

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
UPT RUMAH SAKIT KHUSUS MATA DINAS KESEHATAN  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

*Factors Related To Outpatient Patient Satisfaction At The Health Services Special Eye Hospital Of The North Sumatra Province*

Muhammad Crystandy<sup>1\*</sup>, Iskander<sup>2</sup>, Tengku Moriza<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Department of Public Health, Faculty of Pharmacy and Health, Helvetia Health Institute, Medan, Indonesia

\*Koresponden Muhammad Crystandy. Address: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan , email : [crysstandy21@gmail.com](mailto:crysstandy21@gmail.com)

**Abstrak**

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kualitas layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. **Tujuan:** untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara pada Juli sampai dengan Agustus 2023. Sampel dihitung dengan Rumus Slovin yaitu sebanyak 78 pasien rawat jalan. Pengolahan dan analisis data menggunakan uji Chi Square. **Hasil:** terdapat hubungan kehandalan, kepastian, penampilan, empati dan ketanggapan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara. **Kesimpulan:** adapun faktor yang berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan kehandalan, kepastian, penampilan, empati dan ketanggapan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Saran dalam penelitian ini yaitu petugas kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dengan cara merespon keluhan dengan cepat, sehingga pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

**Kata Kunci :** Kehandalan, Kepastian, Penampilan, Empati, Ketanggapan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

**Abstract**

**Introduction:** Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the quality of health services obtained after the patient compares it with what is expected. **Objective:** aims to determine the factors related to outpatient satisfaction. **Method:** This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. The study was conducted at the UPT Special Eye Hospital of the North Sumatra Provincial Health Office from July to August 2023. The sample was calculated using the Slovin Formula, namely 78 outpatients. Data processing and analysis used the Chi Square test. **Results:** showed that there was a relationship between reliability, certainty, appearance, empathy and responsiveness related to outpatient satisfaction at the UPT Special Eye Hospital of the North Sumatra Provincial Health Office. **Conclusion:** is that the factors related to outpatient satisfaction are reliability, certainty, appearance, empathy and responsiveness related to outpatient satisfaction. at the UPT Special Eye Hospital of the North Sumatra Provincial Health Office. The suggestion in this study is that health workers improve the quality of service, especially by responding quickly to complaints, so that patients feel appreciated and well served.

**Keywords:** *Reliability, Assurance, Appearance, Empathy, Responsiveness, Patient Satisfaction, Outpatient*

## PENDAHULUAN

Sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat adalah rumah sakit. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 dengan mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (1).

Rumah Sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan telah memiliki otonomi, harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selaku pengguna jasa pelayanan dengan manajemen yang seefektif mungkin (1). Pengambilan keputusan yang tidak tepat akan berakibat pada efisiensi dan penurunan kinerja rumah sakit. Keberhasilan dan kesuksesan sebuah rumah sakit sangat ditentukan meningkatkan jumlah kunjungan pasien, pasien yang loyal adalah pasien yang memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (2).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau performance dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila

harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (3).

Hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disertai tatanan kesehatan rumah sakit sangat memengaruhi kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (4)

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (5).

Dalam rangka melaksanakan pelayanan yang berorientasi pada pasien, dan menjaga mutu pelayanan perlu dengan manajemen yang handal, dengan demikian segala hal yang diperlukan akan tersedia dalam bentuk tepat jumlah, tepat waktu dan tepat sasaran. Manajemen lingkungan rumah sakit

merupakan manajemen yang tidak statis, tetapi sesuatu yang dinamis sehingga diperlukan adaptasi atau penyesuaian bila terjadi perubahan di rumah sakit, yang mencakup sumber daya, proses dan kegiatan rumah sakit, juga apabila terjadi perubahan di luar rumah sakit, misalnya perubahan peraturan perundang-undangan dan pengetahuan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi (6).

Berbagai manfaat yang bisa didapat apabila menerapkan sistem manajemen lingkungan rumah sakit adalah yang terpenting perlindungan terhadap lingkungan dan kesehatan masyarakat. Spesifikasi manajemen rumah sakit akan memberikan garis besar pengelolaan lingkungan yang didesain untuk semua aspek, yaitu operasional, produk, dan jasa dari rumah sakit secara terpadu dan saling terkait satu sama lain (2).

Pelayanan kesehatan akan terasa berkualitas jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, dan cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa. Kualitas jasa pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan apabila kebutuhan atau harapan para pengguna jasa bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu sehingga para penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pengguna jasa salah satunya pada pelayanan rawat jalan di rumah sakit.

Mutu pelayanan di instalasi rawat jalan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian

pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai norma dan etika yang baik (6).

Pendapat di atas sesuai dengan teori Parrasuraman dimana untuk mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor dan ada 5 faktor diantaranya yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) penampilan, 2) kehandalan, 3) jaminan, 4) empati, 5) ketanggungan. Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan dokter spesialis yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak (7).

Salah satu Rumah Sakit di kota Medan dengan jumlah pengunjung yang cukup ramai adalah UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, yang juga merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang harus menangani puluhan hingga ratusan pasien setiap hari dan harus ditangani dengan cepat. Dalam kondisi seperti ini rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara mempunyai tujuan yaitu

kesembuhan pasien dengan harapan semua pihak dapat merasa puas. Peningkatan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan rawat jalan di UPT Rumah sakit khusus mata dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara yang harus diperhatikan adalah manajemen perawatan pasien (12).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di UPT Rumah sakit khusus mata dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan melihat data sekunder Rumah Sakit, diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mencapai 6.912 kunjungan, tahun 2022 menurun menjadi 5.798, tahun 2023 hanya mencapai 5.456. Menurunnya jumlah kunjungan pasien salah satunya disebabkan oleh pelayanan yang dinilai kurang memuaskan pasien dan berdampak pada tidak berminatnya pasien melakukan kunjungan ulang kecuali pasien yang memang rujukannya adalah ke rumah sakit ini.

Berdasarkan hasil jawaban responden pada lembar kuesioner survey awal dengan mengisi jawaban sesuai dengan 5 (lima) faktor yang ditetapkan sebagai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien yaitu kehandalan *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap) yang dibagikan kepada 10 orang pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara ada 7 orang pasien lainnya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien itu disebabkan oleh bentuk bangunan yang sudah lama dan tidak diperbarui dan pasien membandingkannya dengan rumah

sakit swasta yang bangunannya menarik, ruang tunggu kurang nyaman karena kursinya ada yang sudah tidak layak pakai namun belum juga diganti, pelayanan petugas dinilai kurang cepat tanggap dan lama dalam merespon pasien, jarak waktu layanan antara satu pasien dengan pasien lainnya lebih dari 20 menit, petugas kesehatan kurang ramah dalam melayani pasien, petugas jarang senyum dan apabila senyum terkesan memaksa. Selain itu petugas kesehatan juga kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, dan menyatakan petugas kesehatan kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik dengan memarahi pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisah dkk (2022) Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa kejadian hipertensi berpengaruh terhadap *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empahaty*  $p= 0,001$ , artinya ada *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empahaty* terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel *Responsiveness* dengan nilai OR 15.104. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai kota (8). Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang ‘Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas kesehatan Provinsi Sumatera Utara’

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Juli sampai dengan Agustus 2023. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS yang dirawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara pada bulan Juli yaitu sebanyak 78 orang pasien. Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh pasien BPJS yang dirawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara pada bulan Agustus yaitu sebanyak 78 orang pasien. Pasien tersebut juga merupakan pasien yang telah berkunjung lebih dari 3 kali di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Data dianalisis secara univariat dan bivariat (*Chi square*).

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara**

Usia	Frekuensi (f)	Percentase (%)
< 36 tahun	32	41,0
36-45 tahun	38	48,7
> 45 tahun	8	10,3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	30	38,5
Perempuan	48	61,5
<b>Pendidikan</b>		
SMP	20	25,6
SMA	40	51,3
PT	18	23,1
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui

bahwa dari 78 responden, responden yang berusia < 36 tahun ada sebanyak 32 (41,0%), yang berusia 36-45 tahun ada sebanyak 38 (48,7%), dan yang berusia > 45 tahun ada sebanyak 8 (10,3%). Responden yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 30 (38,5%) responden, perempuan ada sebanyak 48 (61,5%) responden. Responden yang berpendidikan SMP ada sebanyak 20 (25,6%) responden, berpendidikan SMA ada sebanyak 40 (51,3%) responden, dan berpendidikan PT ada sebanyak 18 (23,1%) responden.

**Tabel 2 Tabulasi Silang Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara**

Kehandalan	Kurang Puas		Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%
Kurang	31	39,7	12	15,4	43	55,1
Baik	12	15,4	23	29,5	35	44,9
<b>Kepastian</b>						
Kurang	38	48,7	8	10,3	46	59,0
Baik	5	6,4	27	34,6	32	41,0
<b>Penampilan</b>						
Kurang	31	39,7	10	12,8	41	52,6
Baik	12	15,4	25	32,1	37	47,4
<b>Empati</b>						
Kurang	32	41,0	12	15,4	44	56,4
Baik	11	14,1	23	29,5	34	43,6
<b>Tanggapan</b>						
Kurang	31	39,7	11	14,1	42	53,8
Baik	12	15,4	24	30,8	36	46,2
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>55,1</b>	<b>35</b>	<b>44,9</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* ada  $0,002 < 0,05$ , ada hubungan kepastian dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* ada  $0,000 < 0,05$ , ada hubungan penampilan dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit

Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,000 < 0,05$ , ada hubungan empati terhadap kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,001 < 0,05$ , ada hubungan ketanggungan dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,001 < 0,05$ .

## PEMBAHASAN

### Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 78 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan kehadalan kurang yaitu sebanyak 43 (55,1%) responden. Dari 43 (55,1%) responden, ada sebanyak 31 (39,7%) responden yang menyatakan kehadalan kurang dan pasien kurang puas dan sebanyak 12 (15,4%) responden yang menyatakan kehadalan kurang dan pasien puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa kehadalan baik yaitu sebanyak 35 (44,9%) responden. Dari 35 (44,9%) responden, sebanyak 12 (15,4%) yang menyatakan bahwa kehadalan baik dan pasien kurang puas dan sebanyak 23 (29,5%) responden menyatakan kehadalan baik dan pasien puas. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada

hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah Bukti Fisik (9).

Penelitian ini juga sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa kehandalan meliputi konsistensi kinerja dan keandalan yang artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera. Ia juga berarti organisasi menghormati janjinya. Secara rinci meliputi : ketepatan tagihan; penyimpanan catatan secara benar; ketepatan jadwal.

Berdasarkan asumsi peneliti, petugas kesehatan telah memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, akan tetapi masih banyak pasien yang merasa dipersulit, petugas kesehatan juga telah memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat akan tetapi pasien merasa kurang diberikan informasi, kurang diberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan, kurang diberikan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti pasien. Pasien juga merasa bahwa tidak semua dokter memberitahu tentang penyakit secara lengkap dan memberitahu tindakan yang dilakukan selanjutnya, petugas kesehatan tidak dapat memenuhi pelayanan

yang dijanjikan kepada masyarakat, lama pengobatan yang dilakukan oleh dokter kurang sesuai dengan harapan pasien, Dokter mendiagnosa terhadap penyakit pasien dengan akurat. Kehandalan yang ada dipersepsi pasien adalah pelayanan yang harus benar-benar sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Cara kerja petugas kesehatan harus terus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Petugas kesehatan harus selalu tepat waktu saat memberikan pelayanan dan memberikan pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, Kehandalan petugas kesehatan digambarkan sebagai kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

### **Hubungan Kepastian dengan Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 78 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan kepastian kurang ada sebanyak 46 (59,0%) responden. Dari 46 (59,0%) responden sebanyak 38 (48,7%) responden yang menyatakan kepastian kurang dan pasien kurang puas dan sebanyak 8 (10,3%) responden yang menyatakan kepastian kurang dan pasien puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa kepastian baik yaitu sebanyak 32 (41,0%) responden. Dari 32 (41,0%) responden, sebanyak 5 (6,4%) yang menyatakan bahwa kepastian baik dan pasien kurang puas dan sebanyak 27 (34,6%) responden menyatakan kepastian baik dan pasien puas.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kepastian dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Silalahi, dkk (2019) Hasil analisis *chi-square* menunjukkan bahwa variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang diberikan perawat ( $p$ -value 0,000), variabel perawat terampil dan profesional ( $p$ -value 0,019), variabel pasien merasa nyaman ( $p$ -value 0,000) dan variabel pasien terhindar dari bahaya ( $p$ -value 0,000) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RS Advent Medan. Sedangkan variabel penurunan kecemasan pasien ( $p$ -value 0,066) dan perawat ramah dan empati ( $p$ -value 0,085) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. (10).

Menurut asumsi peneliti, kepastian merupakan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, Akan tetapi masih ada pasien yang merasa bahwa belum ada jaminan privasi selama pemeriksaan atau konsultasi di rumah sakit, pasien takut orang lain akan mengetahui penyakit yang dideritanya. Pasien juga merasa bahwa instalasi rawat jalan masih harus membenahi dan menyediakan petugas kesehatan yang terampil, kurang memiliki cara kerja yang baik sesuai dengan keinginan mereka. Responden juga menyatakan bahwa petugas kesehatan memiliki tanggung jawab penuh dalam melaksanakan tugas, petugas

kesehatan di Instalasi Rawat Jalan tidak membeda-bedakan pasien, petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang baik terkait masalah kesehatan pasien. Jaminan ini merupakan suatu bukti dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat yang menganjurkan agar setiap petugas kesehatan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini, petugas kesehatan diharapkan bisa memberikan garansi bahwa ketika pasien ditangannya, maka kesembuhanlah yang akan didapat, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien, bahwa mereka di tangan yang tepat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya.

### **Hubungan Penampilan dengan Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 78 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan penampilan kurang ada sebanyak 41 (52,6%) responden. Dari 41 (52,6%) responden ada sebanyak 31 (39,7%) responden yang menyatakan penampilan kurang dan pasien kurang puas dan ada sebanyak 10 (12,8%) responden yang menyatakan penampilan baik dan pasien puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa penampilan baik yaitu sebanyak 37 (47,4%) responden. Dari 37 (47,4%) responden, sebanyak 12 (15,4%) yang menyatakan bahwa penampilan baik dan pasien kurang puas dan sebanyak 25 (32,1%)

responden menyatakan penampilan baik dan pasien puas.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan penampilan dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswanto, dkk (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan nilai pasien terhadap kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhamadiyah Gombong baik secara parsial maupun simultan atau bersama-sama dengan kontribusi 61,2% dan sisanya 38,8% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperiksa dalam penelitian ini (11).

Penelitian ini juga sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima, yaitu setiap karyawan harus memiliki penampilan menarik, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan dengan pelayanan. Mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pasien dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan pasien secara profesional. Penampilan seseorang merupakan salah satu hal pertama yang diperhatikan selama komunikasi interpersonal. Kesan pertama timbul dalam 20 detik sampai 4

menit pertama dan 84 % dari kesan terhadap seseorang berdasarkan penampilannya (7).

Peneliti berasumsi bahwa masih banyak responden yang menyatakan bahwa ruang tunggu Instalasi rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara masih belum memiliki yang memadai untuk menampung pasien yang datang, masih kurang memiliki peralatan kesehatan yang memadai. Karena disana tidak ada alat untuk lasik mata, loket pendaftaran kurang nyaman untuk proses pendaftaran karena banyak pasang mata yang juga dapat melihat karena ruangannya terlalu terbuka. Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alatmenunjang pelayanan kesehatan yang baik. Penampilan merupakan elemen yang sangat penting bagi pasien karena penampilan merupakan elemen yang langsung dapat dirasakan oleh pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap penampilan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap penampilan buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. penampilan berhubungan positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan ruangan, peralatan medis.

#### **Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 78 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan empati kurang ada sebanyak 44 (56,4%) responden. Dari 44 (56,4%) responden ada sebanyak 32

(41,0%) responden yang menyatakan empati kurang dan pasien kurang puas dan ada sebanyak 12 (15,4%) responden yang menyatakan empati baik dan pasien puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa empati baik yaitu sebanyak 34 (43,6%) responden. Dari 34 (43,6%) responden sebanyak 11 (14,1%) yang menyatakan bahwa empati baik dan pasien kurang puas dan sebanyak 23 (29,5%) responden menyatakan empati baik dan pasien puas.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ismail (2019). Hasil Uji hipotesis komunikasi (X1), terhadap kualitas pelayanan (Y1) diperoleh nilai signifikan X1 terhadap Y1 sebesar  $0,137 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung berpengaruh positif tapi tidak signifikan X1 terhadap Y1. Prosedur (X2), terhadap kualitas pelayanan (Y1) diperoleh nilai signifikan X2 terhadap Y1 sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh postif dan signifikan X2 terhadap Y1. Kualitas Pelayanan (Y1) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) diperoleh nilai signifikan Y1 terhadap Y2 sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan Y1 terhadap Y2. Komunikasi (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) diperoleh nilai

signifikan X1 terhadap Y2 sebesar  $0,418 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung berpengaruh positif tapi tidak signifikan X1 terhadap Y2. Prosedur (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y2) diperoleh nilai signifikan X2 terhadap Y2 sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan X2 terhadap Y2 (12).

Peneliti berasumsi bahwa petugas telah berupaya untuk senantiasa mengucapkan salam sebelum memeriksa pasien, selalu sabar mendengar keluhan pasien, selalu memperhatikan keluhan pasien, selalu memberikan motivasi bahwa penyakit yang di derita dapat sembuh, selalu memahami kebutuhan pasien, memberikan perhatian khusus kepada pasien.

Memahami kebutuhan spesifik para pasiennya, memberikan layanan yang sama, senantiasa ramah, serta selalu memberikan senyuman kepada pasien., dan tanggap dalam keluhan pasien akan tetapi masih banyak responden yang menyatakan sebaliknya bahwa petugas jarang mengucapkan salam sebelum memeriksa pasien, kurang sabar mendengar keluhan pasien, kurang memperhatikan keluhan pasien, kurang memberikan motivasi bahwa penyakit yang di derita dapat sembuh,, kurang memahami kebutuhan pasien, kurang memberikan perhatian khusus kepada pasien, kurang memahami kebutuhan spesifik para pasiennya, memberikan layanan yang sama, kurang ramah, serta selalu memberikan senyuman kepada pasien.

Dan tanggap dalam keluhan pasien. Empati adalah kemudahan dalam melakukan

hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Petugas kesehatan diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya.

Pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan jika apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak petugas kesehatan, dan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi petugas kesehatan, kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien. Semakin baik persepsi petugas kesehatan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap perhatian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Pelayanan dan perilaku petugas kesehatan merupakan faktor yang sangat berhubungan terhadap kepuasan pasien. Peningkatan prioritas kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan dengan mendistribusikan pelayanan yang adil, ramah dan sopan. Petugas memperlakukan pasien dengan sopan baik, mengingat nama pasien, petugas memberikan pelayanan dengan cekatan, petugas menjelaskan hal-hal yang dibutuhkan pasien, petugas cepat dan tanggap terhadap keluhan dan kendala yang pasien alami, dan petugas memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti

**Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di UPT Rumah Sakit**

## Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 78 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan ketanggapan kurang ada sebanyak 42 (53,8%) responden. Dari 42 (53,8%) responden ada sebanyak 31 (39,7%) responden yang menyatakan ketanggapan kurang dan pasien kurang puas, ada sebanyak 11 (14,1%) responden yang menyatakan ketanggapan baik dan pasien puas. Sedangkan responden lainnya menyatakan bahwa ketanggapan baik yaitu sebanyak 36 (46,2%) responden. Dari 36 (46,2%) responden sebanyak 12 (15,4%) yang menyatakan bahwa ketanggapan baik dan pasien kurang puas dan sebanyak 24 (30,8%) responden menyatakan ketanggapan baik dan pasien puas.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significance* ada  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi, dkk (2019). Hasil analisis *chi-square* menunjukkan bahwa variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang diberikan perawat ( $p$ -value 0,000), variabel perawat terampil dan profesional ( $p$ -value 0,019), variabel pasien merasa nyaman ( $p$ -value 0,000) dan variabel pasien terhindar dari bahaya ( $p$ -value 0,000) memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RS Advent Medan.

Sedangkan variabel penurunan kecemasan pasien ( $p$ -value 0,066) dan perawat ramah dan empati ( $p$ -value 0,085) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan variabel pasien terhindar dari bahaya ( $p=0.009$ ;  $Exp(B) 76.851$ ) dan pasien merasa nyaman ( $p=0.035$ ;  $Exp(B) 15.308$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Advent Medan (10).

Peneliti berasumsi bahwa kurang tanggapnya petugas kesehatan menjadi salah satu faktor yang berdampak pada ketidakpuasan pasien, hal ini diduga menjadi penyebab belum sesuai harapan responden. Dapat dilihat dari distribusi frekuensi jawaban responden tentang ketanggapan menunjukkan hampir sebagian besar responden menjawab kurang memuaskan. Pasien mengeluh lama mengantre/menunggu untuk mendapatkan tindakan medis.

Hal ini disebabkan karena tindakan medis yang dilakukan untuk satu orang pasien membutuhkan waktu sedikit lama. Sedangkan pasien lainnya kurang sabar menunggu untuk mendapatkan tindakan medisnya. ketanggapan berhubungan dengan kepuasan pasien. Ketanggapan merupakan hal yang sangat dinilai ketika pasien mendapatkan pelayanan mereka akan menilai apakah petugas kesehatan cepat dan tanggap ketika mereka tiba di rumah sakit. Ketanggapan dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan

petugas dalam melayani pasien, kecepatan petugas dalam menangani pasien.

Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa responden menyatakan akan mengantari/menunggu lama di loket pendaftaran karena petugas pendaftaran terkesan lambat dan kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Petugas kesehatan tidak segera melakukan pelayanan serta tindakan ketika pasien mengeluh atas keadaannya padahal petugas kesehatan di puskesmas harus memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar puas dengan kemampuan petugas kesehatan.

## KESIMPULAN

Ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Ada hubungan kepastian dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Ada hubungan penampilan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Ada hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada semua aspek dengan cara

merespon, menyambut pasien dengan menerapkan 3S, mengingat nama pasien, memberikan senyuman dan sentuhan dipundak saat pasien mengeluh akan sakitnya untuk memberikan semangat, langsung tanggap terhadap keinginan pasien.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak UPT Rumah Sakit Khusus Mata Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta. 2009;(rumah sakit):40.
2. Adikoesoemo S. Manajemen Rumah Sakit. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. 2012;
3. Margaretha. Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi. Jakarta: Mandar Maju; 2004.
4. standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
5. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal
6. Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas. 2008;2(2):186–90.
7. Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml

- VA. Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Hum Resour Manage*. Wiley Online Library; 1991;30(3):335–64.
8. Anisah, Iis, Zuraidah Nasution, and Yuniati Yuniati. "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota." *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE* 8.2 (2022): 1252-1262.
9. Ahmad BM. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2019.
10. Silalahi JY, Fitriani AD, Megawati M. Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent
- Medan. *Jurnal Kesehatan PERINTIS* (Perintis's Health Journal). 2019;6(1):21–9.
11. Siswanto D, Khasanah I. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong). *Fakultas Ekonomika dan Bisnis*; 2019.
12. Ismail I, Munir AR, Kadir I. Pengaruh Komunikasi, Prosedur Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Rsud Labuang Baji Makassar. *YUME Journal Management*. 2019;2(2).