



ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP LAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DI RUMAH SAKIT UMUM TERE MARGARETH MEDAN TAHUN 2023

Lenny Tiarmaida Siagian¹, Ismail Efendy², Rida Evalina Tarigan³
^{1,2,3}Prodi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia
siagianlenny839@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Terciptanya kualitas pelayanan mutu tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality (Serqual)* yaitu *Reability, Assurance, Tangible, Emphaty* dan *Responsives*. Dari beberapa hasil studi menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap beberapa pelayanan di Rumah sakit Indonesia masih cukup rendah. Pada saat melakukan survey awal di Rumah sakit Margareth Medan pada 10 responden didapati hanya 8 yang mengaku puas dengan pelayanan yang menggunakan system jaminan dan 2 diantaranya merasa tidak puas akan hal tersebut. Jenis penelitian ini merupakan survei kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan Rumah Sakit Tere Margareth Medan pada tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Tere Margareth Medan. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan menggunakan rumus slovin dimana sampel berjumlah 83 orang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada Ada pengaruh kepuasan pasien terhadap variabel yang diteliti dengan melakukan uji *Chi-Square*, yaitu : *Reability P value = 0,001, Assurance P value = 0,012, Tangibles P value = 0,001, Emphaty P value = 0,003, Responsives P value = 0,001. (< 0,05)*. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan hasil uji *regresi logistik* adalah variabel *Emphaty* dengan hasil akhir *p Value Sig 0,000* dan *Exp(B)* atau *Odd Ratio* tertinggi yaitu 23.658. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh *reability, assurance, tangible, emphaty dan responsives* dengan kepuasan pasien di rumah sakit Tere Margareth Medan tahun 2024. Saran rumah sakit perlu meningkatkan ketepatan waktu, keramahan kesopanan, kebersihan fasilitas umum, rasa peduli yang sama rata serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.

Kata Kunci : *Keputusan pasien, Reability, assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsives*

Abstract

Hospitals have a very strategic role in efforts to accelerate improvements in public health status. The creation of quality service will certainly create satisfaction for service users. Services are formed based on 5 principles of *Service Quality (Serqual)*, namely *Reability, Assurance, Tangible and Emphaty*. Several study results state that the level of patient satisfaction with several services in Indonesian hospitals is still quite low. When conducting an initial survey at Margareth Medan Hospital of 10 respondents, it was found that only 8 said they were satisfied with services that used a guarantee system and 2 of them felt dissatisfied with this. This type of research is a quantitative survey with a cross sectional approach. The research was conducted at Tere Margareth Hospital, Medan in 2024. The population in this study was all patients who came for treatment at the Outpatient Installation at Tere Margareth General Hospital, Medan. The sample in this study was determined using the Slovin formula where the sample consisted of 83 people. Based on the research results, it is known that there is an influence of patient satisfaction on the variables studied by carrying out the *Chi-Square* test, namely: *Reability P value = 0.001, Assurance P value = 0.012, Tangibles P value = 0.001, Emphaty P value = 0.003, Responsive P value = 0.001. (< 0.05)*. The variable that most dominantly influences patient satisfaction based on the results of the logistic regression test is the *Emphaty* variable with the final result *p Value Sig 0.000* and the highest *Exp(B)* or *Odd Ratio*, namely 23,658. The conclusion of this research is that there is an influence of *reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness* on patient satisfaction at Tere Margareth Hospital in Medan in 2024. Suggestions for hospitals need to improve *punctuality, friendly politeness, cleanliness of public facilities, equal care and provide information that is clear and easy for patients to understand*.

Keywords : *Patient satisfaction, Reability, assurance, Tangibles, Emphaty and Responsiveness*

PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini.

Definisi sehat menurut *World Health Organization* (WHO) adalah keadaan sejahtera, sempurna dari fisik, mental, dan sosial yang tidak terbatas hanya pada bebas dari penyakit dan kelemahan saja. Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur untuk mencapai kesejahteraan yang sesuai dengan salah satu cita-cita bangsa Indonesia dan untuk menunjang kesehatan masyarakat dengan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Upaya tersebut hendaknya dilakukan dengan prinsip non diskriminatif, partisipatif, perlindungan dan berkelanjutan yang bertujuan untuk membentuk sumber daya manusia Indonesia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa dan pembangunan nasional. Masyarakat saat ini telah banyak menginginkan mendapatkan pelayanan dan informasi tentang kesehatan yang baik, lengkap, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/MENKES/SK/II/2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari daya kesehatan yang sangat di perlukan dalam mendukung. Dengan kebijakan ini Bidang Kesehatan mengalami perubahan yang cukup mendasar dari sebelumnya sebagaimana ditetapkan dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Pelayanan kesehatan merupakan hak yang didapatkan oleh setiap pasien, sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun

2009 tentang Kesehatan, pasal 5 ayat (2) bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Keluhan masyarakat masih sering terjadi oleh karena pelayanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus ditingkatkan. Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan.

Penelitian di atas juga didukung oleh Mahdani (2019) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum (RSU) Daerah Sigli menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan RSU Daerah Sigli.

Berdasarkan pengambilan data awal di Rumah Sakit Umum Tere Margareth Medan Tahun 2022 Pekerja Indonesia didapatkan data kunjungan rawat jalan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Tere Margareth Medan Pekerja Indonesia tahun 2022 diperoleh pada bulan januari kunjungan rawat jalan pasien BPJS sebanyak 4.525 orang, pada bulan february 4.041 orang, pada bulan maret sebanyak 4.098, pada bulan april sebanyak 4.055 orang, pada bulan mei sebanyak 4.098, pada bulan juni mengalami sebanyak 2.978, pada bulan juli sebanyak 4.140 orang, pada bulan agustus sebanyak 4.004 orang, pada bulan september sebanyak 3092 orang, pada bulan oktober sebanyak 2.847 orang, pada bulan november sebanyak 2.470 orang, dan pada bulan desember sebanyak 2.365 orang. Berdasarkan data awal yang didapati dari jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Margareth Medan dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien BPJS rawat jalan tahun 2022 mengalami penurunan yang signifikan selama 4 bulan terakhir yaitu dari bulan september hingga desember.

Pada saat melakukan survey awal peneliti mencoba memberikan beberapa pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pasien yang sedang mengunjungi Rumah sakit Margareth Medan, dari hasil survei awal yang telah dilakukan mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan

BPJS Di Rumah Sakit Umum Tere Margareth Medan kepada responden sebanyak 10 orang maka diperoleh hasil dari 10 responden hanya 8 yang mengaku puas dengan pelayanan yang menggunakan system jaminan dan 2 diantaranya merasa tidak puas akan hal tersebut, dan dari 10 responden tersebut terdapat 6 responden yang mengatakan bahwa petugas kesehatannya handal dalam memberikan pelayanan sementara 4 lainnya mengatakan tidak handal, dan saat diberikan pertanyaan tentang sikap dan perilaku petugas kesehatannya 3 responden mangatakan puas dan 7 lainnya mengatakan kurang, saat peneliti bertanya alasan ketidakpuasan responden terhadap jaminan dan pelayanan petugas kesehatan muncul beberapa tanggapan, seperti jaminan yang dibayarkan masih teralalu mahal, sistem perubahan yang ditetapkan oleh program BPJS dan ketetapan waktu pelayanan dokter tidak sesuai dengan yang dijanjikan, sering merasa dibedakan pelayanan kesehatan yang didapatkan dengan pasien yang menggunakan jaminan dengan kelas yang tinggi, tenaga kesehatan juga masih cenderung terlihat kurang ramah terhadap pasiennya bahkan cenderung membeda”kan pasien. Tentu hal ini akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kenyamanan pasien yang berujung terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Margaret Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan BPJS Di Rumah Sakit Umum Tere Margareth Medan Tahun 2023”

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan keluhan pasien rawat jalan sebagai variabel dependen (42). Penelitian dengan pendekatan *survei cross sectional* adalah jenis survei yang mengamati sebuah objek peneitian, baik satu maupun beberapa variabel, dengan cara menghimpun data pada suatu masa yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Analisis univariat dalam penelitan ini akan menjelaskan distribusi frekuensi dari masing – masing variabel penelitian yaitu : kepuasan rawat jalan, *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*. Analisa univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan pada tiap

variabel dari hasil penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, sebagai berikut:

1. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jumlah Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang	50	60,2
2	Puas	33	39,8
Total		83	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat dari 83 responden, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayann di rumah Sakit Tere Margareth yaitu berjumlah 50 (60,2%) responden. Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden merasa kurang puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tere Margareth.

2. Reability

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jumlah Aspek *Reability* Yang Di Rasakan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

No	<i>Reability</i>	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Andal	49	59,0
2	Andal	34	41,0
Total		83	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat dari 83 responden, responden yang merasa pelayanan tidak andal di rumah Sakit Tere Margareth yaitu berjumlah 49 (59,0%) responden. Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden merasa pelayanan di Rumah Sakit Tere Margareth tidak andal

3. Assurance

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jumlah Variabel *Assurance* Yang Dirasakan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

No	<i>Assurance</i>	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang	43	51,8
2	Pasti	40	48,2
Total		83	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat dari 83 responden, responden yang merasa kepastian pelayanan kurang di rumah Sakit Tere Margareth yaitu berjumlah 43 (51,8%) responden. Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden merasa kepastian pelayanan di Rumah Sakit Tere Margareth dinilai kurang.

4. Tangible

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jumlah Varibel *Tangible* Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

No	Tangible	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang	48	57,8
2	Baik	35	42,2
Total		83	100

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat dari 83 responden, responden yang merasa fasilitas di rumah sakit Tere Margareth kurang baik yaitu berjumlah 48 (57,8%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden merasa fasilitas di Rumah Sakit Tere Margareth kurang.

5. Empathy

Tabel 5. Distribusi frekuensi jumlah variabel *empathy* di Rumah Sakit Tere Margaret

No	Empathy	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang Perhatian	50	60,2
2	Perhatian	33	39,8
Total		83	100

Medan Medan.

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat dari 83 responden, responden yang merasa bahwa petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth kurang perhatiannya terhadap pasien yaitu berjumlah 50 (60,3%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden merasa tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth medan *empathy*nya kurang.

5. Responsiveness

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jumlah Variabel *Responsiveness* Di Rumah Sakit Tere Margaret Medan.

No	Responsiveness	Frekuensi	Persentase %
1	Kurang	47	56,6
2	Tanggap	36	43,4
Total		83	100

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat dari 83 responden, responden yang merasa bahwa petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth kurang tanggap yaitu berjumlah 47 (56,6%). Jadi hasil yang paling dominan yaitu responden merasa tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth medan kurang tanggap.

Analisa Bivariat

1. Pengaruh *Reability* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan

Tabel 7. Pengaruh *Reability* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

<i>Reability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P (Sig)</i>
	Kurang		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang	38	76,0	11	33,3	49	59,0	0,001
Pasti	12	24,0	22	66,7	34	41,0	
Total	50	100	33	100	83	100	

Berdasarkan Tabel 7. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapatkan 38 orang responden (45,8%) mengatakan *reability* di Rumah sakit Tere Margareth Tidak Handal.

2. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan

Tabel 8. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P (Sig)</i>
	Kurang		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang	32	64,0	11	33,3	43	51,8	0,012
Pasti	18	36,0	22	66,7	40	48,2	
Total	50	100	33	100	83	100	

Berdasarkan Tabel 8. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 32 orang responden (36,8%) mengatakan *Assurance* di Rumah sakit Tere Margareth Kurang Pasti.

3. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan

Tabel 9. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P (Sig)</i>
	Kurang		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang	43	86,0	5	15,2	48	57,8	0,001
Baik	7	14,0	28	84,8	35	42,2	
Total	50	100	33	100	83	100	

Berdasarkan Tabel 9 di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 43 orang responden (51,8%) mengatakan *Tangible* di Rumah sakit Tere Margareth Kurang baik.

4. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan

Tabel 10. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P (Sig)</i>
	Kurang		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang	37	74,0	13	39,4	50	60,2	0,003
Perhatian	13	26,0	20	60,6	33	39,8	
Total	50	100	33	100	83	100	

Berdasarkan Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 37 orang responden (44,6%) mengatakan *empathy* di Rumah sakit Tere Margareth Kurang.

5. Pengaruh *Responsivess* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan

Tabel 11. Pengaruh *Responsivess* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

<i>Responsivess</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P (Sig)</i>
	Kurang		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang	40	80,0	7	21,2	47	56,6	0,001
Tanggap	10	20,0	26	78,8	36	43,4	
Total	50	100	30	100	83	100	

Berdasarkan Tabel 11 di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 40 orang responden (48,2%) mengatakan *responsivess* di Rumah sakit Tere Margareth Kurang tanggap.

Analisa Multivariat

1. Seleksi Kandidat

Dalam langkah ini peneliti akan menyeleksi variabel independen manakah yang layak masuk model uji multivariat. Dimana yang layak adalah yang memiliki tingkat signifikan (sig.) atau *P value* $\leq 0,25$ dengan metode “Enter” dalam *regresi logistik*, yaitu dengan melakukan satu persatu *regresi logistik* antara masing-masing variable independen terhadap variable dependen.

Tabel 12. Analisis Variabel Yang Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jaan Di Rumah Sakit Tere Margareth

No	Subvariabel	P_Value
1	<i>Reability</i>	0,000
2	<i>Asurance</i>	0,007
3	<i>Tangible</i>	0,000
4	<i>Empathy</i>	0,002
5	<i>Responsivess</i>	0,000

Hasil analisis menunjukkan nilai *P value* variable adalah, *Rability* (0,000) *Assurance* (0,007) *Tangible* (0,000) *Empathy* (0,002) dan *responsivess* (0,000). Hal ini menunjukkan bahwa semua varibel masuk ke uji multivariat karena nilai *P valuenya* $\leq 0,25$. Langkah berikutnya adalah memasukkan semua variabel yang telah diseleksi kandidatnya dalam regresi logistik.

2. Uji Regresi Logistik

Adapun variabel yang di uji pada regresi logistik tahap pertama ini adalah seluruh variabel independen yang telah dinyatakan sig $\leq 0,25$ pada analisis bivariat yaitu *Rability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *responsivess*. Hasil analisis variabel dengan uji regresi logistik tahap kedua dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13. Analisis Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Paisein Di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

No	Variabel Penelitian	B	P Value	<i>Exp(B)</i>
1	<i>Tangibles</i>	3.164	0.031	5.114
2	<i>Empathy</i>	1.632	0.000	23.658
3	<i>Responsivess</i>	1.795	0.011	6.019
Constant		-	0,000	0.029

Hasil analisis *regresi logistic* pada penelitian ini didapati pada variabel *tangibles* besarnya pengaruh atau nilai *Exp (B)* yaitu 5,114 yang berarti jika pada aspek *tangibles* dilakukan secara maksimal akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 5,114 persen. pada variabel *empathy* besarnya pengaruh atau nilai *Exp (B)* yaitu 23,658 yang berarti jika pada aspek *empathy* dilakukan secara maksimal akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 23,658 persen. pada variabel *responsives* besarnya pengaruh atau nilai *Exp (B)* yaitu 6,019 yang berarti jika pada aspek *responsives* dilakukan secara maksimal akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebanyak 6,019 persen.

Maka variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Tere Margareth Medan, yaitu *Empathy* karena memiliki nilai sig $< 0,05$ dan nilai *Exp(B)* atau *Odd Ratio* tertinggi yaitu 23.658.

Pembahasan

Pengaruh Dimensi *Reability* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tere Margaret Medan

Berdasarkan Tabel 4.13. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapatkan 38 orang responden (45,8%) mengatakan *reability* di Rumah sakit Tere Margareth Tidak Handal dan dari 33 responden yang merasa puas didapati 22 orang responden (26,5%) mengatakan *reability* di RS Tere Margareth pasti. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *reability* terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur Hidayah pada tahun 2016 dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan (BPJS) Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Hasil penelitiannya menunjukkan secara umum kualitas pelayanan yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reability* dan *empathy*, rata-rata nilai yang diperoleh yaitu $_0,34$, nilai gap negative menunjukkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi tersebut (9).

Pengaruh Dimensi *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tere Margaret Medan

Berdasarkan Tabel 4.14. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 32 orang responden (36,8%) mengatakan *Assurance* di Rumah sakit Tere Margareth kurang, dan dari 33 responden yang mengatakan puas didapati bahwa 22 responden mengaku dimensi *assurance* di rumah sakit ini pasti. Hasil penelitian *chi square* didapatkan nilai $sig = 0,012$ yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Beni Satria (2018) dengan judul, Analisis Kepuasan Pasien JKN dan Non JKN di Instalasi Rawat Jalan Rumh Sakit Umum Daerah Palembang Bari. Hasil penelitian ditemukan dari lima dimensi yang menjadi

ponadasi pengukuran tingkat kepuasan didapati seluruh persentase dibawah capaian 50%, dan hasil uji *Chi-Square* nilai dibawah 0,05 yang membuktikan bahwa dimensi *reability*, *assurance*, *tangibles*, *empaty* dan *responsives* berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien (10).

Dimensi Jaminan (*Assurance*) berkaitan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan kepada para petugas kesehatan. Dimensi jaminan di RSUD Ungaran dalam penelitian ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kompetensi, biaya perawatan yang terjangkau dan sopan-santun (11).

Pengaruh Dimensi *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tere Margaret Medan

Berdasarkan Tabel 4.15. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 43 orang responden (51,8%) mengatakan *Tangible* di Rumah sakit Tere Margareth Kurang.dan dari 33 responden yang merasa puas didapati 28 (33,7%) menyatakan bahwa dimensi *tangibles* dalam kategori baik. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,000 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dimensi *tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novita Resha Vianti pada tahun 2016 dengan judul Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehtana di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia RSUD di Unggaran. Hasil penelitiannya menunjukkan secara umum kualitas pelayanan yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *reability* dan *empathy*, rata-rata nilai yang diperoleh yaitu $_0,22$, nilai gap negative menunjukkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi tersebut (12).

Dimensi *Tangiability* (Bukti Fisik) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan menilai pelayanan. Dimensi bukti fisik pelayanan rawat jalan pasien BPJS di RS Tere Margareth dalam penelitian ini yaitu kebersihan, kerapian petugas, kenyamanan ruangan, kebersihan alat makan dan minum yang digunakan, serta papan penunjuk ruangan (12).

Pengaruh Dimensi *Empaty* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tere Margaret Medan

Berdasarkan Tabel 4.16. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 37 orang responden (44,6%) mengatakan *empathy* di Rumah sakit Tere Margareth Kurang, dan dari 33 responden yang mengaku puas didapati 20 (24,1%) pasien mnegatakan *empathy* di rumah sakit ini baik. Dari hasil uji statistik, Chi – Square di peroleh nilai kemaknaan $p = 0,003 (<0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dimensi *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien di RS Tere Margareth Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakuakan oleh Niken Kusuma tahun 2016 dengan judul Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instansi Farmasi Rumah Sakit UNS. Hasil penelitian menunjukan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empati* berturut-turut sebesar 24,24%, 14,80%, 41,11%, 35,70%, dan 23,96%. Sedangkan, prioritas utama yang perlu dilakukan IFRS UNS yaitu kecepatan pelayanan kefarmasian, dan pemberian informasi mengenai obat secara lebih mendetail (13).

Dimensi *Emphaty* (perhatian) merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemampuan petugas untuk komunikasi dengan pasien, pengertian petugas terhadap keinginan dan kebutuhan pasien (13).

Dimensi perhatian di Rumah Sakit Tere Margareth penelitian ini meliputi pelayanan yang tidak membedakan tanpa memandang status sosial, petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, jam besuk (kunjungan), waktu pasien dan keluarga berkonsultasi dengan dokter, keramahan petugas. Dimensi ini menunjukkan perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan (pasien) dan merefleksikan kemampuan karyawan untuk menyalami perasaan pelanggan (pasien).

Pengaruh Dimensi *Responsivess* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tere Margaret Medan

Berdasarkan Tabel 4.17. di atas menunjukkan bahwa dari 50 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit Tere Margareth didapati 40 orang responden (48,2%) mengatakan

responsivess di Rumah sakit Tere Margareth kurang dan dari 33 responden yang mengatakan puas terhadap pelanan didapati bahwa 26 (31,3%) reponden menunjukkan bahwa reponsives tanggap. Dari hasil penelitian uji *Chi-Square* didapati nilai *sig P Value* yaitu 0,000 yang berrarti bahwa terdapat pengaruh dimensi *respisivess* dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tere Margareth Medan.

Hasil penelitian ini sejalan denmgan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Amalina pada tahun 2021 dengan judul Analisi Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terdadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. Hsil penelitiannya menunjukkan bahwa sebanyak 48% responden menyatakan kurang puas terhadap perhatian dokter, kemampuan berkomunikasi terhadap pasien oleh staf medis yang masih kurang 47% responden mengungkapkan masih kurang terjangkau biaya perawatan dan pengobatan di RS (14).

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap setiap saat untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, system pelayanan yang tidak berbelit- belit dan cepat tanggap terhadap terhadap keluhan pasien (14).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Ada pengaruh dimensi *Reability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan *P value* sebesar 0,001 ($< 0,05$).
- 2) Ada pengaruh dimensi *Assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan *P value* sebesar 0,012 ($< 0,05$).
- 3) Ada pengaruh dimensi *Tangibles* terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan *P value* sebesar 0,001 ($< 0,05$).
- 4) Ada pengaruh dimensi *Empaty* terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan *P value* sebesar 0,003 ($< 0,05$).
- 5) Ada pengaruh dimensi *Responsives* terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan *P value* sebesar 0,001 ($< 0,05$).

- 6) Adapun variabel dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan yaitu adalah dimensi *Empaty* dengan hasil akhir p *Value Sig* 0,000 dengan nilai Exp(B) atau Odd Ratio tertinggi yaitu 23.658.

DAFTAR PUSTAKA

Nova Rf. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. 2010;210.

Mental A. World Health Organization. 2003;1–8.

Supandri O, Ketaren O, Veronica Lr. Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. Univ Sari Mutiara. 2019;53(9):1689–99.

Widyawati Vy. Pengguna Jamkesmas Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Sukoharjo. 2011;

Prof. Dr. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. 2010.

Afrilianti An. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di Rsud Cilegon Tahun 2014. 2016;

Siyen S, Hadi Aj, Asriwati. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Media Publ Promosi Kesehat Indones [Internet]. 2020;3(3):267–74. Available From: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/mppki/article/view/1375>

Hidayati Eti, Penerbit. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kesehatan. 2017.

Purnami Aa. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsud Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. Anal Nilai Moral Dalam Cerita Pendek Pada Maj Bobo Ed Januari Sampai Desember 2015. 2016;2016.

Mabrur Ak, Anwar, Ruma Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. Jurnalbisnis,Manajemen,Daninformatika (Jbmi). 2022;19(2):143–59.

Masyarakat Sk, Masyarakat Fk, Kalimantan Ui, Studi P, Masyarakat K, Masyarakat Fk, Et Al. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum

Puskesmas Beruntung Raya. 2019;

Vianti Nr. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Bangsal Dahlia Rsud Ungaran. Undergrad Thesis. 2016;194.

Astuti Nk, Kundarto W. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Uns. Jpscr J Pharm Sci Clin Res. 2018;3(2):84.

Iverson Bl, Dervan Pb. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor. :7823–30.