

Factors Influencing Patient Satisfaction on Service Quality at Gynecology Polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital

Sitti Fatimah^{1*}, Jasmawati², Rivan Firdaus³

Poltekkes Kemenkes Kaltim

Corresponding Author: Sitti Fatimah sittif2@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality

Received : 28, October

Revised : 25, November

Accepted: 26, December

©2022 Fatimah, Jasmawati, Firdaus:
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research was conducted to determine the factors that influence patient satisfaction. The type of research used is quantitative research with a cross sectional approach. This research was conducted at the gynecology polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital from June to July 2022. The population in this study was 592 people, then samples were taken using purposive sampling, 65 respondents who visited the gynecology polyclinic. The data analysis technique used was univariate analysis and bivariate analysis using somers'd test. After analyzing the data, the results obtained were a p-value of 0.000 ($p > 0.05$) so that it could be concluded that there was an influence on responsiveness, assurance, reliability, empathy, and tangible factors on patient satisfaction in obstetrical polyclinics.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Kandungan RSUD Harapan Insan Sendawar

Sitti Fatimah^{1*}, Jasmawati², Rivian Firdaus³

Poltekkes Kemenkes Kaltim

Corresponding Author: Sitti Fatimah sittif2@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Received : 28, October

Revised : 25, November

Accepted: 26, December

©2022 Fatimah, Jasmawati, Firdaus:
This is an open-access article
distributed under the terms of the
[Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di poli kandungan RSUD Harapan Insan Sendawar dari bulan Juni-Juli 2022. Populasi pada penelitian ini sejumlah 592 orang kemudian sampel diambil menggunakan cara purposive sampling sejumlah 65 responden yang berkunjung ke poli kandungan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji somers'd. Setelah dilakukan analisis data diperoleh hasil p-value 0,000 ($p > 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada faktor responsiveness, assurance, reliability, empathy, dan tangible terhadap kepuasan pasien di poli kandungan.

PENDAHULUAN

Pembangunan pada bidang kesehatan, selain bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan serta meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya suatu penyakit di masyarakat. Pemerintah maupun pihak swasta yang berkecimpung dalam bidang kesehatan hendaknya memberikan perhatian khusus pada masyarakat ekonomi bawah, anak-anak dan orang lanjut usia yang ada sehingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan dengan baik dan merata (Mustika & Sari, 2019).

Sebagai layanan kesehatan, Rumah Sakit memiliki masalah utama mengenai pelayanan. Oleh sebab itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam UU RI No. 44 tahun 2009 pasal 3, pengaturan penyelenggaraan Rumah sakit salah satunya bertujuan meningkatkan mutu pelayanan, mempertahankan standar pelayanan Rumah sakit (Chairunnisa, 2017).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan serta dengan membandingkan yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut (Mu'ah, 2014).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan. Menurut peraturan kementerian kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut (Rosyidi, 2020).

Hasil penelitian Nany, (2017) ada faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu ketidakpuasan terhadap pelayanan di pendaftaran, tidak puas dengan layanan dokter. Penelitian ini menyebutkan ada hubungan perbedaan proporsi pasien tidak puas dengan yang puas terhadap pelayanan pendaftaran dengan OR 14,1 maka pelayanan tidak baik pada pendaftaran, pasien mempunyai 14,1 kali, tidak puas dibandingkan dengan pelayanan yang baik pada pendaftaran.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti dilapangan pada dilakukan wawancara sebanyak 3 orang pasien di poli kandungan, 2 pasien mengatakan terlalu lama menunggu, dan satu lainnya mengatakan saat ambil obat juga menunggu sangat lama. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di poli kandungan RSUD Harapan Insan Sendawar.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Dasar Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersediannya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Rosyidi, 2020).

Konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reability). Berdasarkan inti dari konsep kualitas pelayanan "RATER" kebanyakan organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan atau berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep "RATER" juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerja, bentuk aplikasi layanan RATER sebagai berikut : (Tjiang. Dr. Nurfadhilah, 2021).

1. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Apabila pelayanan pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang sifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi bentuk keberhasilan prestasi kerja (Rosyidi, 2020).

2. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan karyawan dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan (Tjiang. Dr. Nurfadhilah, 2021).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai

dengan kecepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Dalam pelayanan kesehatan, assurance (jaminan) yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman.

3. *Tangible (Bukti Fisik)*

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dilihat.

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, Anjungan Tunai Mandiri atau ATM, dan lain-lain serta penampilan pegawainya, kerapian petugas kesehatan, cara berpakaian atau menggunakan seragamnya, peralatan yang digunakan di dalam bertugas, bahan-bahan sarana pelayanan lainnya. Masyarakat akan terkesan dengan tampilan fisik dan tampilan pelayanan yang langsung bisa dirasakan.

4. *Empathy (Empati)*

Empati dapat diartikan sebagai kemampuan dan kecenderungan seseorang (observer) untuk memahami apa yang dirasakan orang lain (target) pikiran dan rasakan pada situasi tertentu (Zoll dan Enz, 2012).

Menurut Carl Rogers, seperti dikutip oleh (Taufik, 2012) menawarkan dua konsep : pertama, Empati adalah melihat kerangka berfikir internal orang lain secara akurat, kedua, dalam memahami orang lain individu seolah-olah masuk dalam diri orang lain sehingga bisa merasakan dan mengalami sebagaimana apa yang dirasakan dan dialami oleh orang lain.

Memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan

bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman.

Contoh sikap empati yang sering ditemukan yaitu bersikap ramah dan meminta izin setiap mau melakukan tindakan kebidanan, tetapi masih ada yang perlu diperbaiki yaitu rendahnya keseriusan tenaga kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.

5. *Reability (Keandalan)*

Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan klien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua klien tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi yang tinggi.

Indikator keandalan (*realibility*) terdiri dari dokter mempunyai kemampuan dalam pengobatan terhadap pasien, diagnosis dokter terhadap penyakit pasien terbukti akurat, dokter, perawat, bidan, petugas administrasi datang tepat waktu, prosedur pemeriksaan yang mudah dan cepat dalam melayani pasien.

Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dapat pemberian pelayanan dapat dilihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan, dan keandalan menggunakan teknologi kerja.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dari Segi Individu Pasien

1. *Umur*

Penelitian yang dilakukan WHO di 9 negara berkembang telah menyimpulkan bahwa populasi terbanyak yang menggunakan sarana pelayanan kesehatan adalah kelompok umur lima tahun (balita) dan kelompok umur 30-35 tahun. Masyarakat yang berobat ke pelayanan kesehatan sebagian masyarakat rentan yaitu balita, ibu hamil dan usia lanjut. Sedangkan masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan dalam arti mengantar kebanyakan umur produktif (15-55 tahun). Dari hasil penelitian yang dilakukan pada kelompok umur lebih dari 30 tahun menyatakan puas, sedangkan pada kelompok umur kurang dari 30 tahun hanya 21.8% yang menyatakan puas. Dari hal tersebut terlihat bahwa kelompok usia kurang dari 30 tahun cenderung tidak puas dibandingkan kelompok umur lebih dari 30 tahun, hal ini sesuai dengan pendapat (Lumenta, 1989) bahwa kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik (Abdillah A.D, 2009).

2. Pendidikan

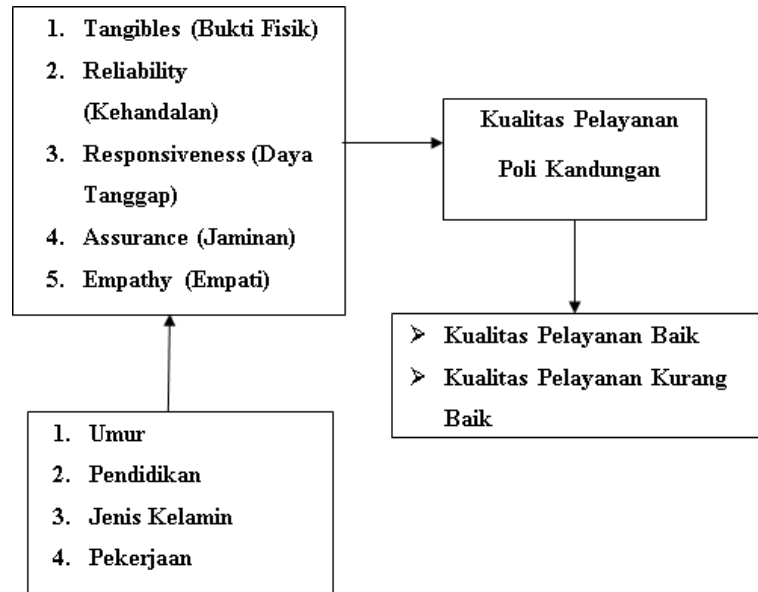
Sementara itu (Notoatmodjo, 2012), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. (Siagian & Sondang, 2000) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya. maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan yang berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih (Stefan M.M, 2014).

3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap cara pandang terhadap jasa yang diberikan. Perempuan melihat penampilan secara detail, laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan dan berinteraksi pun berbeda (Gunarsa & D, 2008) menjelaskan bahwa laki-laki lebih cuek dibandingkan perempuan karena dianggap lebih fleksibel. Perbedaan jenis kelamin ini menurut analisis peneliti mempengaruhi hubungan interpersonal dan bagaimana cara seseorang berinteraksi hal ini dihubungkan dengan adanya perbedaan persepsi antara perempuan dan laki-laki dalam menginterpretasikan sesuatu. Hasil analisis univariat karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin lebih dari separuh pasien perempuan (57,7%) pada penelitian yang dilakukan di RSUD Petala Bumi Pekanbaru (Agritubella S.M, 2018).

4. Pekerjaan

(Barata, 2006) menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. (Zaini, 2001) mengungkapkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.



Gambar 1. Kerangka Konsep

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei analitik dengan desain cross sectional. Dilakukan dari bulan Juni hingga Juli 2022. Populasi pada penelitian ini ialah kunjungan pasien di poli kebidanan RS Harapan Insan Sendawar pada periode September-November 2021 sebanyak 592 orang dan sampelnya 65 pengunjung poli kandungan RS. Teknik yang digunakan untuk menentukan banyaknya sampel adalah purposive sampling. Pengumpulan data dan instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner.

Analisis univariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Uji normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang hasilnya menunjukkan nilai p-value < 0,05 pada semua variabel yang bermakna bahwa semua variabel berdistribusi tidak normal. Peneliti menggunakan uji Somers'd untuk mengetahui variabel independen dan dependen dalam bentuk cross-tab.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Gambaran karakteristik responden dilihat berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Usia		
Muda	20	27,8
Dewasa	44	61,1
Tua	8	11,1
Pendidikan		
Rendah	27	37,5
Sedang	32	44,4
Tinggi	13	18,1

Pekerjaan		
Bekerja	28	38,9
Tidak Bekerja	44	61,1
Total	72	100

Sumber: *Data Primer Terolah, 2022*

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden penelitian sebagian besar berusia dewasa 26-40 tahun sebanyak 44 responden (61,1%), berpendidikan sedang sebanyak 32 responden (44,4%) dan sebagian besar tidak bekerja sebanyak 44 responden (61,1%).

Gambaran distribusi frekuensi identifikasi faktor *Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, Tangible* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Faktor *Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy, Tangible* di RSUD Harapan Insan Sendawar

Variabel	n	%
Tidak <i>Responsiveness</i>	36	50
<i>Responsiveness</i>	36	50
Tidak <i>Assurance</i>	33	45,8
<i>Assurance</i>	39	54,2
Tidak <i>Reliability</i>	38	52,8
<i>Reliability</i>	34	47,2
Tidak <i>Empathy</i>	39	54,2
<i>Empathy</i>	33	5,8
Tidak <i>Tangible</i>	41	56,9
<i>Tangible</i>	31	43,1
Jumlah	72	100

Sumber: *Data Primer Terolah, 2022*

Data pada tabel 2 pada variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak *responsiveness* dan *responsiveness* berjumlah sama yakni 36 orang (50%). Sementara, pada variabel *assurance* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan *assurance* sebesar 39 orang (54,2%). Pada variabel *reliability* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak *reliability* sebesar 38 orang (52,8%). Pada variabel *empathy* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak *empathy* sebesar 39 orang (54,2%). Pada variabel *tangible* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak *tangible* sebesar 41 orang (56,9%).

Gambaran distribusi frekuensi tingkat kepuasan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar

Variabel	n	%
Tidak Puas	33	45,8
Puas	39	54,2
Jumlah	72	100

Sumber: Data primer terolah, 2022

Data pada tabel 3 pada tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas, yakni sebesar 39 orang (54,2%).

Analisa Bivariat

Analisa untuk mencari hubungan antara variable bebas dan terikat dengan menggunakan Uji Somers'd. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 95%, dan nilai kemaknaan yang dipilih, dengan kriteria yaitu : jika p value > 0,005 maka Ho diterima, jika p value < 0,005, maka Ho ditolak (Notoatmodjo, 2015). Berdasarkan hasil uji Somers'd didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Hubungan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar

	Kepuasan (n=72)				Total		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Responsiveness							
Tidak Responsiveness	26	72,2	10	27,8	36	100	0,000
Responsiveness	7	19,4	29	80,6	36	100	
Assurance							
Tidak Assurance	24	72,7	9	27,3	33	100	0,000
Assurance	9	23,1	30	76,9	39	100	
Reliability							
Tidak Reliability	25	65,8	13	34,2	38	100	0,000
Reliability	8	23,5	26	76,5	34	100	
Empathy							
Tidak Empathy	28	71,8	11	28,2	39	100	0,000
Empathy	5	15,2	28	84,8	33	100	
Tangible							
Tidak Tangible	28	68,3	13	31,7	41	100	0,000
Tangible	5	16,1	26	83,9	31	100	

Sumber: Data Primer Terolah, 2022

Berdasarkan data pada tabel 4 menunjukkan bahwa pada variabel responsiveness responden yang menyatakan responsiveness dan puas yaitu 29 orang (80,6%). Hasil analisis menunjukkan p-value sebesar 0,000 (<0,05) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara variabel responsiveness dengan kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar.

Berdasarkan variabel assurance, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan assurance dan puas yaitu 30 orang (76,9%). Dibandingkan dengan yang menyatakan tidak assurance dan tidak puas sebanyak 24 orang (72,7%). Hasil analisis didapatkan p-value 0,000 ($<0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara variabel assurance dengan kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar.

Berdasarkan variabel reliability, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan reliability dan puas yaitu 26 orang (76,5%). Dibandingkan dengan yang menyatakan tidak reliability dan tidak puas 25 orang (65,8%). Hasil analisis didapatkan p-value 0,000 ($<0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara variabel reliability dengan kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar.

Berdasarkan variabel empathy, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan empathy dan puas yaitu 28 orang (84,8%). Dibandingkan dengan yang menyatakan tidak empathy dan tidak puas 28 orang (71,8%). Hasil analisis didapatkan p-value 0,000 ($<0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara variabel empathy dengan kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar.

Berdasarkan variabel tangible, dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan tidak tangible dan tidak puas yaitu 28 orang (68,3%). Dibandingkan dengan yang menyatakan tangible dan puas 26 orang (71,8%). Hasil analisis didapatkan p-value 0,000 ($<0,05$) yang berarti ada hubungan yang bermakna antara variabel tangible dengan kepuasan pasien di RSUD Harapan Insan Sendawar.

PEMBAHASAN

Tidak sejalan dengan Ngula (2019) responden umur ≤ 40 tahun puas dengan kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit 21 orang (80%) dan berusia >40 tahun 34 responden (82,9%) puas terhadap pelayanan kesehatan. Rentang umur penelitian termasuk kelompok umur dewasa. Keadaan dewasa dapat mempengaruhi persepsi seseorang akan kepuasan karena seseorang makin mandiri sehingga makin memperhatikan kesehatan dan datang memeriksakan diri di rumah sakit (Pangemanan et al., 2022)

Nurhidayah & Emelia (2022) menyebutkan responden penelitian sebagian besar dengan riwayat pendidikan menengah 26 responden (49,5%). Pendidikan berkaitan erat dengan segala sesuatu yang bertalian dengan perkembangan manusia mulai perkembangan fisik, kesehatan keterampilan, pikiran, perasaan, kemauan, sosial, sampai kepada perkembangan Iman. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin kritis orang tersebut dalam menilai sesuatu termasuk keputusan untuk datang berobat maupun menilai kepuasan dirinya akan pelayanan yang diberikan (Wahyudi et al., 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian Montol et al., (2016) yang menyebutkan responden penelitian dengan status tidak bekerja sebanyak 43 responden dan yang menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan 40 orang (43%), dan tidak puas 3 orang (3,2%). Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan kesehatan yang diterima karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

Sejalan dengan penelitian Taufiq et al., (2022) menyebutkan terdapat pengaruh responsiveness terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit. Responsiveness adalah keinginan dan kesigapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien, diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas menerima saran dari pasien.

Kemampuan mutu pelayanan yang disampaikan pada variabel ini merupakan interpertasi kemampuan manajemen rumah sakit dalam memberikan informasi dan memberi komunikasi dengan baik pada 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.

Aspek responsiveness ini memiliki nilai tertinggi dengan penilaian berfokus pada komunikasi karyawan yang selalu tepat pada saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien. pasien yang mendapatkan pelayan yang baik, cepat, dan tepat akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Petugas kesehatan harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Penelitian Farida et al., (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas. Dimensi assurance sesuai dengan pelayanan yang diberikan di poli umum Puskesmas Beruntung Raya sesuai dengan harapan responden seperti keramahan, kesopanan, keahlian dan keseriusan dokter serta paramedis terhadap pasien.

Assurance yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman.

Apabila jaminan (assurance) yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Jadi, semakin baik jaminan (assurance) yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian Saputra & Ariani (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara reliability dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru. Reliability dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu, serta akurasi dan terpercaya.

Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, apabila petugas kesehatan kurang melakukan interaksi dengan pasien yang sedang menunggu. Jika petugas

kesehatan kurang handal atau memiliki kemampuan yang kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien tidak puas dan merasa kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian Ningsih et al. (2021) menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara dimensi empathy dengan minat kunjungan ulang pasien ke pelayanan kesehatan, yang secara langsung berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Apabila pasien merasa puas dengan suatu pelayanan kesehatan, maka minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke pelayanan kesehatan tersebut akan meningkat.

Empati ialah kemampuan dan kecenderungan seseorang (observer) untuk memahami apa yang dirasakan orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu (Zoll dan Enz, 2012). Jika petugas kurang empathy dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien merasa tidak puas. Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang disekitarnya, petugas kesehatan yang berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien untuk bisa menunjukkan rasa empatinya.

Penelitian ini didukung dengan penelitian Gultom et al. (2021) yang menunjukkan bahwa nilai p-value 0,003 yang berarti tangible memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

Bukti fisik/nyata (tangibles) adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Bukti fisik (tangibles) dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan. Jika fasilitas rumah sakit yang kurang baik dan lengkap akan menyebabkan penurunan minat orang-orang untuk datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut karena kurang puas terhadap penyediaan fasilitasnya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh pada faktor responsiveness, assurance, reliability, empathy dan tangible terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan p-value 0,000 ($p < 0,05$).

Disarankan bagi rumah sakit untuk selalu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

PENELITIAN LANJUTAN

Keterbatasan pada penelitian ini adalah waktu penelitian karena terbatasnya waktu yang telah ditetapkan, sulitnya meyakinkan responden untuk berpartisipasi dalam penelitian, dan penelitian ini belum meneliti lebih lanjut terkait kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan, hal ini disebabkan oleh pada kuesioner penelitian tidak membahas lebih lanjut hal tersebut. Selain itu menjadikan penelitian ini sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya, Seperti analisa multivariate untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada dosen penguji, dosen pembimbing, pimpinan dan rekan-rekan RSUD Harapan Insan Sendawar, keluarga dan seluruh rekan-rekan serta civitas akademika Poltekkes Kemenkes Kaltim khususnya, Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah A.D. (2009). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*.
- Agritubella S.M. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi.
- Ahmad, H., Adi, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 22–28.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
- Barata A.A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Depkes RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia 2009*.
- Dharma K.K. (n.d.). *Metodologi Penilaian Keperawatan*. Trans Info Media (TIM).
- Fandy tjiptono, A. diana. (2019). *Buku Kepuasan Pelanggan Konsep Pengukuran strategi (Vol. 1)*. penerbit Andi.
- Farida, N., Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. *Jurnal UIK*, 1(3), 1–7. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi`Relationship Tinggi` Tinggi`Relationship of the Quality of Outstanding Services With Bpjs Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Tk I. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 2615–109.
- Gunarsa, & D, S. (2008). *Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. PT BPK Gunung Mulia.
- Herlambang Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. In Gosyen Publishing.
- Hidayat;, A. A. A. (2011). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Jenny J.S. Sondakh, M.Clin.Mid., Marjati, S.ST., M.Pd. Tatarini Ika Pipitcahyani, S.ST., M. K. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Salemba Medika.
- Kartini, K., Ismiyati, N., & Trilestari, T. (2022). Hubungan Karakteristik Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Swamedikasi di Apotek Asia Baru Magetan Bulan Mei Tahun. 7(1), 43–49.
- Kim. (2008). *Brand equity in hospital marketing*.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medik Care Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena*

- Sosial.
- Mashita, D. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Literature Review. *3(2)*, 177-189. <https://sipora.polije.ac.id/5400/>
- Montol, S. A., Maramis, F. R. R., & Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien JAMKESMAS di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. July, 1-23.
- Morissan. (2017). Metode Penelitian Survei Edisi Pertama. 434.
- Mu'ah. (2014). Kualitas Layanan Rumah Sakit. In M. Jannah (Ed.), Penerbit Zifatama Publisher (1st ed., Vol. 53, Issue 9). Zifatama Publisher.
- Muksin. (2019). Telaah Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. RV Pustaka Horizon.
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, *5(3)*, 147-152.
- Ngula, M. O. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.
- Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebehe, A. V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, *5(2)*, 71-80. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i2.14405>
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. PT. Rineka Cipta.
- Nurheda, N., Usman, U., & Rusman, A. D. P. (2018). The Relationship Between The Quality Of Health Sevices And Patien Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency Nurheda 1) Usman. *1(3)*, 2614-3151. <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
- Nurhidayah, A. S., & Emelia, R. (2022). Evaluasi Tingkat kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Standar Pelayanan Kefarmasian Di RSAU Lanud Sulaiman Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, *2(1)*, 60-68. <https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/view/300/519>
[%0Ahttps://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/view/300](https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/view/300)
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., Manampiring, A. E., & Pangemanan, A. C. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *13(1)*, 19-24. <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>
- Probosiwi, S., Hartanto, R., & Sulaeman, E. S. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas. *Nexus Kedokteran Komunitas*, *5(1)*, 101-111.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, *4(1)*, 1-6.
- Rosyidi, M. I. (2020). Buku Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Gosyen.
- RSUD Harapan Insan Sendawar. (2020). Rumah Sakit Umum Daerah KOJA. *Sim Rsud Koja*, *7*, 322582.
- Sadaningsih, D. P., Listiyawati, L., & Irsal, I. (2020). Jurnal Sains dan Kesehatan. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, *3(1)*, 242-247.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, *1(1)*, 48-60. <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>

- Sarah, J. T. (2019). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*, 2nd Edition. Willey blackwell.
- Siagian, & Sondang. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Silalahi. (2015). *Metode penelitian sosial kuantitatif*. Refika Aditama.
- Sippola, S., Haijanen, J., Viinikainen, L., Grönroos, J., Paajanen, H., Rautio, T., Nordström, P., Aarnio, M., Rantanen, T., Hurme, S., Mecklin, J. P., Sand, J., Jartti, A., & Salminen, P. (2020). Quality of Life and Patient Satisfaction at 7-Year Follow-up of Antibiotic Therapy vs Appendectomy for Uncomplicated Acute Appendicitis: A Secondary Analysis of a Randomized Clinical Trial. *JAMA Surgery*, 155(4), 283–289. <https://doi.org/10.1001/JAMASURG.2019.6028/>
- Stefan M.M. (2014). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta 2013 Selatan*.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2016a). *Buku Metode Penelitian Manajemen (Setyawarni (ed.); 2nd ed.)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Cara mudah Menyusun: Skripsi, Thesis, Disertasi*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Susilo, D. (2018). *Metodologi penelitian cross sectional*. BOSSSCRIPT.
- Taufiq, M., Samsualam, S., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal of Muslim Community Health*, 3(1), 83–92. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Tijiang. Dr. Nurfadhilah, & P. P. (2021). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. CV cendekia ekspres.
- Wahyudi, S., Prasetyo, I., & Chamriyah. (2020). Pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama samsat kabupaten pamekasan. *Manajemen & Adminstrasi Publik*, 3(2), 262–275.
- Zaini. (2001). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*.