



**Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran RSU Mitra Medika Bandar Klippa**

*Factors Affecting The Satisfaction Of Patients Of The Road Registration Part Of The Rsu Mitra Medika Bandar Klippa*

**Addini Hidayati Saragih<sup>1\*</sup> Iman Muhammad<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen S1 Sistem Informasi, STMIK Logika, Medan, Indonesia

**Abstrak**

**Pendahuluan :** Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di bagian pendaftaran rawat jalan dari 15 responden , 10 orang mengatakan puas dan 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa. **Metode :** Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional*. Lokasi Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar di pendaftaran rawat jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa dan sampel sebanyak 97 orang. Analisis data secara univariat, bivariat, multivariat. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien  $p=0,105 > 0,05$ , ada pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien  $p=0,005 < 0,05$ , *reliability, responsiveness, empathy* terhadap kepuasan pasien  $p=0,000 < 0,05$ . **Kesimpulan :** Tidak adanya pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien, *reliability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti men menjaga kualitas pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana terutama di bagian pendaftaran rawat jalan, terkait *reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* lebih ditingkatkan.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan.

**Abstract**

**Introduction:** *Greatest service is one of the efforts made by a company or organization in order to serve customers as well as possible, so as to provide satisfaction to customers. Based on the results of interviews and observations conducted by researchers in the outpatient registration section of 15 respondents, 10 people said they were satisfied and 5 people said they were not satisfied with the services in the outpatient registration section. Objective :* This study aims to determine the factors that influence outpatient satisfaction in the registration section of Mitra Medika Bandar Klippa General Hospital in 2020. **Method:** This type of research is a descriptive analytic study using a cross sectional approach. The research location was conducted at Mitra Medika General Hospital Bandar Klippa. The population of this study were all patients who registered in the outpatient registration of Mitra Medika Hospital Bandar Klippa and a sample of 97 people. Data analysis was univariate, bivariate, multivariate. **The result:** The results showed that there was no tangible effect on patient satisfaction  $p = 0.105 > 0.05$ , there was a assurance effect on patient satisfaction  $p = 0.005 < 0.05$ , *reliability, responsiveness, empathy* on patient satisfaction  $p = 0.000 < 0.05$ . **Conclusion :** There is no tangible effect on patient satisfaction, *reliability, responsiveness, assurance, empathy* affects patient satisfaction. Researchers maintain the quality of service both in terms of facilities and infrastructure, especially in the outpatient registration section, related to *reliability, responsiveness, assurance* and *empathy*

**Keywords:** Service Quality, Outpatient Satisfaction.

**Alamat Korespondensi:**

Addini Hidayati Saragih : Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No 107 .  
082277560964. addinihidayati75@gmail.com.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia hal ini sesuai dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 (1). Cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (2). Kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan melalui berbagai upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan secara menyeluruh dan terpadu yang didukung oleh suatu sistem kesehatan nasional (3).

Tujuan Pelayanan Kesehatan adalah terciptanya derajat kesehatan yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (4). Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit,

dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (3).

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorangan, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (5).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi, *promotif*, *prepentif*, *kuratif*, dan *rehabilitative* (2).

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan dan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang

sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam Rumah Sakit (3). Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, holistik dan menyeluruh semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat (6).

Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk dan jasa (7). Pelayanan yang baik dari rumah sakit akan membuktikan bahwa suatu rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, sehingga dari segala aspek pelayanan di rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (4).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam

Medis pertama kali yaitu dilakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik buruknya mutu pelayanan di rumah sakit tersebut (8).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan tempat dimana pasien dengan petugas pendaftaran melakukan kontak langsung dan memberikan beberapa pertanyaan langsung dengan keluarga pasien maupun pasien itu sendiri. Tempat pendaftaran pasien sebagai salah satu pintu utama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan di poliklinik. Tempat pendaftaran juga akan menunjukkan bagaimana kualitas atau mutu rumah sakit tersebut (9).

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu. Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangible* (aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bias diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *emphaty* (kemauan personel untuk

peduli dan memperhatikan kansetiap pelanggan)  
(10).

RSUMitra Medika merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Kabupaten Deli Serdang yang merupakan kepemilikan swasta di bawah naungan PT. Mitra Medika Sumutindo.RSU.Mitra Medika diresmikan pada tanggal 07 Juli 2017 oleh Wakil Bupati Kabupaten Deli Serdang yaitu Bapak H. Zainuddin, MARS.

RSU. Mitra Medika mendapatkan Izin Operasional dari Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang No. 3210/440/SIRS/DS/V/2017 yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang yaitu dr. Hj. Aida Harahap, MARS tertanggal 22 Mei 2017 (11). Pada RSU Mitra Medika Bandar Klippa dibagian TPPRJ terdapat 4 *counter* pendaftaran dengan jumlah petugas 4 orang. Setiap *counter* pendaftaran dibedakan berdasarkan Poliklinik. *Counter* 1 untuk pendaftaran poliklinik penyakit dalam. *Counter* 2 untuk pendaftaran poliklinik paru, saraf, mata, bedah. *Counter* 3 untuk pendaftaran poliklinik kandungan, jantung, THT, anak. *Counter* 4 untuk pendaftaran poliklinik jantung, saraf, paru yang datang untuk kontrol sesuai dengan jadwal yang ditentukan dokter. Sistem pendaftaran sudah menggunakan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit).Tempat pendaftaran pasien terpisah untuk pasien rawat inap dan gawat darurat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 November 2019 RSU Mitra Medika Bandar Klippa melalui wawancara dan observasi terdapat beberapa masalah diantaranya pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa dari 15 Responden yang diwawancara oleh peneliti ada 10 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 5 pasien mengatakan kurang puas pada saat mendaftar hal ini karena masih ada petugas pendaftaran yang kurang ramah, bersikap cetus dan kurang respon kepada pasien, data yang diperoleh dari bagian *handling complain* Rumah Sakit setiap hari sedikitnya 5 orang yang datang untuk mengeluhkan pelayanan yang diterima. Pada bulan Oktober 2019 jumlah keseluruhan rekapan yang datang ke bagian *handling complain* Rumah Sakit, baik untuk informasi prosedur layanan kesehatan maupun komplain sebanyak 95 orang. Dengan jumlah pasien yang mendaftar di bagian rawat jalan sebanyak 5717 pasien.

Selain mengeluhkan pelayanan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti sedikitnya kursi pada saat menunggu nomor antrian sedangkan banyak yang mengambil nomor antrian untuk mendaftar sehingga sebagian pasien dan keluarga ada yang duduk di tangga. Di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan tersedia tiga TV *display*, dua TV *display* tersebut digunakan

untuk menampilkan urutan nomor antrian yang akan mendaftar dan satu TV *display* tersebut digunakan untuk menampilkan mengenai layanan *handling complain*. Pada saat peneliti melakukan observasi salah satu TV *display* yang digunakan untuk informasi layanan *handling complain* tersebut mati menyebabkan salah satu media promosi rumah sakit tersebut tidak berjalan dan satu TV *display* untuk menampilkan nomor antrian juga mati yang menyebabkan pasien yang menunggu nomor antrian di ruang tunggu dekat dengan TV *display* harus melihat dari TV *display* yang letaknya lebih jauh dari tempat duduk.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin meneliti “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran RSUD Mitra Medika Bandar Klippa”.

### METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif merupakan seperangkat konstruk (variabel). Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei yang bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional* untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

### HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Distribusi Responden di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa Medan**

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
<i>Tangible</i>		
Baik	6	6,2
Cukup	80	82,5

di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Mitra Medika Bandar Klippa.

Data Primer adalah data ini data yang diperoleh melalui survey dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan dan dibagikan kepada responden untuk mengetahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty* yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran. Data sekunder adalah pengumpulan data yang dalam penelitian ini peneliti dapatkan dari *company profile* dan data dari instalasi rekam medis RSUD Mitra Medika Bandar Klippa.

Penelitian ini dianalisis dengan analisa data univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (12). Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (12). Analisis multivariat adalah analisis yang dilakukan setelah analisis bivariat selanjutnya untuk melihat pengaruh dari tiap variabel. Analisis multivariat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda.

Kurang	11	11,3
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
<b><i>Reliability</i></b>		
Baik	26	26,8
Cukup	59	60,8
Kurang	12	12,4
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Baik	15	15,5
Cukup	89	82,4
Kurang	2	2,1
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
<b><i>Assurance</i></b>		
Baik	6	6,2
Cukup	78	78,3
Kurang	15	15,5
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
<b><i>Empathy</i></b>		
Baik	10	10,4
Cukup	86	88,6
Kurang	1	1,0
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>
<b><i>Kepuasan</i></b>		
Puas	11	11,4
Cukup Puas	85	87,6
Kurang Puas	1	1,0
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan variabel *tangible* responden yang menilai cukup lebih dominan sebanyak (82,5%) dan yang menilai kurang (11,3%), sebagian lainnya mengatakan baik (6,2%). Berdasarkan variabel *reliability* responden yang menilai cukup lebih dominan sebanyak (60,8%) dan yang menilai baik (26,8%), sebagian lainnya mengatakan kurang (12,4%). Berdasarkan variabel *responsiveness* responden yang menilai cukup lebih dominan sebanyak (82,4%) dan yang menilai baik (15,5%), sebagian lainnya mengatakan kurang

(2,1%).Berdasarkan variabel *assurance* responden yang menilai cukup lebih dominan sebanyak (78,3%) dan yang menilai kurang (15,5%), sebagian lainnya mengatakan baik (6,2%).Berdasarkan variabel *empathy* responden yang menilai cukup lebih dominan sebanyak (88,6%) dan yang menilai baik (10,4%), sebagian lainnya mengatakan kurang (1,0%).Berdasarkan variabel *kepuasan* responden yang mengatakan cukup puas lebih dominan sebanyak (87,6%) dan yang puas (11,4%), sebagian lainnya mengatakan kurang puas (1,0%).

**Tabel 2. Distribusi responden mengenai hubungan *Tangible* (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa Medan.**

<i>Tangible</i>	Kepuasan								<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Kurang	0	0	11	11,3	0	0	11	11,3	0,000
Cukup	1	1,1	74	76,2	5	5,2	80	82,5	
Baik	0	0	0	0	6	6,2	6	6,2	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>	<b>85</b>	<b>87,5</b>	<b>11</b>	<b>11,4</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden yang menilai *tangible* cukup dan cukup puas lebih dominan sebanyak (87,5%), yang merasa kurang dan cukup puas (11,3%), menilai cukup dan puas (5,2%), sebagian lainnya baik dan puas (6,2%), dan yang menilai *tangible* cukup dan kurang puas

(1,1%), kurang, baik dengan tingkat kepuasan kurang puas (0%) dan menilai *tangible* baik dengan tingkat kepuasan kurang puas dan cukup puas (0%), dengan nilai *p (sig)* sebesar 0,000 dimana  $< 0.05$  maka *Tangible* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 3. Distribusi responden mengenai hubungan *Reliability* (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa Medan.**

<i>Reliability</i>	Kepuasan								<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Kurang	1	1,1	11	11,3	0	0	12	12,4	0,000
Cukup	0	0	74	76,4	6	6,1	80	82,5	
Baik	0	0	0	0	5	5,1	5	5,1	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>	<b>85</b>	<b>87,7</b>	<b>11</b>	<b>11,2</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden yang menilai *reliability* cukup dan cukup puas lebih dominan sebanyak (76,4%), yang merasa kurang dan cukup puas (11,3%), menilai cukup dan puas (6,1%), sebagian lainnya baik dan puas (5,1%), dan yang

menilai *reliability* cukup, baik dengan tingkat kepuasan kurang puas (0%), baik dan cukup puas (0%) serta kurang dan puas (0%) dengan nilai *p (sig)* sebesar 0,000 dimana  $< 0.05$  maka *Reliability* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 4. Distribusi responden mengenai hubungan *Responsiveness* (X<sub>3</sub>) dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa Medan.**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan								<i>P (sig)</i>
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Jumlah		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Kurang	1	1,1	0	0	0	0	1	1,1	0,000
Cukup	0	0	82	84,5	0	0	82	84,5	
Baik	0	0	4	4,1	10	10,3	14	14,4	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>	<b>86</b>	<b>88,6</b>	<b>10</b>	<b>10,3</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden yang menilai *responsiveness* cukup dan cukup puas lebih dominan sebanyak (84,5%), yang merasa baik dan puas (10,3%), menilai baik dan cukup puas (4,1%), sebagian lainnya kurang dan kurang puas (1,1%), dan yang menilai *responsiveness* cukup, baik

dengan tingkat kepuasan kurang puas (0%), serta kurang dengan tingkat kepuasan cukup puas dan puas (0%) dengan nilai *p (sig)* sebesar 0,000 dimana  $< 0.05$  maka *Responsiveness* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 5. Distribusi responden mengenai hubungan Assurance (X<sub>4</sub>) dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa Medan.**

Assurance	Kepuasan						Jumlah	P (sig)	
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%			
Kurang	1	1,1	14	14,4	0	0	15	15,5	0,000
Cukup	0	0	71	73,3	5	5,1	76	78,4	
Baik	0	0	0	0	6	6,1	6	6,1	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>	<b>11</b>	<b>87,7</b>	<b>11</b>	<b>11,2</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden yang menilai *assurance* cukup dan merasa cukup puas lebih dominan sebanyak (73,3%), yang merasa kurang dan cukup puas (14,4%), menilai cukup dan puas (5,1%), sebagian lainnya baik dan puas (6,1%), kurang

dan kurang puas (1,1%) dan yang menilai *assurance* cukup, baik dengan tingkat kepuasan kurang puas (0%), serta kurang dengan tingkat kepuasan merasa puas (0%) dengan nilai *p (sig)* sebesar 0,000 dimana  $< 0.05$  maka *Assurance* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan

**Tabel 6. Distribusi responden mengenai hubungan Empathy (X<sub>5</sub>) dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa Medan.**

Empathy	Kepuasan						Jumlah	P (sig)	
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%			
Kurang	1	1,1	0	0	0	0	1	1,1	0,000
Cukup	0	0	87	89,6	1	1,1	88	90,7	
Baik	0	0	0	0	8	8,2	8	8,2	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1,1</b>	<b>87</b>	<b>89,6</b>	<b>9</b>	<b>88,6</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden yang menilai *empathy* cukup dan merasa cukup puas lebih dominan sebanyak (89,6%), yang merasa baik dan puas (8,2%), menilai cukup dan puas (1,1%), sebagian lainnya kurang dan kurang puas (1,1%), dan

yang menilai *empathy*, cukup, baik dengan tingkat kepuasan kurang puas dan cukup puas (0%), serta menilai kurang dan puas (0%) dengan nilai *p (sig)* sebesar 0,000 dimana  $< 0.05$  maka *Empathy* dengan kepuasan pasien memiliki hubungan.

**Tabel 8. Distribusi responden mengenai Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa Medan.**

Model	Unstandardized coefficient		Standardized coefficients	t	Sig
	B	Std.error	Beta		
(Constant)	.057	.202		.284	.777
<i>Tangible</i> ( $X_1$ )	.071	.043	.071	1.639	.105
<i>Reliability</i> ( $X_2$ )	.351	.073	.267	4.787	.000
<i>Responsiveness</i> ( $X_3$ )	.124	.031	.143	3.985	.005
<i>Assurance</i> ( $X_4$ )	.171	.059	.176	2.907	.000
<i>Empathy</i> ( $X_5$ )	.853	.056	.853	15.319	.000

Dari tabel diatas hasil analisis mulvariat penelitian ini, Uji t dimaksudkan unuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (tingkat kepuasan).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *tangible* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian rawat jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitaian yang dilakukan oleh Hendri Nofiana yakni Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar tahun 2012 ( $p=0,000$ ). Bahwa *Tangible* berhubungan dengan kepuasan pasien

di bagian pendaftaran rawat jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa. Dalam penelitian ini *Tangible* tidak berpengaruh dengan kepuasan pasien di bagian Rawat Jalan RSU Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai  $p=0,105$ .

*Tangible* adalah tampilan fasilitas fisik, alat dan tenaga. Tampilan fisik antara lain kebersihan, penerangan, dan kebisingan ruang. Tampilan tenaga dapat dimulai dari kerapian pakaian dan keramahan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. 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.

Berdasarkan permasalahan bahwa di RSUD Mitra Medika Bandar Klippa di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terkait variabel *tangible* yaitu, kurangnya kursi tunggu yang mengakibatkan adanya pasien atau keluarga yang menunggu di tangga. Setelah peneliti melakukan penelitian bahwa *tangible* berhubungan terhadap kepuasan pasien tetapi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena kondisi memengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Mitra Medika Bandar Klippa sehingga tidak kekurangan kursi tunggu.

#### **Pengaruh *Reliability* dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *reliability* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Nofiana yakni Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar tahun 2012 ( $p=0,000$ ).

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Hasil penelitian dilapangan *Reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan ( $p=0,000$ ). Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* sangat berperan terhadap pasien pada saat berada di bagian pendaftaran rawat jalan, baik kehandalan petugas dalam melakukan pendaftaran.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurida “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Askes Di Rumah Sakit Martha Friska Brayan Tahun 2013” dengan ( $p=0,001$ ).

#### **Pengaruh *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *responsiveness* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Nofiana yakni

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar tahun 2012 ( $p=0,000$ ).

Hasil penelitian dilapangan *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan ( $p=0,000$ ). Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* sangat berperan terhadap pasien pada saat berada di bagian pendaftaran rawat jalan, kecepatan petugas pada saat pasien mendaftar.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Jaya Tarigan “Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Terhadap RSUD Dr.H. Kumpulan

Pane Tebing Tinggi Tahun 2009”. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di bagian pendaftaran RSUD Mitra Medika Bandar Klippa.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Ani Septiani “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang” dengan ( $p=0,000$ ).

### **Pengaruh Assurance dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *assurance* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Nofiana yakni Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar tahun 2012 ( $p=0,000$ ).

Hasil penelitian dilapangan *Assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan ( $p=0,005$ ). Hal ini menunjukkan *assurance* sangat berperan terhadap pasien pada saat berada di bagian pendaftaran rawat jalan, keamanan pada saat pasien mendaftar.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Jaya Tarigan “Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Terhadap RSUD Dr.H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi Tahun 2009”. Dari sudut pandang pasien kualitas pelayanan bisa berarti suatu *assurance* terpenuhinya akan kebutuhan pasien, sehingga pelayanan di rumah sakit harus selalu berusaha memenuhi kebutuhan

serta harapan pasien dan diberikan dengan cara cepat, ramah dan sopan. Ketersediaan tenaga profesional dibidangnya tentunya akan membuat pasien merasa aman.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Imroatul Khasanah “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang” dengan ( $p=0,000$ ).

### **Pengaruh *Empathy* dengan Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa**

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa *empathy* memiliki hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Nofiana yakni Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar tahun 2012 ( $p=0,000$ ).

Hasil penelitian dilapangan *Empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan ( $p=0,000$ ). Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* sangat berperan terhadap pasien pada saat berada di bagian pendaftaran rawat jalan.

Empati (*empathy*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan

perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Jaya Tarigan “Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Terhadap RSUD Dr.H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi Tahun 2009”. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus. Empati artinya berdiri di tempat pasien, maksudnya coba memahami apa yang diinginkan dan dirasakan pasien. Perlu ada kesamaan persepsi antara petugas yang melayani pasien tentang pentingnya membina hubungan personal dengan pasien.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Hakiki “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Di RSUD Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak Provinsi Banten, Serang 2010” .

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai  $p$  (0,105).
2. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai  $p$  (0,000).
3. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai  $p$  (0,000).
4. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai  $p$  (0,005).
5. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan Kepuasan rawat jalan RSUD Mitra Medika Bandar Klippa dengan nilai  $p$  (0,000).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada pimpinan Rumah Sakit Mitra Medika Bandar Klippa yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
3. Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia. Rumah Sakit. Bandung: CV. Nuansa Aulia; 2010.
4. Nofiana H, Sugiarsi S. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Rekam Medis. 2011;
5. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara; 2010.
6. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2015.
7. Herlambang S. Customer Service Rumah Sakit Dan Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2018.
8. Tias UY. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di TPPRJ Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. 2013;
9. Husada IAW. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Pendaftaran Bagian TPPRJ Di RSUD DR Harjono S Ponogoro.
10. Adhytyo DR. Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. Gaster J Kesehat.

2013;10(2):22–32.

11. Company Profile RSU Mitra Medika Bandar Klippa. 2017.
12. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Cipta R, editor. Jakarta; 2012.