan respondennya, dilihat dari pengalaman pasiennya yang keluar masuk Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin lebih dari 3x pengalamannya pada saat rawat inap, bukan beberapa hari pasiennya yang di rawat inap lebih dari 3 hari dan itu tidak bisa dinyatakan pasien tersebut bisa mendapatkan pengalamannya setelah di rawat inap beberapa malam di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.