

## Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

*The Influence of Service Quality on Outpatient Satisfaction Levels*

Muhammad Al Rajab<sup>1\*</sup>, Sultan Andilah<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit Stikes Pelita Ibu

\* Email: alrajab.muhammad@gmail.com

### Abstrak

**Latar belakang:** Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan. **Tujuan:** untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan bahtermas tahun 2021. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan cara Probability Sampling. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober s/d November 2022. Teknik analisa data bivariat menggunakan *Chi Square*. **Hasil:** Terdapat hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.046. Terdapat hubungan bukti fisik (Tangible terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.025. Terdapat hubungan Kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.016. Terdapat hubungan Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.015. Tidak terdapat hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.185. **Kesimpulan** Terdapat hubungan daya tanggap (Responsiveness), bukti fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien dan Tidak terdapat hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan; Kepuasan

### Abstract

**Background:** Customer satisfaction has its own place and is very important for the survival of a hospital. Satisfaction will occur if the expectations of customers can be fulfilled by the services provided by the hospital to be able to reuse health services. **Objective :** to determine the effect of service quality on the level of outpatient satisfaction at Bahtermas General Hospital in 2022. **Methods:** This research is a quantitative analytic study with a cross sectional approach. The population in this study were Bahtermas outpatients in 2021. The sampling technique in this study used the Probability Sampling method. This research was conducted from October to November 2022. The bivariate data analysis technique used *Chi Square*. **Results:** There is a relationship between responsiveness and patient satisfaction with a p-value of 0.046. There is a physical evidence relationship (Tangible) to patient satisfaction with a p-value of 0.025. There is a Reliability relationship to patient satisfaction with a p-value of 0.016. There is an Assurance relationship to patient satisfaction with a p-value of 0.015. There is no Empathy relationship (Empathy) to patient satisfaction with a p value of 0.185. **Conclusion** There is a relationship between responsiveness, tangibles, reliability, assurance to patient satisfaction and there is no relationship between empathy and satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service; Satisfaction

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik itu perorangan, keluarga atau kelompok, pemerintah juga masyarakat secara keseluruhan (Undang – Undang No. 36 tahun, 2015)

UD 1945 No. pasal 28 H Ayat 1 Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. pasal 34 Ayat (3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Berdasarkan pasal tersebut dapat di ketahui bahwa negara memiliki tanggung jawab terhadap kesehatan warganya (Indonesia, 1945)

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 Rumah Sakit adalah insitusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Hidayat, 2017)

Sebagai layanan kesehatan, kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Kurniati, 2013)

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan membuat diferensiasi yang berbeda (Azwar, 2015)

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Gesti Weningtyas, 2019)

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu aspek yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, kepuasan dimulai dari

penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan (Sihite, 2020)

Data jumlah kunjungan pasien ditahun 2019 cukup tinggi untuk pasien baru maupun pasien lama yakni pasien baru sebanyak 11.600 orang dan pasien lama atau kunjungan berulang sebanyak 49.920 dengan total 61.520 kunjungan . Kemudian pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan yakni pasien baru sebanyak 9.880 orang dan pasien lama sebanyak 3.143 orang dengan total 13.023 kunjungan, dan pada tahun 2021 dengan jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 8.727 orang dan pasien lama sebanyak 33.112 orang dengan total 41.839 kunjungan (RSU Bahteramas, 2021)

Rumah Sakit Umum Bahteramas Rumah sebagai salah satu Rumah Sakit milik pemerintah di Kota Kendari memiliki tantangan yang cukup berarti mengingat semakin tumbuh pesatnya Rumah Sakit di Kota Kendari sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara dimana pemerintah Provinsi sendiri memiliki beberapa Rumah Sakit, dan beberapa Rumah sakit lainnya baik yang dimiliki oleh pemerintah pusat, TNI-Polri serta milik swasta. Hal ini membutuhkan strategi tersendiri dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan diantaranya pada aspek kehandalan, jaminan, bukti fisik, sikap ramah, dan daya tanggap. Aspek aspek kunci ini dipilih oleh karena dapat bersifat variatif dalam penilaian pasien pada saat mengakses pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Kota Kendari.

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal yang dilakukan maka diperoleh beberapa informasi dari pasien yang berkunjung dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit umum Bahteramas Kota Kendari diantaranya ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memperlukan waktu menunggu yang cukup lama untuk dapat memperoleh informasi terkait dengan poliklinik yang tepat untuk dituju sesuai dengan pemeriksaan yang dibutuhkan, selain itu, masyarakat lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien yang ditemaninya berobat. Berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bahteramas Kota Kendari.

Dari data diatas dapat dilihat terjadinya penurunan dan kenaikan pada pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas karena adanya masalah hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bahteramas.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan Cross Sectional. Dimana seluruh variabel yang diamati, diukur pada saat penelitian berlangsung. Dimana variabel bebasnya adalah Responsiveness, Kompetensi, Tanggabel, Communication, Reliability dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien yang akan dikumpulkan dalam waktu bersamaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan bahteramas tahun 2021. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan cara Probability Sampling yaitu dengan tehnik acak sederhana. Sampel acak sederhana adalah pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Adapun

kriteria inklusi dari sampel adalah Pasien yang melakukan kunjungan ke Rumah Sakit Umum Bahteramas, bisa membaca dan menulis, berusia minimal 17 tahun sementara kriteria eksklusi pasien yang berusia di bawah 17 tahun, Tidak bisa membaca dan menulis, pasien yang mengundurkan diri dari penelitian. Dari kriteria sampel yang telah ditetapkan, maka diperoleh sampel sebanyak 100 pasien rawat jalan. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober – November 2022 dengan menggunakan kuesioner sebagai alat menyebarkan angket.

## HASIL

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Bahteramas tahun 2022 dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Adapun data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi komputer dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Umur (tahun)</b>		
16-19	4	4
20-29	17	17
30-39	47	47
40-49	20	20
50-59	12	12
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	46	46
Perempuan	54	54
<b>Pekerjaan</b>		
Honorar	6	6
IRT	25	25
PNS	7	7
Wiraswasta	62	62
<b>Pendidikan</b>		
SMP	7	7
SMK	3	3
SMA	63	63
D3	9	9
S1	17	17
S2	1	1

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mempunyai kelompok umur 30-39 tahun sebesar (47 %), sebagian besar responden memiliki jenis kelamin laki-laki sebesar (46 %), Sebagian besar memiliki pekerjaan IRT (25) dan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebesar (63%).

**Tabel 2. Hasil Analisis Univariat**

Variabel	Jumlah	Persentase
<b>Tangibels</b>		
Baik	44	44
Buruk	56	56
<b>Reliability</b>		
Baik	45	45
Buruk	55	55
<b>Responsive</b>		
Baik	45	45
Buruk	55	55
<b>Asurance</b>		
Baik	45	45
Buruk	55	55
<b>Emphaty</b>		
Baik	41	41
Buruk	59	59
<b>Kepuasan</b>		
Baik	42	41
Buruk	58	59

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden memiliki Tangibels kategori buruk sebesar (56%), memiliki Reliability kategori buruk sebesar (55%), memiliki Responsive kategori buruk sebesar (55%), memiliki Asurance kategori buruk sebesar (50%), memiliki Emphaty kategori buruk sebesar (59%) dan memiliki Kepuasan kategori buruk sebesar 59%.

**Tabel 3. Hubungan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022**

Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Kurang		Puas				
	n	%	n	%	n	%	X2 hitung =
Baik	14	31,1	31	68,9	45	100	3.982 df=1
Kurang	28	50,9	27	49,1	55	100	$\rho = 0,046$

Tabel 3 diketahui bahwa dari 55 orang responden yang yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori kurang terdapat 28 orang (50,9%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 45 orang responden yang yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori baik terdapat 31 orang (68,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 3,982 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,046 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022.

**Tabel 4. Hubungan bukti fisik (Tangible) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022.**

Bukti fisik (Tangible)	Kepuasan Pasien				Total		ρ value
	Kurang		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	13	29,5	31	70,5	44	100	X2 hitung = 5,003 df=1
Kurang	29	51,8	27	48,2	56	100	ρ = 0,025

Dari tabel 4 diketahui bahwa dari 56 orang responden yang memiliki bukti fisik (Tangible) kategori kurang terdapat 29 orang (51,8%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 44 orang responden yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori baik terdapat 31 orang (70,5%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,003 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,025 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan bukti fisik (Tangible) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022.

**Tabel 5. Hubungan Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022**

Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien				Total		ρ value
	Kurang		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	13	28,9	32	71,1	45	100	X2 hitung = 5,774 df=1
Kurang	29	52,7	26	47,3	55	100	ρ = 0,016

Dari tabel 5 diketahui bahwa dari 55 orang responden yang memiliki kehandalan (Reliability) kategori kurang terdapat 29 orang (52,7%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 45 orang responden yang memiliki kehandalan (Reliability) kategori baik terdapat 32 orang (71,1%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,774 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,016 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022.

**Tabel 6. Hubungan Asurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022**

Asurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien				Total		$\rho$ value
	Kurang		Puas				
	n	%	n	%	n	%	X2 hitung =
Baik	15	30	35	70	50	100	5,991 df=1
Kurang	27	54	23	46	50	100	$\rho = 0,015$

Dari tabel 4.12 diketahui bahwa dari 50 orang responden yang memiliki Asurance (Jaminan) kategori kurang terdapat 27 orang (54 %) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 50 orang responden yang memiliki Asurance (Jaminan) kategori baik terdapat 35 orang (70%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,911 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan Asurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022.

**Tabel 7. Hubungan Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022**

Empathy (Empati)	Kepuasan Pasien				Total		$\rho$ value
	Kurang		Puas				
	n	%	n	%	n	%	X2 hitung =
Baik	14	34,1	27	65,9	41	100	1,760 df=1
Kurang	28	47,5	31	52,5	59	100	$\rho = 0,185$

Dari tabel 7 diketahui bahwa dari 59 orang responden yang memiliki Empathy (Empati) kategori kurang terdapat 31 orang (52,5 %) dengan kepuasan pasien kategori puas. Selanjutnya dari 41 orang responden yang memiliki Empathy (Empati) kategori baik terdapat 27 orang (65,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,911 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,185 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa tidak ada hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022.

## PEMBAHASAN

### Hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien rawat jalan

Indikator responsiveness (daya tanggap) adalah respon cepat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas menerima saran dari pasien.

Pada dimensi ini diketahui bahwa dari 55 orang responden yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori kurang terdapat 28 orang (50,9%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 45 orang responden yang memiliki daya tanggap (Responsiveness) kategori baik terdapat 31 orang (68,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $\rho < \alpha = 0,046 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022.

Berdasarkan wawancara dengan pasien rawat jalan terkait tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien, diantaranya : keluhan pasien terhadap antrian di ruang tunggu poli instalasi rawat jalan, antrian di apotek, sosialisasi yang masih minim menyebabkan informasi yang beredar mengenai prosedur pendaftaran dan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan masih membingungkan. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator responsiveness yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Amelia Tri Utami dkk, 2013) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, studi kasus pasien rawat jalan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek, dimana yang berdasarkan pada hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,007 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Basri, 2020), Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat di pahami tingkat persentase kepuasan pasien Rawat Jalan pada dimensi Responsiveness persentase terendah adalah 40% (10 dari 25 responden) yang menyampaikan kurang puas, 52% (13 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 8% (2 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Kemampuan mutu pelayanan yang disampaikan pada variabel ini merupakan interpertasi kemampuan manajemen rumah sakit dalam meninformasikan dan mengkomunikasikan dengan baik pelayanan yang diberikan. Disisi lain komitmen rumah sakit dalam memberikan kecepatan dan ketanggapan atas informasi dan keluhan yang dirasakan pasien menjadi hal penting bagi rumah sakit dalam membangun persepsi positif dibenak pasien. Hal ini tentunya memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan citra rumah sakit menjadi lebih baik di mata masyarakat.

### **Hubungan bukti fisik (Tangible) terhadap kepuasan pasien rawat jalan**

Pada dimensi ini diketahui bahwa dari 56 orang responden yang memiliki bukti fisik (Tangible) kategori kurang terdapat 29 orang (51,8%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 44 orang responden yang memiliki daya tanggap

(Responsiveness) kategori baik terdapat 31 orang (70,5%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,003 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,025 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan bukti fisik (Tangible) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator tangible (wujud nyata) yang kurang puas sehingga akan berdampak kepada ketidakpuasan pasien rawat jalan yang diberikan. Tangible merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien tentang pelayanan yang didapatkan seperti sumber daya yang dimiliki baik peralatan yang dimiliki oleh rumah sakit ataupun petugas yang melakukan pelayanan dengan kerapian petugas baik dokter dan perawat yang ada rumah sakit tersebut.

Dimensi tangibles ditunjukkan oleh beberapa atribut, yaitu kebersihan diruang tunggu pendaftaran, kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas tambahan seperti media komunikasi yang menarik bagi pengunjung. berdasarkan hasil wawancara yang dikumpulkan diperoleh informasi bahwa tidak adanya fasilitas pada loket pendaftaran seperti televisi atau wifi kurang memadai sehingga pasien merasa bosan saat menunggu antrian pendaftaran, jumlah komputer pada loket pendaftaran masih kurang sehingga bisa menyebabkan keterlambatan pelayanan jika kunjungan pasien banyak.

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan minat untuk loyal adalah : bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka minat untuk melakukan kunjungan ulang akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka minat untuk melakukan kunjungan ulang semakin rendah (Berlianty A, 2013)

Pada penelitian di RSUD Pasaman Barat, tidak menemukan hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien (Hardi J, 2010). Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian di Puskesmas Pandamaran Kota Semarang, bukti fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sebenarnya merujuk kepada penampilan/wujud dari pelayanan bahwa makin sempurna penampilan pelayanannya, maka makin sempurna pula mutu/kualitasnya (Trimumpuni I, 2009)

Bukti fisik merupakan elemen yang sangat penting bagi konsumen karena bukti fisik merupakan elemen yang langsung dapat dirasakan oleh pasien yang akan menimbulkan kepuasan yang pada akhirnya akan membentuk loyalitas pasien. Hubungan antara pasien dengan penyedia layanan kesehatan yang baik akan meningkatkan loyalitas, kerjasama dan partisipasi terhadap penyedia layanan kesehatan.

### **Hubungan kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan pasien rawat jalan**

Pada Atribut ini diketahui bahwa dari 55 orang responden yang memiliki kehandalan (Reliability) kategori kurang terdapat 29 orang (52,7%) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 45 orang responden yang memiliki kehandalan (Reliability) kategori baik terdapat 32 orang (71,1%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,774 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,016 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan kehandalan (Reliability) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator reliability kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan. Kehandalan petugas dalam melayani pasien merupakan kunci awal pada saat pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan seperti ketepatan waktu layanan dari pendaftaran sampai layanan pengobatan yang diberikan dokter

Berdasarkan wawancara dengan pasien rawat jalan berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, diperoleh informasi bahwa mutu pelayanan dokter kurang baik pada ketepatan datang dan kehandalan informasi kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan layanan. Dimana oleh karena dokter datang tidak tepat waktu serta kurang jelasnya informasi yang diberikan perawat mengenai jam kedatangan dokter menyebabkan pasien menunggu lama. Disamping itu, beberapa perawat tidak memberikan tegur sapa dan senyum serta salam terhadap pasien yang dirawatnya, sehingga pasien yang ada diruang rawat inap sering merasakan kurang puas terhadap mutu pelayanan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Andini Mentari Tarigan Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018 (Tarigan AM, 2018). Hasil penelitian menunjukkan uji chi square variable reliability mempunyai nilai p (Sig)  $0,000 < 0,05$ . Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ratna Purwaningrum. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018, Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan uji chi square reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Ratna Purwaningrum, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis menarik benang merah bahwa reliability (kehandalan) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dan digunakan para pasien dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan kurang handal, maka pasien tersebut merasa kurang puas bahkan tidak puas, ada beberapa pasien masih mengeluhkan keterlambatan jadwal pelayanan di loket pendaftaran khususnya peserta BPJS Kesehatan yang dapat mengakibatkan antrian pasien menumpuk dan membutuhkan waktu lama pasien untuk menunggu giliran. Dengan demikian berarti kepuasan pasien dalam melakukan rawat jalan akan menurun jika kualitas layanan rumah sakit tidak dikembangkan.

### **Hubungan Asurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan**

Pada atribut ini diketahui bahwa dari 50 orang responden yang memiliki Asurance (Jaminan) kategori kurang terdapat 27 orang (54 %) dengan kepuasan pasien kategori kurang. Selanjutnya dari 50 orang responden yang memiliki Asurance (Jaminan) kategori baik terdapat 35 orang (70%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,911 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan Asurance (Jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator assurance yang kurang

puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan pasien rawat jalan terkait dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, pelayanan perawat di ruang rawat inap menunjukkan sikap dan kepedulian dokter dan perawat yang diberikan kepada pasien untuk memberikan informasi, keramahan, pelayanan yang diberikan kurang baik, sikap yang ditunjukkan pelayanan dokter dan perawat yang membuat pasien tidak nyaman dan kurang tanggap dalam menangani pasien ketika pasien membutuhkan perawatan medis di ruang rawat inap, khususnya pada malam hari kinerja perawat bahwa tingkat keseriusan perawat dalam menangani pasien ketika pasien sangat butuh bantuan kurang tanggap dan tidak cepat untuk segera melakukan tindakan yang ada di rawat inap. Penanganan dan keseriusan perawat maupun dokter terhadap tindakan yang akan dilakukan menunjukkan kinerja yang kurang tepat waktu, untuk penanganan pasien prioritas utama untuk keselamatan pasien menunjukkan keseriusan dokter maupun perawat dalam waktu yang tepat juga belum maksimal yang diberikan kepada pasien rawat inap khususnya perawat yang bertugas pada malam hari.

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit (Tjiptono F, 2012)

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali, yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum pada Kota Singaraja belum mampu memberikan jaminan yang memuaskan sehingga responden memberikan persepsi kurang terhadap alat ukur yang ditetapkan peneliti (Gunawan, 2011)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhakiki Hasibuan, 2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Grace Siama Juwit (2017) Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Hasil penelitian menunjukkan uji chi square variable assurance p (Sig)  $0.000 < 0.05$  (23)

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah.

Jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Dengan demikian berarti bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

### **Hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan**

Pada atribut ini diketahui bahwa dari 59 orang responden yang memiliki Empathy (Empati) kategori kurang terdapat 31 orang (52,5 %) dengan kepuasan pasien kategori puas. Selanjutnya dari 41 orang responden yang memiliki Empathy (Empati) kategori baik terdapat 27 orang (65,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas.

Berdasarkan hasil uji statistik chi-square, diperoleh nilai  $X^2_{hitung} = 5,911 > 3,841$  maka  $H_0$  di tolak. Sedangkan berdasarkan nilai  $\rho < \alpha = 0,185 < 0,05$  maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa tidak ada hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator empathy yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan pasien rawat jalan terkait mutu pelayanan dan kepuasan pasien, pelayanan dokter dan perawat terhadap pasien, bukti empati dokter terhadap pasien bahwa pasien mengeluh tentang dokter dimana dokter yang mendiagnosa penyakit yang di derita pasien sudah maksimal, hal ini menunjukkan bahwa dokter dan perawat terlihat dari kinerja dokter, tingkat keseriusan perawat dengan pelayanan di ruang rawat jalan. Namun apabila loket pendaftaran dalam keadaan ramai, tidak jarang petugas kelelahan dan dapat menimbulkan kesalahpahaman bagi pasien dan standart tingkat kesopanan setiap orang berbeda hal ini dapat mengakibatkan beberapa pasien puas dan beberapa pasien tidak puas dengan sikap petugas pendaftaran pasien. Menurut (Tjiptono F, 2012) Empati (Emphaty) merupakan pemahaman perusahaan mengenai masalah pelanggannya, bertindak untuk kepentingan pasien, dan memberi perhatian kepada pasien serta memiliki jam operasi yang nyaman.

Dimensi perhatian berkaitan dengan pemberian pelayanan yang bermutu (Tjiptono F, 2012) . Hal ini sejalan dengan penelitian (Puspitasari MG, 2011) di Instalasi Rawat Inap Keluarga Sehat Hospital Pati yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Penelitian senada juga di lakukan oleh (Berlianty A, 2013) mengenai Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar ditemukan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada di sekitarnya. Dokter dan perawat sebagai petugas rumah sakit yang berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya. Hal ini dapat dilaksanakan dengan meningkatkan hubungan interpersonal petugas kesehatan agar lebih ramah dalam melayani pasien, selalu memberi motivasi kepada pasien agar teratur mengambil obat ke Rumah Sakit dengan menjelaskan jika pengobatan tidak tuntas maka akan memperberat sakit yang diderita pasien dan proses

penyembuhannya akan lama, serta dengan selalu memperhatikan perkembangan kesehatan pasien, juga tidak membedakan pasien. Kondisi demikian tentunya berdampak pada minat pasien untuk kepuasan di RSUD Bahteramas kota kendari, karena dengan empati yang diberikan kepada pasien maka loyalitas akan meningkat yang diaplikasikan dengan minat pasien untuk sering melakukan kunjungan ulang rawat jalan

## **KESIMPULAN**

### **Kesimpulan**

1. Ada hubungan daya tanggap (responsiveness), bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), assurance (jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022.
2. Tidak ada hubungan Empathy (Empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2022.

### **Saran**

Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Bahteramas Kota Kendari untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan mutu pelayanan melalui Penulis menyarankan pihak RS masih perlu melakukan perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, pendidikan dan pelatihan bagi petugas, dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan perbaikan kebijakan, perbaikan manajemen pelayanan, Pendidikan dan pelatihan bagi petugas dan pemenuhan kebutuhan sumber daya pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amelia Tri Utami dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik).
- Azwar. (2015). Pengantar Administrasi Kesehatan (Edisi 3).
- Basri. (2020). Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura. .
- Berlianty A, N. (2013). Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Gesti Weningtyas. (2019). Negara Dengan Fasilitas Kesehatan Terbaik di Dunia. .
- Gunawan. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan .
- Hardi J. (2010). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010. Tesis. Padang: Program Pascasarjana Universitas Andalas Padang.
- Hidayat, R. (2017). Hak Atas derajat pelayanan kesehatan yang optimal. Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran.
- Indonesia. (1945). UUD 1945 No. pasal 28 H Ayat 1 .
- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo .
- Nurhakiki Hasibuan. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara. Jurnal Rekam Medic.

- Puspitasari MG. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. . Jurnal Analisis Manajemen .
- Ratna Purwaningrum. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Ejournal.Malahayati.
- RSU Bahteramas. (2021). Profil RSU Bahteramas.
- Sihite, E. K. S. (2020). Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Doloksanggul).
- Tarigan AM. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Advent Medan. Ejournal.Helvetia.Ac.Id. .
- Tjiptono F. (2012). Manajemen Jasa.
- Trimumpuni I. (2009). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Miant Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Undang – Undang No. 36 tahun. (2015). Undang – Undang Dasar Republik Indonesia NO. 36 tahun. 2015. Kesehatan.