



**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan
di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang**

*FactThe Influence Factors On Outpatient Satisfaction With The Quality Of Health Services At Full
Bethesda General HospitalDeli Serdang District*

Ayu Wahyuni^{1*}

¹ Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah memiliki peran yang sangat strategi dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan ke RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang berjumlah 3.169 orang pasien. Sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data dianalisis dengan melakukan uji analisis *chi-square*. Kesimpulan penelitian ini adalah semua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang, (*Tangible p=0,013, Reliability p=0,012, Responsiveness p=0,006, Assurance p=0,016 dan Empaty p=0,012*) dan variabel yang paling dominan yaitu variabel *Responsiveness p=0,006*.

Kata Kunci :Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty dan Kualitas Pelayanan

Abstract

*Quality of service is the degree of providing services efficiently and effectively in accordance with professional standards. Service standards carried out thoroughly in accordance with patient needs, utilizing appropriate technology and research results in the development of health services in order to achieve optimal health degrees. The aim of this study was have a very strategic role in accelerating the improvement of community health status that provide health services This research method This type of research used quantitative survey with cross sectional approach. The population in this study was all patients who came for outpatient treatment at RSU Full Bethesda in Deli Serdang Regency were 3,169 patients. The sample to be studied is 97 respondents. The sampling technique in this study uses purposive sampling technique. The data were analyzed by performing chi-square analysis test. The conclusion of this study The conclusion shows that all variables have an influence in Full Bethesda General Hospital Deli Serdang District, (*Tangible p=.013, Reliability p=.012, Responsiveness p=.006, Assurance p=.016 and Empathy p=.012*) and the most dominant variable was Responsiveness variable with $p = .006$.*

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy and Service Quality

Alamat Korespondensi :

Ayu Wahyuni: Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124. Hp. 08111044459. Email: ayuwahyuni146@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (1)(2).

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting dalam pembangunan Negara demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer, sekunder, tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan, adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam suatu daerah, memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapatkan loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan (3).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, berbagai lembaga independen, maupun pemerintah sendiri. Memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan (4)

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilai konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu (5).

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Setiawan (2011) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. 5 dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan peserta. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan (3)(6).

Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas, dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Secara menyeluruh

saling berhubungan, berjalan secara terpadu untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan merupakan salah satu faktor penentu mutu pelayanan dan citra rumah sakit dimata masyarakat (7)(8).

Ada banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dimaksud adalah dengan membangun rumah sakit di tiap daerah. Rumah Sakit milik pemerintah yang berada di tiap daerah sering disebut dengan Rumah Sakit Umum Daerah yang mana lembaga kesehatan tersebut merupakan salah satu lembaga kesehatan milik pemerintah yang berada di kota/kabupaten. Suatu pelayanan dari rumah sakit biasanya tidak jauh dari persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat juga diperlukan untuk kiranya dapat memberikan evaluasi kepada kepada pihak-pihak Rumah Sakit mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan, walaupun masyarakat tidak mengetahui tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit (9).

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit. (10)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Satrio (2003) tentang “Faktor-faktor

yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi Tahun 2003” Desain penelitian ini menggunakan pendekatan Cross sectional. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Bantar Gebang. Didapatkan hasil yaitu menunjukkan pasien yang puas terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang Bekasi sebesar 53% dan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dengan kepuasan (11).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Iqbal (2009) tentang “Analisis kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009” Hasil uji statistik menunjukkan bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan responden terhadap pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang adalah bukti fisik Puskesmas (64,80%). Faktor paling rendah adalah pelayanan apotek Puskesmas (38,69%). Rendahnya pengaruh pelayanan apotek Puskesmas terhadap tingkat kepuasan responden dapat disebabkan oleh pelayanan petugas yang kurang sesuai dengan harapan responden (12).

Berdasarkan data dari RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tercatat jumlah kunjungan pelayanan untuk pasien rawat jalan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang pasien rawat jalan berjumlah 3.169 pasien sampai dengan bulan November

2018. Dua Kemungkinan yang menjadi faktor jumlah kunjungan pasien tidak mengalami kenaikan yang signifikan yaitu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang dan faktor internal dari RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien. Meningkatnya jumlah pasien rawat jalan yang tidak begitu signifikan antara tahun 2017 dengan tahun 2018 bisa dikatakan menjadi sebuah alasan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang ini masih kurang memuaskan bagi pasien.

Pada data indeks kepuasan pasien yang dilakukan oleh bagian Layanan Pelanggan (*customer service*) RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tahun 2017 tercatat masih banyaknya keluhan pasien terkait pelayanan baik dari bagian pelayanan penunjang dalam hal *respon time* dokter dan perawat lambat, kurang kejelasan dan keterbukaan informasi, prosedur administrasi yang berbelit-belit, keramahan petugas kurang, kebersihan dan kenyamanan kurang. Bagian Layanan Pelanggan (*customer service*) RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang mencatat indeks kepuasan pasien berdasarkan survei kepuasan sampai dengan Juni 2018 hanya sebesar 45%, hal ini masih jauh jika dibandingkan dengan target indeks kepuasan yang ditetapkan manajemen RSUD Full Bethesda

Kabupaten Deli Serdang sebesar 92% per semester.

Berdasarkan Survey awal yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan RSUD Full Bethesda dengan melihat data Rekam medis pasien rawat jalan tahun 2018 yaitu Januari sebanyak 427 pasien, Februari 420 pasien, Maret 405 pasien, April 331 pasien, Mei 378 pasien, Juni 268 pasien, Juli 225 pasien, Agustus 223 pasien, September 184 pasien, Oktober 158 pasien, Nopember 150 pasien, tidak hanya melihat data Rekam medis pasien peneliti juga melakukan survey terhadap 20 orang pasien BPJS rawat jalan di RSUD Full Bethesda diketahui 8 orang pasien merasa puas dengan pelayanan RSUD Full Bethesda karena pasien merasa sudah terpenuhi pelayanan yang berkualitas dari mulai masuk rumah sakit sampai jadwal keluar diantaranya pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, pelayanan makan minum pasien, pelayanan sarana medis, non-medis dan obat-obatan, kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit secara umum, kondisi fisik ruang perawatan pasien, layanan laboratorium, radiologi, rehabilitasi medis serta keuangan. 12 orang pasien rawat jalan diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dikarenakan sikap perawat yang tidak ramah terhadap pasien/keluarga pasien, dan kondisi ruang pemeriksaan yang kurang nyaman. Selain itu jadwal dokter spesialis yang tidak tepat waktu dalam memeriksa kesehatan pasien, sikap perawat yang kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien juga mengurangi penilaian

pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Full Bethesda. Masih yang merasa kurang puas juga menyatakan dokter yang bertugas terkesan terburu-buru dan menakut-nakuti atas penyakit yang diderita pasien, perawat yang cuek dan kurang informatif.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu 97 responden dari 3.169 total populasi. Metode pengumpulan data kuantitatif dalam penelitian dilakukan dengan pengisian instrument kuesioner, dimana sebelumnya instrument sudah dilakukan uji coba kuesioner. Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan adalah gambaran umum lokasi penelitian berupa data umum, yang diperoleh dari dokumentasi administrasi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Analisis data menggunakan program SPSS *for windows*, analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian, distribusi dan frekuensi variabel, analisis bivariat untuk melihat hubungan variabel dengan uji *Chi*

Square, analisis multivariat untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan berpengaruh dengan variabel dependen dengan uji *regresi logistic*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 73 orang (75,3%) dan pasien yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang (24,7%), terdapat bahwa dari 97 pasien yang diteliti pasien yang berumur 21-31 tahun sebanyak 38 orang (39,2%), pasien yang berumur 32-42 tahun sebanyak 37 orang (38,1%), pasien yang berumur 43-53 tahun sebanyak 21 orang (21,6%) dan pasien yang berumur > 54 tahun sebanyak 1 orang (1,0%), terdapat bahwa dari 97 pasien yang diteliti pasien berpendidikan SD sebanyak 8 orang (8,2%), berpendidikan SMP sebanyak 18 orang (18,6%), berpendidikan SMA sebanyak 53 orang (54,6%) dan pasien berpendidikan PT sebanyak 18 orang (18,6%), terdapat bahwa dari 97 pasien yang diteliti pasien bekerja sebagai petani sebanyak 49 orang (50,5%), bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 20 orang (20,6%), bekerja sebagai PNS sebanyak 14 orang (14,4%) dan pasien bekerja sebagai IRT sebanyak 14 orang (14,4%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Meliputi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

No.	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	73	75,3
2.	Perempuan	24	24,7
Umur			

1.	21-31	38	39,2
2.	32-42	37	38,1
3.	43-53	21	21,6
4.	> 54	1	1,0
Pendidikan			
1.	SD	8	8,2
2.	SMP	18	18,6
3.	SMA	53	54,6
4.	PT	18	18,6
Pekerjaan			
1.	Petani	49	50,5
2.	Wiraswasta	20	20,6
3.	PNS	14	14,4
4.	IRT	14	14,4

Tabel 2 Analisis Univariat menunjukkan bahwa dari 97 responden yang diteliti, pasien yang *tangible* (berwujud) baik sebanyak 41 orang (42,3%) dan pasien yang *tangible* (berwujud) kurang sebanyak 56 orang (57,7%), dan dari 97pasien yang diteliti, pasien yang *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 39 orang (40,2%) dan pasien *reliability* (kehandalan) kurang sebanyak 58 orang (59,8%), dan dari 97pasien yang diteliti, pasien *responsiveness* (cepat tanggap) baik sebanyak 35 orang (36,1%) dan pasien yang *responsiveness* (cepat

tanggap) kurang sebanyak 62 orang (63,9%), dan dari 97pasien yang diteliti, pasien *assurance* (kepastian) baik sebanyak 32 orang (33,0%) dan pasien yang *assurance* (kepastian) kurang sebanyak 65 orang (67,0%), dan dari 97pasien yang diteliti, pasien *empaty* (empati) baik sebanyak 42 orang (43,3%) dan pasien yang *empaty* (empati) kurang sebanyak 55 orang (56,7%), dan dari 97pasien yang diteliti, kepuasan pasien yang puas sebanyak 40 orang (41,2%) dan yang kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 57 orang (58,8%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kategori *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empaty* (Empati) dan Kepuasan Pasien terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda

Variabel	f	%
<i>Tangible</i> (Berwujud)		
Baik	41	42,3
Kurang	56	57,7
<i>Reliability</i> (Kehandalan)		
Baik	39	40,2
Kurang	58	59,8
<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)		
Baik	35	36,1
Kurang	62	63,9
<i>Assurance</i> (kepastian)		
Baik	32	33,0
Kurang	65	67,0

<i>Empaty</i> (empati)		
Baik	42	43,3
Kurang	55	56,7
Kepuasan Pasien		
Puas	40	41,2
Tidak Puas	57	58,8

Tabel 3 Analisis Bivariat *Tangible* menunjukkan bahwa dari 97 responden yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *tangible* (berwujud) baik sebanyak 23 orang (16,9%), yang *tangible* (berwujud) kurang sebanyak 17 orang (23,1%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas yang *tangible* (berwujud) baik sebanyak 18 orang (24,1%), yang *tangible* (berwujud) kurang sebanyak 39 orang (32,9%) dan nilai $p = (0,013) < \alpha = 0,05$. *Reliability* menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 10 orang (16,1%), *reliability* (kehandalan) kurang sebanyak 30 orang (23,9%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas dengan *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 29 orang (22,9%), *reliability* (kehandalan) kurang sebanyak 28 orang (34,1%) dan nilai $p = (0,012) < \alpha = 0,05$. *Responsiveness* menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *responsiveness* (cepat tanggap) baik sebanyak 21 orang (14,4%), *responsiveness* (cepat tanggap) kurang sebanyak 19 orang

(25,6%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas *responsiveness* (cepat tanggap) baik sebanyak 14 orang (20,6%), *responsiveness* (cepat tanggap) kurang sebanyak 43 orang (36,4%) dan nilai $p = (0,006) < \alpha = 0,05$. *Assurance* menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *assurance* (kepastian) baik sebanyak 19 orang (13,2%), *assurance* (kepastian) kurang sebanyak 21 orang (26,8%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas dengan *assurance* (kepastian) baik sebanyak 13 orang (18,8%), *assurance* (kepastian) kurang sebanyak 44 orang (38,2%) dan nilai $p = (0,016) < \alpha = 0,05$. *Empaty* menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *empaty* (empati) baik sebanyak 11 orang (17,3%), *empaty* (empati) kurang sebanyak 29 orang (22,7%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas dengan *empaty* (empati) baik sebanyak 31 orang (24,7%), *empaty* (empati) kurang sebanyak 26 orang (32,3%) dan nilai $p = (0,012) < \alpha = 0,05$.

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empaty* (Empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
<i>Tangible</i>							

Baik	23	16,9	18	24,1	41	41,0	0,013
Kurang	17	23,1	39	32,9	56	56,0	
Reliability							
Baik	10	16,1	29	22,9	39	39,0	0,012
Kurang	30	23,9	28	34,1	58	58,0	
Responsiveness							
Baik	21	14,4	14	20,6	62	62,0	0,006
Kurang	19	25,6	43	36,4	35	35,0	
Assurance							
Baik	19	13,2	13	18,8	65	65,0	0,016
Kurang	21	26,8	44	38,2	32	32,0	
Empaty							
Baik	11	17,3	31	24,7	42	42,0	0,012
Kurang	29	22,7	26	32,3	55	55,0	

Yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah variabel *Tangible* (berwujud) memiliki nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$, variabel Reliability (kehandalan) $0,434 < 0,05$, *responsiveness* (cepat tanggap) $0,006 < 0,05$, Assurance (kepastian) $0,101 < 0,05$ dan Empaty (empati) $0,243 < 0,05$ memiliki nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut

bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah variable *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan nilai $p=0,006 < 0,05$ artinya ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Metode Backward Stepwise (Conditional)

No	Variabel	B	S.E	Wald	df	Sig	Exp (B)
1	Berwujud	1,414	0,531	7,084	1	0,008	4,113
2	Kehandalan	-,420	0,537	0,611	1	0,434	0,657
3	Cepat tanggap	1,490	0,538	7,664	1	0,006	4,436
4	Kepastian	0,841	0,514	2,684	1	0,101	2,320
5	Empati	-1,183	0,531	4,971	1	0,026	0,306
	Constant	-0,920	0,788	1,362	1	0,243	0,399

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible* (Berwujud) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,013$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *tangible*

(berwujud) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan

($p=0,000$) yang berarti bukti fisik memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 (13).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, bahwa fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu yang minim digunakan oleh pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dan kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Ditinjau dari gedung/bangunan cukup memadai, ruang rawatannya cukup baik akan tetapi hanya saja kebersihan yang masih sangat jauh dari harapan, seperti banyak nya pasir yang ada di lantai kurangnya petugas kebersihan untuk membersihkan, untuk parkirannya lumayan luas jadi kita mau memarkirkan sepeda motor ataupun mobil.

Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,012$ atau $< 0,05$. Berarti adapengaruh yang signifikan antara *reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti kehandalan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik

Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013(13).

Menurut asumsi peneliti penelitian ini, kurangnya ketepatan waktu dokter datang yang pada awalnya sudah dijadwalkan sehingga pasien terlalu lama menunggu dan mendahulukan pasien yang (umum) untuk berobat ketika dokter sudah datang, tidak hanya itu di pendaftaran pasien pun sangat lama menunggu, pengambilan obat yang lama sehingga membuat pasien bosan menunggu jadi apa yang diharapkan pasien tidak sesuai apa yang mereka dapatkan dari pihak rumah sakit

Hubungan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,006$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti cepat tanggap memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013(13).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit seperti lamanya pasien

untuk mendaftar berobat saat berada di area pendaftaran dan terlalu lama pasien menunggu obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Tidak hanya itu lambatnya petugas dalam menanggapi keluhan dari pasien sehingga pasien dibiarkan lama menunggu.

Hubungan Assurance (Kepastian) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p=0,016$ atau $<0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *assurance* (kepastian) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti kepastian memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan Tahun 2013(13).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pasien, yang diinginkan pasien hanya kesembuhan, tidak hanya itu pasien di tangani oleh petugas yang masih baru sehingga kurang maksimal pelayanan yang diberikan, ditambah lagi dengan kurang ramahnya para petugas medis sehingga membuat pasien tidak betah berlama-lama di rumah sakit tersebut.

Hubungan Empaty (Empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p=0,012$ atau $<0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *empaty* (empati) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti empati memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tanggerang Selatan Tahun 2013(13).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurangnya komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien sehingga petugas kesehatan yang ada di rumah sakit kurang memperhatikan dan memahami antar pasien seperti pasien yang sudah renta (tua) yang terlalu lama menunggu baik di pendaftaran maupun antrian pengambilan obat, para petugas medis belum sepenuhnya menggap pasien seperti keluarga mereka sehingga para petugas medis tidak sepenuh hati menjaga dan merawat pasien tersebut.

Secara keseluruhan dari hasil yang didapat, terlihat bahwa hasil variabel *Tangible* (berwujud) $p=0,008$ artinya *Tangible* (berwujud) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full

Bethesda Kabupaten Deli Serdang, *Reliability* (Kehandalan) $p= 0,434$ artinya *Reliability* (Kehandalan) tidak memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang, *Responsiveness* (cepat tanggap) $p= 0,006$ artinya *Responsiveness* (cepat tanggap) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang, *Assurance* (kepastian) $p= 0,101$ artinya *Assurance* (kepastian) tidak memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang dan *Empaty* (empati) $p= 0,026$ artinya *Empaty* (empati) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (kepastian) dan *Empaty* (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$, variable yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang adalah variabel *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dr. Indra Riris Delima Siregar MKM selaku Direktur RSUD Bethesda yang telah memberikan tempat untuk dilaksanakannya penelitian hingga selesainya skripsi ini dan kepada responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes RI. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.
2. Kemenkes RI. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta; 2009.
3. Setiawan S. Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor: IPB Press; 2011.
4. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher; 2010.
5. Tjiptono F. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. kedua. Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2012.
6. BPS. Indeks Pembangunan Manusia 2016. Jakarta; 2017.
7. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah direvisi oleh UU No. 2 Tahun 2015. Jakarta; 2015.
8. Depkes RI. Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Intalasi Rawat Jalan.

Jakarta; 2006.

9. Kemenkes RI. Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.
10. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedu. Jakarta: Universitas Indonesia; 2007.
11. Satrio B. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi Tahun 2003. J FKM. Univ Indones.; 2003.
12. Iqbal M. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009. Sumbawa Barat. Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat. 2009.
13. Azizatul H. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. 2013.