

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI JANTUNG RSUP PROF. DR. R. D. KANDOU MANADO

Go Handayani^{1*}, Aaltje E. Manampiring², Jimmy Posangi³

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado¹, Divisi Jantung Dan Pembuluh Darah, Dokter Residensi, Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado¹, Bagian Kimia, Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado², Bagian Farmakologi, Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado²

*Corresponding Author : gohandayani@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai bagian integral dari struktur sosial dan kesehatan, tetapi juga berperan dalam memberikan layanan kesehatan yang komprehensif. Faktor-faktor yang berkontribusi pada kualitas layanan mencakup sistem rumah sakit, tenaga kerja, teknologi, dan partisipasi masyarakat. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada bulan Januari-Juli 2023. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif, menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel ialah sebagian dari populasi responden sebanyak 320 pasien. Data primer diperoleh dari wawancara langsung kepada pasien rawat jalan Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dan data sekunder yaitu rekapan pengunjung dan status rekam medis rawat jalan pasien. Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis univariat, bivariat (regresi linear sederhana dan regresi berganda), dan multivariat (korelasi kuadrat). Hasil penelitian diperoleh masing-masing nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga disimpulkan adanya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Bukti fisik berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 0,670. Keandalan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 0,643. Daya tanggap berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien sebesar 0,612. Jaminan berpengaruh cukup terhadap kepuasan pasien sebesar 0,343. Perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 0,365. Hasil uji regresi berganda secara bersama-sama diperoleh nilai konstanta kepuasan pasien 14,625 dan koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,269, X2 sebesar 0,280, X3 sebesar 0,700, X4 sebesar 0,014, dan X5 sebesar 0,143. Koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat disimpulkan pengaruh kelima variabel bebas apabila naik variabel terikat juga ikut naik. Hasil nilai R *square* sebesar 0,599 atau 59,9%, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 59,9%.

Kata kunci : mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, rumah sakit

ABSTRACT

Hospitals not only function as an integral part of the social and health structure, but also play a role in providing comprehensive health services. Factors that contribute to service quality include hospital systems, workforce, technology, and community participation. The purpose of this study is to analyze the effect of aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention to outpatient satisfaction at the Heart Poly of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado in January-July 2023. This type of research is quantitative, using analytical observational methods with a cross sectional approach. The sample was a portion of the respondent population of 320 patients. Primary data were obtained from direct interviews with outpatients of the Heart Poly Hospital Prof. Dr. R. D. Kandou Manado and secondary data, namely visitor recaps and patient outpatient medical record status. Data analysis in this study is univariate, bivariate (simple linear regression and multiple regression), and multivariate (quadratic correlation). The results of the study obtained each sig value of $0.000 < 0.05$ so that it was concluded that the influence of each independent variable on the dependent variable. Physical evidence had a strong effect on patient satisfaction of 0.670. Reliability has a strong effect on patient satisfaction of 0.643. Responsiveness has a strong effect on patient satisfaction of 0.612. Assurance has a sufficient effect on patient satisfaction of 0.343. Attention

affects patient satisfaction by 0.365. The results of multiple regression tests together obtained a patient satisfaction constant value of 14.625 and variable regression coefficients X1 of 0.269, X2 of 0.280, X3 of 0.700, X4 of 0.014, and X5 of 0.143. The regression coefficient is positive so that it can be concluded that the influence of the five independent variables if the dependent variable rises also rises. The result of the R square value of 0.599 or 59.9%, it can be concluded that the five independent variables have an influence on the dependent variable by 59.9%.

Keywords : *health service quality, patient satisfaction, hospital*

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2014, rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai bagian integral dari struktur sosial dan kesehatan, tetapi juga berperan dalam memberikan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk pengobatan penyakit, pencegahan penyakit, serta pelatihan tenaga kesehatan dan medis.

Rumah sakit hadir untuk memenuhi keperluan dan permintaan pasien yang mengharapkan penyelesaian untuk masalah kesehatan mereka, dan kebutuhan yang dimaksud ialah pelayanan kesehatan yang unggul. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, tuntutan terhadap kesehatan juga semakin meningkat. Pasien sering menginginkan agar pelayanan kesehatan yang mereka terima siap, cepat, responsif, dan nyaman. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan yang memiliki keahlian khusus, melibatkan pengetahuan, penampilan menarik, keramahan, responsif, kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan pasien, dan keterampilan dalam menanggapi keluhan-keluhan pasien.

Usaha untuk meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, sejumlah langkah dilakukan tanpa mengabaikan etika profesi dan standar medis. Dengan semakin majunya zaman, kemajuan teknologi semakin pesat, dan semakin banyak persaingan di antara lembaga layanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan kesehatan diperlukan untuk terus memenangkan kepercayaan konsumen, terutama pasien, dan akibatnya, tingkat kepuasan pasien terus bertambah. Faktor-faktor yang berkontribusi pada kualitas layanan mencakup sistem rumah sakit, tenaga kerja, teknologi, dan partisipasi masyarakat sebagai konsumen yang diharapkan dapat berkontribusi terhadap kualitas layanan yang terwujud.

Mutu layanan dimulai dengan pemahaman atas kebutuhan pasien dan berakhir dengan respon serta penilaian terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang bermutu tidaklah berasal dari persepsi penyedia layanan, tetapi bergantung pada pandangan pihak konsumen itu sendiri. Inilah sebabnya mengapa mutu pelayanan kesehatan yang unggul berpotensi menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

Rumah sakit harus memiliki program peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) yang menjangkau seluruh unit kerja dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan menjamin keselamatan pasien agar mekanisme koordinasi pelaksanaan program peningkatan mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit dapat berjalan lebih baik. Fasilitas dan lingkungan dalam rumah sakit harus aman, berfungsi baik, dan memberikan lingkungan perawatan yang aman bagi pasien, keluarga, staf, dan pengunjung. Untuk mencapai tujuan itu maka fasilitas fisik, bangunan, prasarana dan peralatan kesehatan serta sumber daya lainnya harus dikelola secara efektif untuk mengurangi dan mengendalikan bahaya, risiko, mencegah kecelakaan, cedera dan penyakit akibat kerja. Dalam pengelolaan fasilitas dan lingkungan serta pemantauan keselamatan, rumah sakit menyusun program pengelolaan fasilitas dan lingkungan serta program pengelolaan risiko untuk pemantauan keselamatan di seluruh lingkungan rumah sakit. Pengelolaan yang efektif mencakup perencanaan, pendidikan, dan pemantauan multidisiplin dimana pemimpin merencanakan ruang, peralatan, dan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung layanan klinis yang disediakan secara aman dan

efektif serta semua staf diedukasi mengenai fasilitas, cara mengurangi risiko, cara memantau dan melaporkan situasi yang berisiko termasuk melakukan penilaian risiko yang komprehensif di seluruh fasilitas yang dikembangkan dan dipantau berkala (Kepmenkes RI, 2022).

Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990) menyatakan bahwa mutu layanan memiliki peran strategis yang fundamental dalam usaha mencapai kesuksesan dan kelangsungan bisnis yang berkelanjutan dalam lingkungan persaingan yang sengit. Terdapat lima faktor utama yang terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), yang membicarakan tentang fasilitas fisik, perlengkapan staf, serta ketersediaan sarana dan prasarana; *Reliability* (Keandalan), yang melibatkan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan bagi pelanggan; *Responsiveness* (Responsif), mencakup keterampilan dalam merespons kebutuhan pasien serta kesiapan dan kemauan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang baik; *Assurance* (Jaminan), yang melibatkan kesopanan, pengetahuan, dan kepercayaan yang dapat memberikan jaminan kepada pelanggan dan melindungi mereka dari risiko; *Empathy* (Empati), yang menggambarkan perhatian individu terhadap pelanggan, kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan pelanggan dengan mudah, serta ketersediaan untuk berkomunikasi.

Tingkat kepuasan pasien ialah hal yang bersifat subjektif, dapat mengalami perubahan seiring waktu berjalan, sulit diukur, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Ketidakpuasan pasien mengindikasikan adanya keluhan terhadap rumah sakit atau layanan yang diberikan oleh tim medis di rumah sakit tersebut, termasuk dokter, perawat, apoteker, staf laboratorium, dan lain sebagainya. Keluhan juga dapat berhubungan dengan sistem perawatan kesehatan secara keseluruhan, seperti masalah biaya, fasilitas, prasarana, sistem administrasi, dan aspek lainnya.

Studi pendahuluan yang menjadi temuan dari penelitian ialah penggunaan teknologi terkini dalam pelayanan kesehatan, seperti *telemedicine*, aplikasi kesehatan, atau platform berbasis *online* untuk pengaturan janji temu dan komunikasi dengan pasien, hal ini dapat membantu meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pasien, serta efisiensi pelayanan di poli jantung.

Analisis aspek-aspek seperti komunikasi dokter-pasien, interaksi dengan staf medis, kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien, serta perasaan pasien selama proses pemeriksaan dan tindakan medis secara rawat jalan. Menganalisis sejauh mana pasien dilibatkan dalam pengambilan keputusan terkait perawatan dan pengobatan mereka. Begitu juga langkah-langkah keselamatan pasien yang diimplementasikan di poli jantung ini meliputi penilaian terhadap praktik yang meminimalkan risiko kesalahan medis, seperti verifikasi identitas pasien, pemberian obat yang tepat, dan prosedur steril, hal lain juga berupa komunikasi yang baik dapat mengurangi kebingungan dan kecemasan pasien. Kolaborasi antara berbagai spesialis di poli jantung dapat meningkatkan koordinasi perawatan bagi pasien dengan kondisi jantung yang kompleks. Integrasi perawatan yang baik dapat mengurangi kesalahan dalam diagnosis dan pengobatan.

Efisiensi layanan, kejelasan informasi, kenyamanan fisik, dan empati staf medis, kemudian faktor lingkungan fisik di poli jantung, seperti tata letak ruangan, kebersihan, dan kenyamanan, dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, serta menganalisis kaitan antara mutu pelayanan di poli jantung dan hasil kesehatan jangka panjang pasien, seperti pengurangan risiko komplikasi, peningkatan kualitas hidup, dan angka rehospitalisasi. Dengan observasi awal ini, peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di poli jantung dapat dicapai secara komprehensif.

Hal yang sama berlaku untuk Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Prof. Dr. R. D. Kandou, dimana mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi memerlukan penyediaan layanan yang optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan survei untuk mengevaluasi kepuasan

pasien, sehingga dapat mengatasi masalah ketidakpuasan dan menjaga loyalitas pelanggan. RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menyediakan 33 fasilitas rawat jalan poliklinik yang salah satunya ialah poli jantung. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada bulan Januari-Juli 2023.

METODE

Jenis penelitian ini ialah kuantitatif, menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada bulan Januari-Juli 2023. Sampel ialah sebagian dari populasi responden sebanyak 320 pasien. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan kesehatan dengan aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*). Variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Variabel diukur menggunakan kuesioner baku yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Cara pengukuran dengan menggunakan kuesioner dan analisis data hasil penelitian menggunakan analisis univariat, bivariat (regresi linear sederhana dan regresi berganda), dan multivariat (korelasi kuadrat).

HASIL

Distribusi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 1-4. Analisis bivariat berdasarkan regresi linear sederhana dan regresi berganda dapat dilihat pada tabel 5-10. Analisis multivariat dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Umur	n	%
17-30 Tahun	19	5,9
31-40 Tahun	75	23,4
41-50 Tahun	79	24,7
51-60 Tahun	86	26,9
61-65 Tahun	61	19,1
Total	320	100

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	191	59,7
Perempuan	129	40,3
Total	320	100

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	n	%
SD	26	8,1
SMP	52	16,3
SMA	156	48,8
PT	86	26,9
Total	320	100

Berdasarkan data distribusi umur responden, yang paling banyak berada pada rentang umur 51-60 tahun yaitu sebanyak 86 (26,9%) responden, dan yang paling sedikit pada kelompok umur 17-30 tahun yaitu sebanyak 19 (5,95) responden. Berdasarkan data distribusi jenis kelamin, yang paling banyak berada pada responden laki-laki yaitu sebanyak 191 (59,7%) responden, dan paling sedikit pada responden perempuan yaitu sebanyak 129

(40,3%) responden. Berdasarkan data distribusi pendidikan, yang paling banyak berada pada SMA yaitu sebanyak 156 (48,8%) responden, dan yang paling sedikit berada pada SD yaitu sebanyak 26 (8,1%). Berdasarkan data distribusi pekerjaan, yang paling banyak berada pada wiraswasta yaitu sebanyak 123 (38,4%) responden, dan yang paling sedikit berada pada tidak bekerja yaitu sebanyak 9 (2,8%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
PNS	50	15,6
Karyawan Swasta	109	34,1
Wiraswasta	123	38,4
Buruh	29	9,1
Tidak Bekerja	9	2,8
Total	320	100

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	29,733	2,356		12,623	,000	
	Bukti Fisik	,564	,035	,670	16,097	,000	,670

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 29,733 + 0,564$

Persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana ialah nilai konstanta sebesar 29,733 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien sebesar 29,733 dan koefisien regresi sebesar 0,564. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien nilai sig $0,000 < 0,05$ dan r sig sebesar 0,670 sehingga disimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien dengan korelasi antar variabel kuat.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	34,531	2,214		15,598	,000	
	Keandalan	,864	,058	,643	14,963	,000	,643

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 34,531 + 0,864$

Persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana ialah nilai konstanta sebesar 34,531 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien sebesar 34,531 dan koefisien regresi sebesar 0,864. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan pasien nilai sig $0,000 < 0,05$ dan r sig sebesar 0,643 sehingga disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien dengan korelasi antar variabel kuat.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	34,145	2,429		14,059	,000	
	Daya Tanggap	1,151	,083	,612	13,794	,000	,612

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 34,145 + 1,151$

Persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana ialah nilai konstanta sebesar 34,145 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien sebesar 34,145 dan koefisien regresi sebesar 1,151. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien nilai sig $0,000 < 0,05$ dan r sig sebesar 0,612 sehingga disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien dengan korelasi antar variabel kuat.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	26,117	6,375		4,097	,000	
	Jaminan	1,673	,257	,343	6,509	,000	,343

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 26,117 + 1,673$

Persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana ialah nilai konstanta sebesar 26,117 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien sebesar 26,117 dan koefisien regresi sebesar 1,673. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien nilai sig $0,000 < 0,05$ dan r sig sebesar 0,343 sehingga disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien dengan korelasi antar variabel cukup.

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Perhatian Terhadap Kepuasan Pasien Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	46,345	3,045		15,218	,000	
	Perhatian	,870	,125	,365	6,987	,000	,365

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 46,345 + 0,870$

Persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan dari hasil perhitungan pada analisis regresi linear sederhana ialah nilai konstanta sebesar 46,345 yang berarti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan pasien sebesar 46,345 dan koefisien regresi sebesar 0,870. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel perhatian terhadap kepuasan pasien nilai sig $0,000 < 0,05$ dan r sig sebesar 0,365 sehingga disimpulkan bahwa variabel perhatian berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien dengan korelasi antar variabel kuat.

Tabel 10. Hasil Uji Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,625	4,691		3,118	,002
	Bukti Fisik	,269	,076	,320	3,545	,000
	Keandalan	,280	,119	,208	2,349	,019
	Daya Tanggap	,700	,097	,372	7,218	,000
	Jaminan	,014	,211	,003	,068	,946
	Perhatian	,143	,106	,060	1,351	,178

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 14,625 + 0,269X_1 + 0,280X_2 + 0,700X_3 + 0,014X_4 + 0,0143X_5$

Pada persamaan tersebut ditunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari hasil perhitungan dan persamaan analisis koefisien regresi linear berganda diatas maka dapat diartikan sebagai berikut:

Nilai a (konstanta) sebesar 14,625 mengandung arti bahwa nilai koefisien variabel kepuasan pasien ialah sebesar 14,625 koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,269, X2 sebesar 0,280, X3 sebesar 0,700, X4 sebesar 0,014, dan X5 sebesar 0,143. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dilakukan bahwa arah pengaruh kelima variabel bebas terhadap variabel terikat ialah positif.

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,774 ^a	,599	,592	1,981	

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi pada Tabel 11, nilai *R square* sebesar 0,599 atau 59,9%. Maka berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kelima variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat ialah sebesar 59,9% sedangkan sisanya 40,1% tidak dijelaskan berdasarkan variabel lainnya di luar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangible*) memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Menurut Prasbanastiti (2018) *tangible* atau bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir yang bersih, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruangan pemeriksaan, serta kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Bukti fisik mengacu pada kondisi fisik organisasi, keadaan menarik dari peralatan dan bahan-bahan, serta penampilan staf (Purwoastuti, dkk., 2015). Sarana dan prasarana meliputi segala hal yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan dan mendukung pelaksanaannya (Evans, 2007). Bukti fisik pada dasarnya harus mencakup semua aspek yang terkait dengan fasilitas dan kelengkapan sarana prasarana, termasuk ketersediaan dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Pakpahan, 2015). Selain itu, bukti fisik juga harus mencakup fasilitas sarana yang sudah tersedia, berupa peralatan yang seharusnya telah siap digunakan di lembaga layanan kesehatan atau layanan publik (Bustami, 2011).

Menurut hasil studi yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016), terdapat keterkaitan yang sangat penting antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dalam pelayanan kesehatan dengan

tingkat kepuasan pasien. Keterhubungan ini muncul karena fasilitas fisik yang baik, peralatan yang memadai, staf yang kompeten, serta komunikasi yang efektif, sehingga dampaknya langsung dapat dirasakan oleh pelanggan dan berujung pada rasa puas bagi pasien (Nursalam, 2014). Penemuan ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016), yang menyimpulkan bahwa unsur bukti fisik memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil investigasi yang dilaksanakan oleh Mernawat dan Zainafree (2016), yang menunjukkan bahwa faktor bukti fisik berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Hal ini mewajibkan agar ruang pemeriksaan dan area tunggu memiliki kebersihan, keteraturan, dan kenyamanan yang optimal. Keberadaan peralatan medis yang cukup lengkap serta kehadiran staf medis dan perawat yang terjaga kebersihannya memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan layanan ambulans di Puskesmas Lamper Tengah. Ketika pasien atau klien dapat dengan jelas mengamati elemen fisik yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Walaupun hasil survei yang dilaksanakan mengungkapkan bahwa beberapa responden masih mengeluhkan ketidaknyamanan dalam ruang tunggu pasien serta adanya kejanggalan terkait kursi tunggu yang tak terduga, hal tersebut disebabkan oleh ketiadaan ruang tunggu pasien di Puskesmas Lamper Tengah. Di samping itu, menurut pandangan responden, masih terdapat kekurangan dalam hal kebersihan dalam setiap ruang pemeriksaan.

Penelitian yang dikerjakan oleh Sandag dkk (2023) di Manado menghasilkan temuan yang serupa. Dari hasil analisis *chi-square*, ditemukan bahwa nilai $p=0,000$, menunjukkan adanya korelasi antara aspek bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien (*servqual*) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Dalam hal ini, nilai odds ratio sebesar 238,889 mengindikasikan bahwa responden yang merasa puas terhadap aspek bukti fisik memiliki peluang 238,8 kali lebih tinggi untuk merasa puas terhadap layanan rumah sakit dibandingkan dengan responden yang kurang puas terhadap aspek bukti fisik tersebut.

Penelitian lainnya yang dilakukan Lampus, dkk (2023) di Manado menunjukkan hasil serupa. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$, yang artinya *tangible* memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Nilai odds ratio sebesar 15,500 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *tangible* memiliki 15,5 kali lipat pengaruh terhadap pelayanan rumah sakit daripada yang kurang puas terhadap *tangible*. Temuan ini diperkuat penelitian yang dilakukan Putera, dkk (2023) di pelayanan rawat jalan di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado, dengan hasil uji *chi-square* menunjukkan p -value 0,000, yang artinya *tangibles* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, simpulan peneliti dari elaborasi pembahasan yaitu, bukti fisik mengacu pada aspek-aspek materi dan fisik yang terkait dengan lingkungan, fasilitas, peralatan, dan tampilan visual dari pelayanan kesehatan. Kualitas bukti fisik yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien melalui lingkungan yang bersih, nyaman, dan terjaga, dengan fasilitas dan peralatan medis modern yang memberi keyakinan pada mutu perawatan. Bukti fisik memadai mencerminkan standar kualitas tinggi, meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kompetensi penyedia layanan. Selain itu, bukti fisik seperti kenyamanan ruangan, privasi, dan fasilitas yang memadai berpotensi meningkatkan kepuasan pasien dengan menciptakan pengalaman perawatan yang positif.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Menurut Prasbanastiti (2018) *reliability* atau keandalan adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/ pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

Keandalan merujuk pada kinerja layanan yang tepat, dapat diandalkan, dan konsisten dalam menghasilkan pelayanan. Dimensi keandalan dianggap sebagai elemen kedua yang signifikan dalam membentuk tingkat kepuasan. Pasien sangat mengharapkan agar rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Selain itu, pasien juga berharap agar staf rumah sakit mampu mengatasi kebutuhan pasien dengan kompetensi dan memberikan pelayanan yang akurat. Oleh karena itu, penting bagi seluruh staf untuk mengelola waktu dengan efektif serta memberikan pelayanan unggul kepada pelanggan (Aliman dan Mohamad, 2013).

Hasil penelitian yang serupa dilaksanakan oleh Khairani (2011) berjudul "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat." Temuan dari penelitiannya menunjukkan bahwa dalam hal variabel keandalan, sebanyak (67,4%) dari responden menyatakan bahwa mereka memiliki pandangan positif terhadap keandalan petugas kesehatan, sementara (32,6%) responden menyampaikan bahwa mereka menganggap keandalan petugas kesehatan kurang baik. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha (2014) berjudul "Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014" menunjukkan bahwa ada sejumlah responden, sebanyak 56,56%, yang merasa puas dengan tingkat keandalan dalam tindakan yang cepat dan tepat dalam hal pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan.

Penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2014), yang mengungkapkan adanya hubungan antara dimensi *reliability* dan tingkat kepuasan pelanggan. *Reliability* mencakup kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak awal tanpa kesalahan apapun, serta menghormati waktu yang telah disepakati dalam penyampaian layanannya. Temuan dari penelitian Burhanuddin (2016) menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *reliability*, dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan Lampus, dkk (2023) di Manado menunjukkan hasil serupa. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$, yang artinya *reliability* memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Nilai odds ratio sebesar 207,500 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *reliability* memiliki 207,5 kali lipat pengaruh terhadap pelayanan rumah sakit daripada yang kurang puas terhadap *reliability*. Penelitian lainnya yang dilakukan Putera, dkk (2023) di Manado, hasil uji *chi square* menunjukkan nilai p -value 0,000, yang artinya *reliability* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, simpulan peneliti dari elaborasi pembahasan yaitu, keandalan mengacu konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan kesehatan. Kepercayaan dan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan terkait erat dengan keandalan penyedia layanan. Keandalan tenaga medis dalam memberikan perawatan yang konsisten dan akurat, termasuk diagnosis yang tepat, pengobatan yang sesuai, dan koordinasi tim medis yang baik, berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Tingkat keandalan yang tinggi membangun dasar kepercayaan yang mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan

kepuasan. Keandalan juga berkaitan dengan keamanan pasien; pasien menginginkan perawatan medis yang memberikan rasa aman dan yakin bahwa tindakan yang diambil tidak mengancam keselamatan mereka. Kepercayaan pasien terhadap keandalan ini berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih baik.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek daya tanggap (*responsiveness*) memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Menurut Prasbanastiti (2018) *responsiveness* atau daya tanggap adalah respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan. Dalam pandangan Wenas dkk (2022), pelayanan kesehatan yang berkualitas lebih tinggi cenderung menciptakan loyalitas dari pengguna layanan. Salah satu elemen dari kualitas pelayanan adalah tingkat daya tanggap, yang mencerminkan indikator kualitas pelayanan di lingkungan rumah sakit. Hubungan antara daya tanggap ini dan loyalitas pasien adalah positif.

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016) mengindikasikan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyaningrum (2013), yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi *responsiveness* dan tingkat kepuasan pasien dalam layanan kebidanan di BPM Boyolali. Pandangan ini mendapatkan dukungan dari teori yang diusulkan oleh Sabarguna (2008), yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dalam layanan kesehatan bisa dipahami melalui dimensi interaksi antara pasien dan petugas kesehatan yang melibatkan elemen-elemen seperti keramahan, informatif, tanggap, dukungan, kecepatan, dan sopan santun. Dimensi daya tanggap sendiri mengacu pada kemampuan serta kesiapan pihak penyedia layanan kesehatan untuk memberikan informasi dan merespon kebutuhan serta keinginan pasien dengan cepat (Eninurkhatun, 2017).

Penelitian ini mendapatkan dukungan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016), yang menunjukkan adanya keterkaitan yang sangat penting antara dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi ketanggapan ini menitikberatkan pada perhatian dan kecepatan karyawan dalam merespon permintaan, pertanyaan, dan masukan dari pelanggan. Oleh karena itu, unsur-unsur dalam dimensi ini mencakup responsifitas para karyawan dalam melayani pelanggan dan menangani keluhan yang mereka sampaikan.

Penelitian yang dilakukan Lampus, dkk (2023) di Manado juga mendukung temuan penelitian ini. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$, yang artinya *responsiveness* memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Nilai odds ratio sebesar 22,611 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *responsiveness* memiliki 22,611 kali lipat pengaruh terhadap pelayanan rumah sakit daripada yang kurang puas terhadap *responsiveness*. Hasil penelitian oleh Pratiwi (2016) bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Hasil penelitian serupa ditunjukkan penelitian yang dilakukan Putera, dkk (2023). Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai p -value 0.000, yang artinya *responsiveness* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, simpulan peneliti dari elaborasi pembahasan

yaitu, daya tanggap mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan masukan pasien dengan cepat dan efektif. Respon yang cepat dan memadai terhadap permintaan dan masukan pasien memiliki dampak positif terhadap kepuasan dalam layanan kesehatan. Pasien merasa diperhatikan dan dihargai ketika permintaan mereka ditanggapi dengan tepat waktu, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan. Respon yang efektif juga membangun kepercayaan dan hubungan positif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta mendorong pasien untuk lebih aktif dalam mengikuti perawatan dan arahan medis, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek jaminan (*assurance*) memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Menurut Prasbanastiti (2018) *assurance* atau jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi jaminan pelayanan merupakan aspek mutu pelayanan yang terdiri dari sejumlah jaminan yang melibatkan pengetahuan dan ketrampilan petugas, sikap sopan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat diandalkan, serta kehadiran unsur keamanan (Eninurkhayatun, 2017). Indikator *assurance* melibatkan informasi terkait penyakit, penjelasan mengenai tindakan yang akan diambil, serta proyeksi perkembangan penyakit (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Konsep *assurance* (jaminan) berkaitan dengan kemampuan dan keramahan karyawan, serta keterampilan mereka dalam membangun rasa kepercayaan (*trust*) dan keyakinan (*confidence*) pada pelanggan (Tjiptono, 2012).

Terdapat hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Khairani (2011) yang berjudul "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pasaman Barat". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam aspek jaminan, sebanyak 72,8% responden menyatakan persepsi mereka terhadap jaminan petugas kesehatan adalah baik, sementara 27,2% menyatakan bahwa persepsi mereka terhadap jaminan petugas kesehatan adalah kurang baik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ulinuha (2014) dengan judul "Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014" juga mencapai kesimpulan yang serupa. Dalam variabel *assurance*/jaminan, sekitar 51,51% dari responden merasa puas dengan adanya jaminan akan keamanan dan kepercayaan dalam pelayanan, sementara sekitar 14,14% dari responden tidak puas dengan kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit.

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) menunjukkan bahwa terdapat kaitan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon. Berdasarkan observasi langsung di lapangan, tampak bahwa hampir setengah dari responden mengungkapkan adanya ketidakpuasan. Terdapat beberapa kemungkinan yang dapat diidentifikasi dari situasi ini. Pertama, mungkin disebabkan oleh volume kunjungan pasien rawat jalan yang cukup besar setiap harinya. Kondisi ini mungkin mengakibatkan petugas lebih berfokus pada menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan cepat, sehingga aspek kebaikan sikap ramah dan senyum saat melayani pasien bisa terabaikan.

Dari riset yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016), ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut pandangan Nursalam (2014), jaminan yang diberikan kepada pasien melibatkan aspek pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta

kredibilitas staf. Dalam konteks ini, ketika staf dianggap memiliki sifat yang dapat dipercaya dan memiliki kompetensi, serta pasien merasa terbebas dari risiko atau keragu-raguan, maka pasien cenderung merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2016) juga menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.

Hasil penelitian Lampus, dkk (2023) di Manado, hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$, yang artinya *reliability* memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Penelitian lainnya oleh Putera, dkk (2023) di Manado. Hasil uji *chi square* menunjukkan p -value 0,000 yang artinya *assurance* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di pelayan rawat jalan di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, simpulan peneliti dari elaborasi pembahasan yaitu, jaminan merujuk pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk menunjukkan keahlian, pengetahuan, dan kredibilitas mereka kepada pasien. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti sertifikasi keahlian atau lisensi, berpotensi membangun kepercayaan pasien dengan menunjukkan kemampuan dan kompetensi penyedia layanan. Jaminan ini juga mencakup rasa aman dan nyaman pasien melalui perlindungan privasi dan pengobatan yang cermat. Informasi yang jelas dan komunikasi transparan juga menjadi bentuk jaminan yang menghasilkan kepuasan pasien dengan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan perawatan.

Pengaruh Perhatian (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aspek perhatian (*empathy*) memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Menurut Prasbanastiti (2018) *empathy* atau empati adalah memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, dan perhatian yang tinggi kepada pasien. Dimensi empati merupakan elemen dalam mutu pelayanan yang melibatkan pemberian perhatian yang mendalam kepada setiap konsumen secara individu (Eninurkhayatun, 2017).

Dimensi ini mencerminkan kemampuan tenaga kerja untuk menggali dan memahami perasaan pelanggan dengan empati, seakan-akan mereka sendiri berada dalam posisi pelanggan. Sama halnya, Tjiptono menyatakan bahwa tingkat pemenuhan kepuasan dan harapan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan dipahami sebagai hasil dari perbedaan antara penilaian yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Ini adalah persepsi yang dirasakan oleh individu saat harapan dan kebutuhannya terpenuhi oleh dirinya atau faktor lain. Pasien adalah salah satu contoh individu yang memerlukan perhatian lebih dari tenaga medis. Ketika tenaga medis memberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, pasien akan merasa puas dengan hasil yang dicapai (Tjiptono, 2008).

Dari penelitian Burhanuddin (2016), terungkap bahwa terdapat keterkaitan yang sangat signifikan antara dimensi mutu layanan kesehatan yang berkaitan dengan empati (*empathy*) dan tingkat kepuasan pasien. Nursalam (2014) juga berpendapat mengenai pentingnya membina relasi yang kuat, memahami kebutuhan individual setiap pelanggan, serta memberikan pelayanan dan perhatian yang khusus kepada setiap pelanggan guna menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Temuan yang sejajar ditemukan dalam penelitian Dewi (2016), di mana hasilnya menunjukkan bahwa faktor empati memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.

Temuan serupa terlihat dalam penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree (2016), di mana aspek *empathy* berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani perawatan rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah. Mereka berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter atau tenaga medis dapat meredakan kecemasan pasien, mampu mengatasi keluhan pasien dengan efektif, memberikan saran atau motivasi kepada pasien, serta menghabiskan waktu untuk berkomunikasi secara pribadi mengenai masalah kesehatan pasien.

Penelitian lainnya yang dilakukan Lampus, dkk (2023) di Manado menunjukkan hasil serupa. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,000$, yang artinya *empathy* memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Temuan serupa dalam penelitian Putera, dkk (2023) di Manado, di mana nilai *p-values* hasil uji *chi square* menunjukkan $0,000$, yang artinya *empathy* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, simpulan peneliti dari elaborasi pembahasan yaitu, perhatian mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pasien. Perhatian berperan krusial dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Pengalaman *empathy* dari penyedia layanan kesehatan membuat pasien merasa dihargai dan dipahami, memperkuat hubungan dan kepercayaan. Pasien merasa puas karena mendapatkan perhatian dan dukungan emosional yang membantu pemenuhan kebutuhan mereka. Perhatian juga membantu penyampaian informasi dengan jelas dan nyaman, mengurangi kecemasan pasien, serta berperan dalam proses kesembuhan secara holistik.

KESIMPULAN

Aspek bukti fisik (*tangible*) berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Mayoritas responden merasa sangat puas terhadap kelengkapan dan ketersediaan peralatan medis di RS; metode pembayaran terhadap biaya perawatan di rawat jalan; penyelesaian administrasi menjelang pulang; ketersediaan fasilitas cuci tangan, sabun, hand sanitizer di poli jantung; kelengkapan pelayanan di laboratorium RS; penggunaan alat pelindung diri tenaga medis; keterjangkauan letak RS; penerangan lampu pada halaman dan bangsal RS; ruangan bebas dari serangga; penampilan tenaga medis; tempat parkir kendaraan di halaman CVBC RS; keadaan suhu, pencahayaan ruangan dan kenyamanan ruang perawatan; serta ketersediaan perabot ruang poli jantung (tempat tidur, kursi, dan lemari).

Aspek keandalan (*reliability*) berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Mayoritas responden merasa sangat puas terhadap kunjungan tenaga medis datang tepat waktu saat melayani; tenaga medis menerima dan melakukan tindakan pelayanan dengan baik; tenaga medis teliti dalam melakukan pemeriksaan; kecepatan dan ketepatan pelayanan tenaga medis (tidak berbelit-belit); tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien; penjelasan tenaga medis yang handal mengenai tindakan yang dilakukannya; serta pemberian obat dan penjelasan cara minum dari perawat.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Mayoritas responden merasa sangat puas terhadap lama waktu pelayanan di poli jantung; tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur; keterampilan tenaga medis dalam melayani (menyuntik, mengukur tensi,

suhu badan, infus, luka dll); pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi poli jantung; lama waktu tunggu sebelum tenaga medis memeriksa; serta pelayanan tenaga medis yang memproses masuk ke ruang poli jantung.

Aspek jaminan (*assurance*) berpengaruh cukup terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Mayoritas responden merasa sangat puas terhadap tenaga medis mempunyai catatan medis pasien; tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap; kejelasan informasi dari petugas administrasi; kemanjuran dan efek obat yang diberikan tenaga medis; ketersediaan obat di apotek RS.

Aspek perhatian (*empathy*) berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Jantung RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Mayoritas responden merasa sangat puas terhadap sikap tenaga medis terhadap keluarga atau pengunjung; sikap dan perilaku tenaga medis saat melakukan pemeriksaan rutin; keramahan tenaga medis dan petugas administrasi; pertolongan yang diberikan tenaga medis saat dibutuhkan bantuan; serta kepedulian tenaga medis yang bersifat pribadi (menanyakan kabar, kondisi pasien saat waktu tersebut).

Aspek bukti fisik (*tangible*) paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan kuat. Kelima variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 59,9%, sedangkan sisanya 40,1% yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Responden lebih cenderung memilih berobat di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dan merasa betah dengan segala fasilitas yang sudah tersedia dan tidak mau repot untuk melakukan kunjungan pelayanan di rumah sakit lainnya, sehingga boleh dikatakan persepsi untuk kunjungan kembali (revisited) lebih meningkat dengan berlandaskan banyaknya pasien kontrol yang melakukan kunjungan setiap bulannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan terimakasih kepada masyarakat yang sudah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini serta ucapan terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2013). "Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia". *International Journal of Marketing Studies*, 5(4), 15.
- Burhanuddin. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *jurnal mkmi*, Vol. 12 No. 1, Maret 2016
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A. dan Fatmasari, E. Y. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346)
- Evans, (2007). *The Economic of Canadian Helath Care*. Toronto: Butterworths
- Ismana, M. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*. Vol 6, No 2.

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta.
- Khairani, L. (2011). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pasaman Barat. Tesis. Padang: UNAND.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Mernawati, D. dan Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal* 1 (1) (2016)
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Prabanastiti, S. (2018). Analisis Perbedaan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS dan Non- BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Pratiwi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No 2 Juli 2016*.
- Putera, P. J. C., Posangi, J., & Manampiring, A. E. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Medical Scope Journal*, 5(2), 222–231. <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46227>
- Purwoastuti, E. & Walyani, E. S., 2015. Mutu Pelayanan kesehatan dan Kebidanan.
- Rahmawati. (2014). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. Universitas Surabaya Vol.3 No.1 2014
- Said, A., Pakpahan, S. P., & Damanik, H. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan upbjj-ut medan. *Jurnal Teknologi Pendidikan (JTP)*, 8(2), 264-273.
- Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. (2023). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104-114.
- Supriyanto, & Ernawaty M. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2008. Pemasaran Strategi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. Service Management. Yogyakarta: Andi
- Ulinuha, F. 2014. *Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*. Skripsi, Fakultas Kesehatan. UDINUS.
- WHO. 2014. Health for the World's Adolescents: A Second Chance in the Second Decade. Geneva, World Health Organization Departemen of Noncommunicable disease surveillance. (2014).
- Wenas, A. R., Tatura, S., & Langi, F. F. 2022. Factors Correlated to Hospital Performance. *e-CliniC*, 10(1), 151-159.
- Widyaningrum, Primastuti. 2013. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di BPM Martini Boyolali. Boyolali.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. 1990. Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations. New York : TheFree Press