



**Hubungan Pelayanan Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Bedah
RSUP H. Adam Malik**

***The Relationship Between Medical Record Service To The Satisfaction Of Outpatients At Surgical
Poly Of H. Adam Malik Central General Hospital***

Maimunah A^{1*}

¹Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan
Helvetia, Medan

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan; Kebutuhan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan itu penting, ketika pasien sendiri mencari jasa layanan kesehatan maka kepuasan akan menjadi patokan untuk pembelian di masa yang akan datang. Pasien merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. **Tujuan;** Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. **Metode;** Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif crossectional, yaitu salah satu desain penelitian atau bisa pula dilihat sebagai salah satu metodologi penelitian sosial dengan melibatkan lebih baik dari satu kasus dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variabel untuk melihat pola hubungannya. **Hasil;** Uji chi square antara variabel tangibles dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .933$ (nilai $p > 0,05$). Uji chi square antara variabel empathy dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .884$ (nilai $p > 0,05$). Uji chi square antara variabel reliability dengan variabel kepuasan pasien hasilnya ada hubungan. Diketahui bahwa Ha diterima karena nilai $p = .000$ (nilai $p < 0,05$). Uji chi square antara variabel responsive dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .918$ (nilai $p > 0,05$). Uji chi square antara variabel assurance dengan variabel kepuasan pasien hasilnya tidak ada hubungan. Diketahui bahwa Ho diterima karena nilai $p = .858$ (nilai $p > 0,05$). **Kesimpulan;** Pasien merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap.

Kata Kunci; Hubungan, Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Abstrak

Background; Patient satisfaction is a fundamental need for health care providers. Satisfaction is important, when patients themselves seek health service, satisfaction will be a benchmark for future purchase satisfaction. Patients feel dissatisfied due to the late distribution of status so that they are served for a long time. **Objectives;** To knowing the factors that effect of medical record service to the satisfaction of outpatients at surgical poly of H. Adam Malik Central General Hospital. **Methods;** The method in this study was a cross-sectional quantitative method, which is one of the research designs or it can also be seen as one of the social research methodologies by involving more than one case in one process and also involving several variables to see the relationship pattern. **Results;** Chi-square test between tangible variables and patient satisfaction variables result in relationship. It was known that Ho was accepted because the value of $p = .933$ (p value $> 0,05$). Chi-square test between empathy variables and patient satisfaction variables result in no relationship. It was known that Ho received a value because the value of $p = .884$ (p value $> 0,05$). Chi-square test between reliability variables with patient satisfaction variable results there was a relationship. It was known that the value of Ha was accepted because the value of $p = .000$ (p value $< 0,05$). Chi-square test between responsive variables and patient satisfaction variables results in no relationship. It was known that Ho was accepted because the value of $p = .918$ (p value $> 0,05$). Chi-square test between assurance variables with patient satisfaction variables result in no relationship. It was known that Ho was accepted because the value of $p = .858$ (p value $> 0,05$). **Conclusion;** Patients feel dissatisfied due to the late distribution of status so that they are served for a long time. Delays in the distribution of status were usually due to incorrect storage, incorrect distribution and unresponsive officers.

Keywords; Relationship, Service, Patient Satisfaction.

Alamat Korespondensi:

Maimunah A : Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia, Hp. 081396364290. Email: munahmaimunah0880@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organ yang semula didirikan berdasarkan tujuan sosial, kemanusiaan atau keagamaan itu dalam sejarah pertumbuhannya telah mengalami perkembangan, sehingga rumah sakit berfungsi sebagai mempertemukan dua tugas yang prinsipil yang membedakan dengan organ lain yang memproduksi jasa. Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (1). Pengertian lainnya adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (2). Pengertian seterusnya mengenai rumah sakit adalah gedung tempat merawat orang sakit, gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai macam masalah kesehatan dan rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya (3) (4).

Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyak pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selain menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak rumah

sakit perlu perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (5).

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu dengan memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Selanjutnya bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberi nilai tambah seperti kenikmatan, hiburan, santai dan serta bersifat tidak berwujud (6) (7). Pelayanan juga mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada kepemilikan sesuatu. Dikemukakan pula bahwa pelayanan ialah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terkait pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang baik

mutlak diberikan oleh suatu jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antar persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan terdiri dari *Tangible* atau tampilan, *Empathy* atau empati, *Reliability* atau keandalan, *Responsive* atau ketanggapan dan *Assurance* atau jaminan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjamin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (8).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap

pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas. Kualitas pelayanan sendiri semata-mata ditentukan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak rumah sakit. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan menimbulkan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalnya (9). Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *statis* yang artinya adalah cukup baik, memadai dan *factio* yang artinya melakukan atau membuat. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang di dapat. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Kemudian dikemukakan bahwa definisi kepuasan adalah

responden atau anggapan mengenai pemenuhan kebutuhan (10) (11). Kepuasan pelanggan timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan produk atau jasa yang diterimanya akan menimbulkan kongsi, afeksi dan konasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting bagi perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Kepuasan atau *satisfaction* ini adalah sebuah kata yang berasal dari bahasa latin “*statis*” yang artinya cukup baik, memadai dan “*factio*” yang artinya melakukan atau membuat.

Dalam sebuah perusahaan, terkhususnya rumah sakit, kepuasan terhadap pasien merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan hidup rumah sakit, selain itu memuaskan kebutuhan pasien juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata mengatakan memang baik bila tidak ada suasana menyenangkan yang dialami (12). Kepuasan akan pelayanan akan timbul apabila pelayanan yang diberikan berkualitas.

Pendapat lainnya mengenai kepuasan pelanggan adalah sebagai kondisi dimana

harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk. Hal tersebut menunjukkan seberapa jauh harapan pelanggan akan produk atau jasa yang mereka peroleh dapat sesuai. Secara umum, kepuasan pelanggan ditentukan oleh terpenuhinya tidaknya harapan pelanggan (13).Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (14). Kepuasan pelanggan adalah salah satu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (15).

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kepada masyarakat tergantung kepada individual aktor dan sistem yang dipakai (16). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesan yang dirasakan terhadap hasil kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya.

Instalasi rekam medis merupakan unit terdepan yang memberikan pelayanan terhadap pasien. Proses di rekam medis bukan sekedar kegiatan pencatatan, tetapi suatu sistem penyelenggaraan rekam medis, yaitu proses kegiatan yang dimulai dari saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan dengan

kegiatan pencatatan data medis, selama pasien itu mendapatkan pelayanan pasien di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan, penyimpanan untuk melayani permintaan dari pasien atau keperluan lainnya.

Instalasi rekam medis RSUP H. Adam Malik selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang prima dan maksimal kepada para pasien rawat jalan di Poli Bedah. Itu terlihat dari kesigapan para petugas rekam medis dengan memberikan pelayanan kepada para pasien. Pada dasarnya alur rekam medis di RSUP H. Adam Malik ialah pertama pasien registrasi di tempat pendaftaran pasien, kemudian ke tracer penyimpanan. Setelah dari tracer penyimpanan, alur selanjutnya adalah ke tim distribusi. Dimana tim distribusi merupakan pengantar berkas ke Poli. Pada dasarnya, pasien yang merasa tidak puas dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap. Selain pendistribusian status yang terlambat, alasan lainnya adalah keramahan petugas yang menurut pasien masih kurang dan petugas Poli (pengentrian berkas ke komputer) yang tidak stay di tempat serta dokter yang lama datangnya.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif crosssectional. Metode kuantitatif crosssectional merupakan salah satu desain penelitian atau bisa pula dilihat sebagai salah satu metodologi penelitian sosial dengan melibatkan lebih dari satu kasus dalam sekali olah dan juga melibatkan beberapa variabel untuk melihat pola hubungannya.

Populasi penelitian ini yaitu 1000 pasien rawat jalan pada bulan Juni sampai bulan Juli di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Penentuan 1000 pasien rawat jalan tersebut terhitung per-dua bulan sekali. Sedangkan sample dalam penelitian ini adalah 286.

Dalam penelitian ini, Hipotesis dalam penelitian ini ada dua, yaitu Hipotesis H_a dan Hipotesis H_o . Peneliti menjelaskan hipotesis dalam penelitian ini adalah pertama, adanya hubungan *Tangibles* dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Kedua, adanya hubungan antara faktor *empati* dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Ketiga, adanya hubungan antara faktor *Reability* atau keandalan dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Keempat, adanya hubungan antara faktor *Responsive* atau ketanggapan dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah

RSUP H. Adam Malik. Kelima, adanya hubungan antara faktor *Assurance* atau kepastian dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Sedangkan Hipotesis Ho penelitian ini adalah pertama, tidak adanya hubungan *Tangibles* dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Kedua, tidak adanya hubungan antara faktor *empati* dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Ketiga, tidak adanya hubungan antara faktor *Reability* atau keandalan dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Keempat, tidak adanya hubungan antara faktor *Responsive* atau ketanggapan dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Kelima, tidak adanya hubungan antara faktor *Assurance* atau kepastian dengan pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah

kuesioner dan observasi. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sedangkan observasi adalah suatu kegiatan dari makhluk hidup, yang terdiri dari menerima pengetahuan tentang dunia luar melalui indera atau pencatatan data menggunakan instrumen lembar catatan.

HASIL

Dalam penelitian ini, penulis memakai dua uji analisis untuk mendukung penyelesaian karya ilmiah ini. Pertama adalah Analisis Univariat dan yang kedua adalah Analisis Bivariat.

Analisis univariat merupakan analisa yang dilakukan untuk menganalisa tiap variabel dari hasil penelitian. Sedangkan Analisis Bivariat merupakan analisis yang dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat.

Berikut merupakan tabel penelitian dari pemaparan Analisis Univariat dan Analisis Bivariat.

Tabel 1 Output Uji Univariat

Variabel	Uji Univariat		Valid Percent
	Keterangan	Frequency	
Tangible	Valid Tidak	72	25,2%
	Valid Ya	214	74,8%
	Valid Tidak	40	14,0%
	Valid Ya	246	86,0%
	Valid Tidak	11	3,8%
	Valid Ya	275	96,2%
	Valid Tidak	16	5,6%
	Valid Ya	270	94,4%

Empathy	Valid Tidak	10	3,5%
	Valid Ya	276	96,5%
	Valid Tidak	10	3,5%
	Valid Ya	276	96,5%
	Valid Tidak	54	18,9%
	Valid Ya	232	91,1%
	Valid Tidak	8	2,8%
	Valid Ya	278	97,2%
	Valid Tidak	3	1,0%
	Valid Ya	283	99,0%
	Valid Tidak	25	8,7%
	Valid Ya	261	91,3%

Tangible merujuk pada penampilan elemen-elemen fisik dari sebuah perusahaan. *Tangible* juga merupakan salah satu aspek perusahaan jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen. Itu sebabnya harus diperhatikan bagaimana design yang terbaik terhadap lingkungan fisik. Sedangkan *Emphaty* merujuk kepada kemudahan akses, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap konsumen. Perusahaan jasa juga dapat memposisikan diri

berdasarkan empati yang dibangun di atas kebutuhan konsumen akan perhatian yaitu berupa perhatian individual.

Tabel 1 menunjukkan dari kedua variabel yakni *Tangibel* dan *Emphaty* hasilnya menunjukkan bahwa yang memilih 'ya' lebih banyak daripada memilih pilihan 'tidak.' Terlihat dari kolom keterangan, *Frequency* dan *Valid Percent*.

Tabel 2 Output Uji Univariat

Variabel	Uji Univariat		Valid Percent
	Keterangan	Frequency	
Reliability	Valid Tidak	88	30.8%
	Valid Ya	198	69.2%
	Valid Tidak	16	5.6%
	Valid Ya	270	94.4%
	Valid Tidak	39	13.6%
	Valid Ya	247	86.4%
Responsive	Valid Tidak	26	9.1%
	Valid Ya	260	90.9%
	Valid Tidak	24	8.4%
	Valid Ya	262	91.6%
	Valid Tidak	62	21.7%
	Valid Ya	224	78.3%
	Valid Tidak	55	19.2%
	Valid Ya	231	80.8%
	Valid Tidak	52	18.2%
	Valid Ya	234	81.8%
	Valid Tidak	21	7.3%
	Valid Ya	265	92.7%
Valid Tidak	23	8.0%	
Valid Ya	263	92.0%	

Reliability atau keadaan merujuk pada kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. *Responsive* atau ketanggapan merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Tabel 2

menunjukkan pada variabel *Reliability* dan *Responsive* sebagaimana tabel di atas ditemukan bahwa hasilnya menunjukkan dari kelima pertanyaan yang diajukan, rata-rata menjawab ‘ya.’ Terlihat dari *Frequency* dan juga nilai *Valid Percent*.

Tabel 3 Output Uji Univariat

Variabel	Uji Univariat		Valid Percent
	Keterangan	Frequency	
Assurance	Valid Tidak	62	21.7%
	Valid Ya	224	78.3%
	Valid Tidak	55	19.2%
	Valid Ya	231	80.8%
	Valid Tidak	52	18.2%
	Valid Ya	234	81.8%
	Valid Tidak	21	7.3%
	Valid Ya	265	92.7%
	Valid Tidak	23	8.0%
	Valid Ya	263	92.0%
Kepuasan Pasien	Valid Tidak	33	11.5%
	Valid Ya	253	88.5%
	Valid Tidak	8	2.8%
	Valid Ya	278	97.2%
	Valid Tidak	52	18.2%
	Valid Ya	234	81.8%
	Valid Tidak	31	10.8%
	Valid Ya	255	89.2%
	Valid Tidak	35	12.2%
	Valid Ya	251	87.8%

Assurance atau jaminan merujuk pada kompetensi, sopan santun, kredibilitas dan kemandirian. Dimensi ini lebih diutamakan dibandingkan dimensi-dimensi lain oleh perusahaan yang terfokus kepada kepercayaan pelanggan. Misalnya perusahaan perbankan dan lain-lain.

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi jika pasien

merasa tidak puas, maka mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Tabel 3 memperlihatkan bahwa sampel yang berjumlah 286 pada variabel *Assurance* dan *Kepuasan Pasien* hasilnya dominan berpendapat ‘ya.’ Hasil tersebut terlihat dari *Frequency* dan *Valid Percent*.

Tabel 4 Output Uji Bivariat

No.	Variabel	Pearson Chi Square
1	Output Chi Square <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien	.933
2	Output Chi Square <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pasien	.884
3	Output Chi Square <i>Reliability</i> Dengan Kepuasan Pasien	.000
4	Output Chi Square <i>Responsive</i> Dengan Kepuasan Pasien	.918
5	Output Chi Square <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pasien	.858

Uji Bivariat atau analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan terikat, maka digunakan analisis *Chi-square*. Pada penelitian ini, yang diadakan Uji Bivariat atau analisis bivariat adalah variabel *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* dengan variabel Kepuasan Pasien.

Hasil uji chi square pada kolom pertama yakni pada *Tangible* dengan Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* > 0,05. Dimana nilai *Asymp.Sig* di atas berjumlah .933. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangible* dengan Kepuasan Pasien. Hasil uji chi square pada kolom kedua yakni pada *Empathy* dengan Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* > 0,05. Dimana nilai *Asymp.Sig* di atas berjumlah .884. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Empathy* dengan Kepuasan Pasien.

Hasil uji chi square pada kolom ketiga yakni pada *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* < 0,05. Dimana nilai *Asymp.Sig* di atas berjumlah 0.00. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Reliability* dengan Kepuasan Pasien. Hasil uji chi square pada kolom keempat pada *Responsive* dengan Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* > 0,05. Dimana nilai *Asymp.Sig* di atas berjumlah .918. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Responsive* dengan Kepuasan Pasien.

Hasil uji chi square pada kolom keempat pada *Assurance* dengan Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig* > 0,05. Dimana nilai *Asymp.Sig* di atas berjumlah .858. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *Assurance* dengan Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

Tangible Dengan Kepuasan Pasien:

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang

dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelanggan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (17). Tangible juga meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (18).

Dari apa yang dipaparkan, baik yang sudah dijabarkan melalui tabel 1 asumsi yang dapat dijelaskan ialah Poli Bedah RSUP H. Adam Malik memiliki sarana dan prasana yang baik serta menudukung untuk melakukan pelayanan. Mulai dari bangunan Poli Bedah RSUP H. Adam Malik yang terlihat indah dan bersih, memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air, memiliki peralatan yang lengkap, penampilan para petugas rekam medis yang bersih dan rapi serta memiliki fasilitas sarana dan prasana yang bagus.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhytyo dan Mulyaningsih (19) menunjukkan dalam hal ini bahwa kualitas layanan meliputi kenyamanan atau kebersihan ruangan, kerapian petugas yang membuat pasien merasa puas dan memiliki fasilitas dan prasarana yang bagus.

Empathy Dengan Kepuasan Pasien:

Empathy berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman (20).

Dari apa yang dipaparkan, baik yang sudah dijabarkan melalui tabel 1, asumsi yang dapat dijelaskan ialah dokter di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik sudah memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien, perawat di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dan konsultasi, petugas rekam medis bersikap ramah dan sopan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bata dan Arifin (21) yang menyatakan bahwa perhatian atau kepedulian yang diberikan oleh petugas medis mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik atau semakin bagus terkait keandalan petugas medis dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien serta memperhatikan dan mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien dan mendengarkan semua yang disampaikan pasien maka kepuasan juga akan semakin baik.

Reliability Dengan Kepuasan Pasien:

Reliability yaitu kemampuan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (22). Reliability bisa diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan *stakeholder* (pemangku kebutuhan) terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada

kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya (23).

Dari apa yang dipaparkan baik yang sudah dijabarkan melalui tabel 2, asumsi yang dapat dijelaskan ialah petugas rekam medis memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu, perawat dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien, dokter dan perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat, tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, petugas rekam medis bersedia menanggapi keluhan pasien.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhytyo dan Mulyaningsih (19) yang menunjukkan bahwa kemampuan petugas medis yang akurat, cepat dan tidak terbelit-belit mampu meningkatkan kepuasan pasien. Semakin cakap atau bagus pihak petugas medis melayani pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Responsive Dengan Kepuasan Pasien:

Responsive atau ketanggapan merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Responsive bisa diartikan sebagai tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan yang menerima jasa (24).

Dari apa yang telah dipaparkan, baik yang sudah dijabarkan melalui tabel 2, asumsi yang dapat dijelaskan ialah petugas rekam medis tanggap melayani pasien, petugas rekam medis menerima dan melayani dengan baik,

tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat, tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur, dan petugas rekam medis mendengar keluhan pasien.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Azkha dan Elnovriza (25) yang menunjukkan ketanggapan para petugas medis yang merujuk pada pemberian pelayanan yang cepat tanggap, tanpa membuat pasien menunggu lama dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan dan petugas yang ramah dan sopan juga menjadi salah satu alasan kepuasan pasien dapat meningkat.

Assurance Dengan Kepuasan Pasien:

Assurance ialah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan bagi pelanggannya. Assurance atau jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (26).

Dari apa yang dipaparkan, baik yang sudah dijabarkan melalui tabel 3, asumsi yang dapat dijelaskan ialah dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cukup meyakinkan, tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap, tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien, dokter melayani

dengan sikap meyakinkan, petugas rekam medis mempunyai catatan rekam medis pasien.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bata dan Arifin (21) yang mana jaminan yang juga berarti kesopanan para petugas medis, menguasai pengetahuan dan keterampilan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Ketidakpuasan pasien dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap. Dari keempat variabel dependent (Tangibility, Empathy, Reliability, Responsive dan Assurance) hanya satu yang terdapat hubungan signifikan terhadap variabel independent (Kepuasan Pasien) yakni variabel Reliability. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .000$ (nilai $p < 0,05$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Instalasi Rekam Medis yang sudah memberi izin dan membantu dalam proses penelitian. Tak lupa juga ingin berterima kasih kepada para responden yakni para pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik yang mau meluangkan sedikit waktunya untuk menjawab kuesioner yang sudah disebar.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization.
2. Kementerian Kesehatan RI. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2009.
3. Kamus Besar Bahasa Indonesia.
4. Andriani L. Pengertian Rumah Sakit Menurut Wikipedia. Sist Inf Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Progr Komput. 2009.
5. John J. Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience. J Heal Care Mark. 1992;12(3).
6. Boediono B. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
7. Alma B. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta; 2012.
8. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi; 2002.
9. Tjiptono F. Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQM). Yogyakarta: Andi; 2001.
10. Lovelock C, Wirtz J. Service Marketing (People, Technology, Strategy), Pearson Education Limited. England: Prentice Hall; 2011.
11. Yazid M. Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi. Ekonisia Fakultas Ekonomi UI; 2001.
12. Sabarguna BS. Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit. Bandung: Sagung Seto;

- 2008.
13. Thoha M. Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada; 2008.
 14. Manulang M. Dasar-Dasar Manajemen. Yogyakarta: Ghalia Indonesia; 2008.
 15. Kotler PKK. Manajemen Pemasaran. Jild 1, 13. Jakarta: Erlangga; 2009.
 16. Gaspersz V. Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum; 2003.
 17. Surat Keputusan Dirjen Pelayanan Medik No. 78 tahun 1991. Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis.
 18. Satriananda MM. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Bvgil Gelato. University of Muhammadiyah Malang; 2018.
 19. Adhytyo DR. Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. Gaster J Kesehat. 2013;10(2):22–32.
 20. Wulandari Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kurir JNE Cabang Kawalayaan Bandung. Universitas Widyatama; 2015.
 21. Bata YW, Arifin MA. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. J Unhas.
 22. Utama IK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Mahasiswa D3 Manajemen Melanjutkan Studi Program S1 Manajmen Pada Universitas Widyatama Bandung. Universitas Widyatama; 2015.
 23. Jamaludin A. Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. J Manaj Bisnis Kreat. 2018;4(1).
 24. Pratiwi I. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Perpustakaan; 2017.
 25. Azkha N, Elnovriza D. No Title Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006. J Kesehat Masy Andalas. 2007;1(2):65–72.
 26. Fatonah L. Tinjauan Tentang Pelaksanaan Pelayanan Konsumen Pada PT. BANK JABAR Banten Cabang Utama bandung. Universitas Widyatama; 2008.