



Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Factors Affecting Patient Satisfaction in Internal Disease Policies Subulussalam City

Hendriansah^{1*}

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

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana keinginan dan harapan pelanggan atau pasien terpenuhi. Suatu pelayanan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pasiennya. Berdasarkan survei awal kepada 10 orang pasien menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang pasien yang mengatakan puas dan 6 orang pasien yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit. **Tujuan:** penelitian ini untuk mengetahui factor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien di Poli Penyakit Dalam dengan jumlah rata-rata pasien perbulan sebanyak 507 orang. Jumlah sampel sebanyak 84 orang yang diambil dengan tehnik accidental sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan statistik uji regresi logistik. **Hasil:** Hasil analisis uji regresi logistik menunjukkan bahwa nilai p masing-masing variabel antara lain responsiveness diperoleh p-value = 0,001, reliability diperoleh p-value = 0,001, assurance diperoleh p-value = 0,007, sedangkan berdasarkan uji chi-square empathy diperoleh p-value = 0,937 dan tangible diperoleh p-value = 0,831. **Kesimpulan:** Penelitian ini adalah ada pengaruh responsiveness, reliability dan assurance terhadap kepuasan pasien, sedangkan *emphaty* dan *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021. Diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien meliputi rasa kepedulian petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Kata Kunci: Faktor yang memengaruhi, Kepuasan Pasien

Abstract

Backgorund; Patient satisfaction is a condition where the wishes and expectations of customers or patients are met. A service will be considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of customers or patients. Based on an initial survey of 10 patients, 4 patients satisfied and 6 patients not satisfied with hospital services. **The purpose:** The study aimed to determine the factors that influence patient satisfaction at the Internal Medicine Poly Hospital of Subulussalam in 2021. **Method:** This study used an analytical survey method with a cross-sectional approach. The population were 507 patients at Internal Medicine Poly with an average number of patients per month. The number of samples as many as 84 people taken by accidental sampling technique. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate analysis with logistic regression test statistics. **The results:** The results of the logistic regression analysis showed that the p-value of each variable includes responsiveness, p-value=.001, reliability, p-value=.001, assurance, p-value=.007, while based on the chi-square test for empathy, p-value=.937 and tangible p-value=.831. **The conclusion:** The conclusion showed that there was an effect of responsiveness, reliability and assurance on patient satisfaction, while empathy and tangible had no effect on patient satisfaction at Internal Medicine Poly General Hospital of Subulussalam in 2021. It is hoped that the hospital will increase patient satisfaction including the sense of concern for officers in providing service care. Health care is the main tool in meeting patient expectations for preferential treatment, so that patient satisfaction is realized with the health services they receive.

Keywords: Influencing Factors, Patient Satisfaction

Alamat Korespondensi :

Hendriansah, Institut Kesehatan Helvetia Medan, Jl. Sumarsono No.107 Helvetia., Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang 085215507672, ansyahhendri@gmail.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang setiap harinya berhubungan dengan pasien. Oleh karena itu sebuah Rumah Sakit harus mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar. Sebaiknya rumah sakit memberikan pelayanan yang baik sehingga membantu pemerintahan dalam menjalankan program kesehatan yang telah ditetapkan (1).

Rumah sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik yang semuanya terikat bersama-sama dalam tujuan yang sama yaitu untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik (2).

Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Secara umum, Rumah Sakit Umum (RSU) dibagi pula menjadi dua, yaitu Rumah Sakit Umum (RSU) milik pihak swasta, dan Rumah Sakit Umum (RSU) milik pemerintah. Rumah Sakit Umum (RSU) swasta adalah rumah sakit yang

memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit mulai dari yang bersifat dasar, spesialisik, hingga sub spesialisik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta, baik perseorangan maupun kelompok. Sedangkan Rumah Sakit Umum (RSU) pemerintah adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit mulai dari yang bersifat dasar, spesialisik, hingga sub spesialisik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak pemerintah baik pusat, daerah, departemen pertahanan dan keamanan maupun badan usaha milik negara (3).

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory services*) adalah salah satu bentuk pelayanan kedokteran, secara sederhana yang dimaksud pelayan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak untuk rawat inap (*hospitalization*). Kedalam pengertian pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*). Sama halnya dengan berbagai pelayanan kesehatan lainnya, maka salah satu syarat pelayanan rawat jalan yang baik adalah pelayanan yang bermutu. Karena itulah untuk dapat menjamin mutu pelayanan tersebut, maka program menjaga mutu pelayanan rawat jalan perlu pula dilakukan (4).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan dan harapan pelanggan atau

pasien terpenuhi. Suatu pelayanan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pasiennya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau performance dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan yang merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan atau pasien terlampaui, jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka pasien akan datang untuk berobat kembali (5).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta di berikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (5).

Survey awal dilakukan melalui wawancara dan observasi (pengamatan) dipoli penyakit dalam RSUD Kota Subulussalam kepada 10 orang pasien, adapun hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang pasien yang mengatakan puas dan 6 orang pasien yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit. Alasan mereka mengatakan tidak puas adalah antara lain waktu tunggu pelayanan lama yaitu ≥ 60 menit dikarenakan keterlambatan dokter datang ke poli, ketidak tanggapan tenaga kesehatan dalam

memberikan pelayanan seperti pasien tidak langsung ditangani atau dilayani setelah dipanggil untuk dilakukannya pemeriksaan, kurangnya ketidak puasan akan rasa pengertian kebutuhan pasien secara spesifik oleh petugas dikarenakan kurangnya dokter spesialis poli penyakit dalam untuk memberikan pelayanan kesehatan sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi lama dalam melakukan tindakan pelayanan kesehatan, kecilnya ruang tunggu dan bangku yang kurang mencukupi untuk poli sehingga membuat pasien menjadi kurang nyaman, serta kurangnya komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan sehingga pasien kurang mengerti mengenai hal yang berhubungan tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan data stasistik (6). Pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek peneliti yaitu seluruh pasien poli penyakit dalam yang melakukan pengobatan di RSUD Kota Subulussalam sebanyak 1.520 pasien dari bulan Januari sampai Maret. Jumlah populasi diambil berdasarkan jumlah rata-rata pasien per bulan yaitu 507 pasien. Sampel dari hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 84 Orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* yaitu pengambilan kasus

atau responden yang kebetulan ada dibagian poli penyakit dalam RSUD Kota Subulussalam.

Teknik pengumpulan data terdiri dari data Data primer adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung dari responden atau subjek tentang daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pasien poli penyakit dalam RSUD Kota Subulussalam. Data sekunder penelitian ini diperoleh dengan cara melihat data rekam medik, rekapitulasi nilai, kunjungan pasien, profil rumah sakit, dan undang-undang. Data tertier adalah data yang diperoleh dari naskah yang sudah dipublikasikan. Data tertier dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mensitasi jurnal dan website dari RSUD Kota Subulussalam.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistical product and service solution*). Analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariate, dan multivariate dengan uji *regresi logistic*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 84 responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden (47,6%) dan

berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden (52,4%). Pada kategori umur responden yang memiliki umur 18-25 tahun yaitu sebanyak 11 responden (13,1%), umur 26-33 tahun sebanyak 8 responden (9,5%), umur 34-41 tahun sebanyak 10 responden (11,9%), umur 42-49 tahun sebanyak 12 responden (14,3%), umur 50-57 tahun sebanyak 13 responden (15,5%), umur 58-65 tahun sebanyak 13 responden (15,5%) dan responden yang memiliki umur 66-73 tahun sebanyak 17 responden (20,2%).

Pada karakteristik pendidikan, responden yang memiliki pendidikan perguruan tinggi/akademi sebanyak 8 responden (9,5%), SLTA/ sederajat sebanyak 46 responden (54,8%), SLTP/ sederajat sebanyak 23 responden (27,4%) dan responden yang memiliki pendidikan SD/ Sederajat sebanyak 7 responden (8,3%). Selanjutnya untuk karakteristik pekerjaan, responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 8 responden (9,5%), pensiunan/purnawirawan sebanyak 20 responden (23,8%), BUMN/Swasta sebanyak 34 responden (40,5%), Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga sebanyak 5 responden (6,0%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5 responden (6,0%) dan petani sebanyak 15 responden (17,9%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

No.	Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin			
1.	Laki-Laki	40	47,6
2.	Perempuan	44	52,4
Jumlah		84	100,0
Umur			

1.	18-25 Tahun	11	13,1
2.	26-33 Tahun	8	9,5
3.	34-41 Tahun	10	11,9
4.	42-49 Tahun	12	14,3
5.	50-57 Tahun	13	15,5
6.	58-65 Tahun	13	15,5
7.	66-73 Tahun	17	20,2
	Jumlah	84	100,0
	Pendidikan		
1.	Perguruan Tinggi/Akademi	8	9,5
2.	Tamat SLTA/Sederajat	46	54,8
3.	Tamapt SLTP/Sederajat	23	27,4
4.	Tamat SD/Sederajat	7	8,3
	Jumlah	84	100,0
	Pekerjaan		
1.	PNS	8	9,5
2.	Pensiunan/Purnawirawan	2	2,4
3.	BUMN/Swasta	20	23,8
4.	Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	34	40,5
5.	Pelajar/Mahasiswa	5	6,0
6.	Petani	15	17,9
	Jumlah	84	100,0

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 84 responden, sebanyak 46 responden (54,8%) menyatakan *responsiveness* dalam kategori tidak baik dan yang menyatakan *responsiveness* dalam kategori baik sebanyak 38 responden (45,2%). Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 84 responden, sebanyak 40 responden (47,6%) menyatakan *realibility* dalam kategori tidak baik dan yang menyatakan *realibility* dalam kategori baik sebanyak 44 responden (52,4%). Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 84 responden, sebanyak 45 responden (53,6%) menyatakan *Assurance*

dalam kategori tidak baik dan yang menyatakan *assurance* dalam kategori baik sebanyak 39 responden (46,4%). Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 84 responden, sebanyak 56 responden (66,7%) menyatakan *emphaty* dalam kategoritidak baik dan yang menyatakan *emphaty* dalam kategori baik sebanyak 28 responden (33,3%).Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 84 responden, sebanyak 37 responden (44,0%) menyatakan *tangible* dalam kategori tidak baik dan yang menyatakan *tangible* dalam kategori baik sebanyak 47 responden (56,0%).

Tabel 2. Distribusi Responden menurut Tangible (Bukti Nyata), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), dan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Variabel	F	Persentase
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Tidak Baik	46	54,8
Baik	38	45,2

Reliability (Keandalan)		
Tidak Baik	40	47,6
Baik	44	52,4
Assurance (Jaminan)		
Tidak Baik	45	53,6
Baik	39	46,4
Emphaty (Kepedulian)		
Tidak Baik	56	66,7
Baik	28	33,3
Tangible (Bukti Fisik)		
Tidak Baik	37	44,0
Baik	47	56,0
Kepuasan Pasien		
Tidak Baik	50	59,5
Baik	34	40,5
Total	84	100,0

Analisis Bivariat

Berdasarkan Tabel 2 tabulasi silang antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 46 responden (54,8%) yang menyatakan *responsiveness* dalam kategori tidak baik, sebanyak 42 responden (50,0%) merasa tidak puas dan sebanyak 4 responden (4,8%) merasa puas. Selanjutnya dari 38 responden (45,2%) yang menyatakan *responsiveness* dalam kategori baik, sebanyak 8 responden (9,5%) merasa tidak puas dan sebanyak 30 responden (35,7%) merasa puas.

Tabulasi silang antara *reliability* terhadap kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 40 responden (47,6%) yang menyatakan *reliability* dalam kategori tidak baik, sebanyak 37 responden (44,0%) merasa tidak puas dan sebanyak 3 responden (3,6%) merasa puas. Selanjutnya dari 44 responden (52,4%) yang menyatakan *reliability* dalam kategori baik, sebanyak 13 responden (15,5%) merasa tidak puas dan sebanyak 31 responden (36,9%) merasa puas.

Tabulasi silang antara *assurance* terhadap kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 45 responden (53,6%) yang menyatakan *assurance* dalam kategori tidak baik, sebanyak 34 responden (40,5%) merasa tidak puas dan sebanyak 11 responden (13,1%) merasa puas. Selanjutnya dari 39 responden (46,4%) yang menyatakan *assurance* dalam kategori baik, sebanyak 16 responden (19,0%) merasa tidak puas dan sebanyak 23 responden (27,4%) merasa puas.

Tabulasi silang antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 56 responden (66,7%) yang menyatakan *emphaty* dalam kategori tidak baik, sebanyak 34 responden (40,5%) merasa tidak puas dan sebanyak 22 responden (26,2%) merasa puas. Selanjutnya dari 28 responden (33,3%) yang menyatakan *emphaty* dalam kategori baik, sebanyak 16 responden (19,0%) merasa tidak puas dan sebanyak 12 responden (14,3%) merasa puas.

Tabulasi silang antara *tangible* terhadap kepuasan pasien, diketahui bahwa dari 37

responden (44,0%) yang menyatakan *tangible* dalam kategori tidak baik, sebanyak 23 responden (27,4%) merasa tidak puas dan sebanyak 14 responden (16,7%) merasa puas. Selanjutnya dari 47 responden (56,0%) yang

menyatakan *tangible* dalam kategori baik, sebanyak 27 responden (32,1%) merasa tidak puas dan sebanyak 20 responden (23,8%) merasa puas.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hubungan Variabel Tangible (Bukti Nyata), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) dengan Terjadinya Komplain di Instalasi Farmasi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		Sig-p
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Responsiveness (Daya Tanggap)							
Tidak Baik	42	50,0	4	4,8	46	54,8	0,000
Baik	8	9,5	30	35,7	38	45,2	
Reliability (Keandalan)							
Tidak Baik	37	44,0	3	3,6	40	47,6	0,000
Baik	13	15,5	31	36,9	44	52,4	
Assurance (Jaminan)							
Tidak Baik	34	40,5	11	13,1	45	53,6	0,003
Baik	16	19,0	23	27,4	39	46,4	
Emphaty (Kepedulian)							
Tidak Baik	34	40,5	22	26,2	56	66,7	0,937
Baik	16	19,0	12	14,3	28	33,3	
Tangible (Bukti Fisik)							
Tidak Baik	23	27,4	14	16,7	37	44,0	0,831
Baik	27	32,1	20	23,8	47	56,0	
Total	50	59,5	34		40,5	84	100

PEMBAHASAN

Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Menurut asumsi penelitian *responsiveness* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat

mebutuhkan, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Pengaruh persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan daya tanggap pasien karena pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan dari awal pelayanan yang diterima pasien sampai akhir pelayanan diberikan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan, AM tahun 2021 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Klinik Pratama Kelambir Medan, menunjukkan bahwa ada hubungan antara responsivitas ($p=0,011$) < 0,05 dengan minat kunjung ulang di Klinik Pratama Kelambir Medan. Kesimpulan penelitian ini terdapat hubungan antara responsivitas dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Medan (7).

Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Menurut asumsi peneliti *reliability* juga merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kehandalan yang sering menjadi masalah pada poli penyakit dalam berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini adalah tenaga medis memberikan pelayanan tidak dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu serta kesiapan tenaga kesehatan melayani pasien setiap saat. Kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena kehandalan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan kehandalan seorang petugas kesehatan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tarigan, AM tahun 2018 tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kebaikan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan, menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh yaitu *reliability* dengan nilai p (*sig*) $0,000 < 0,05$ dan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kebaikan pasien adalah variabel *reliability* dengan nilai *sig* 0,000 dan Exp (B) 15,979 yang artinya *reliability* yang baik memiliki 16 kali berpengaruh terhadap kebaikan pasien (8).

Pengaruh Assurance (Jaminan) terhadap Kepuasan Pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Menurut asumsi peneliti *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini rumah sakit perlu meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Hasil ini sejalan dengan teori dari jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan perawatan terhadap pasien.

Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena jaminan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan, sesuai dengan hasil penelitian ini jaminan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa jaminan ($p=0,004$) secara simultan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Selanjutnya secara parsial kehandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien (9).

Pengaruh Emphaty (Kepedulian) terhadap Kepuasan Pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Dimensi Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada

pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yang meliputi kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Penilaian empati pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka (10).

Aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan. Empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan petugas kesehatan dengan pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan caring. Ketidakpuasan pasien sering dikemukakan

terhadap sikap dan perilaku petugas serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Penelitian yang dilakukan oleh Adawiyah, R tahun 2015 tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Sedan pada dimensi *empathy* sangat memuaskan dengan skor gap 0,050. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas Sedan perlu memperbaiki keadaan kamar mandi, melengkapi persediaan obat, meningkatkan akurasi diagnosa dokter, dan meningkatkan ketepatan resep obat yang diberikan kepada pasien (11).

Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam

Menurut asumsi peneliti *tangible* dalam penelitian ini memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Bukti nyata yang ada di rumah sakit menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa gedung rumah sakit masih dalam keadaan kurang bersih, kursi tunggu yang tersedia di area rumah sakit masih kurang banyak dan memadai, ruang tunggu pasien masih terdapat sampah atau kurang bersih, kamar mandi masih berbau dan kurang bersih serta ruangan rawat inap masih belum tertata dengan rapi. Beberapa hal ini yang membuat sebagian besar pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Untuk mengatasi bukti nyata dari rumah sakit agar lebih baik, pihak rumah sakit harus berupaya untuk selalu menjaga kebersihan dan kerapian setiap ruangan yang ada di rumah sakit, menambah jumlah kursi tunggu untuk pasien yang berkunjung, menyediakan tempat sampah di area rumah sakit dan selalu menjaga kebersihan kamar mandi yang ada di setiap ruangan rawat inap yang ada di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, M tahun 2016 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, menunjukkan hasil bahwa diperoleh persamaan regresi linier berganda $KP = 2,479 + 0,261BF + 0,112K + 0,372DT + 0,022J + 0,122E$ dapat dinyatakan

variabel bukti fisik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik (12).

KESIMPULAN

Ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021. Ada pengaruh *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021. Ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021. Tidak ada pengaruh *emphaty* (kepedulian) terhadap kepuasan pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021. Tidak ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasiendi Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam tahun 2021.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada pimpinan RSUD Kota Subulussalam yang telah memberikan izin untuk meneliti di RSUD Kota Subulussalam.

DAFTAR PUSTAKA

1. Indonesia MKR. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta : Republik Indonesia; 2014.
2. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta:

- Gosyen Publisng; 2016. 33 p.
3. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta : Republik Indonesia; 2013.
 4. Azwar A. Pengantar Administrasi kesehatan. ketiga. Tangerang: Binarupa Aksara; 2010. 81 p.
 5. Satrianegara F M. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Tri Utami, editor. Jakarta: Salemba Medika; 2014. 219 p.
 6. Alfianika N. Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. Yogyakarta: CV. Budi Utama; 2018. 192 p.
 7. Kementerian Kesehatan RI. Jaminan Kesehatan Nasional. Pusat Pembiayaan dan Jaminan Kesehatan Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI. Jakarta : Republik Indonesia;
 8. Indonesia R. Undang-undang (UU) tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta : Republik Indonesia; 2011.
 9. Eka YG. Pengaruh Kualias Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara; 2018.
 10. A. Parasuraman dan LLBZVA. Delivering Quality Services. New York: Free Press; 1990.
 11. Adawiyah R. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah. [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2015.
 12. Indonesia R. Undang-undang (UU) tentang Kesehatan. Jakarta : Republik Indonesia; 2009.