

## HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIKRUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATUBARA

Muhammad Yogie Pratama Sopiyan<sup>1</sup>, Toni Wandra<sup>2</sup>, Mido Ester J. Sitorus<sup>3</sup>,  
DanielGinting<sup>4</sup>, Johansen Hutajulu<sup>5</sup>

Universitas Sari Mutiara Indonesia  
myogiep@gmail.com<sup>1</sup>, twandra2019@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between the level of patient satisfaction with services at the Batubara Regional General Hospital in 2022. Furthermore, an analysis of five determinant dimensions is carried out, namely tangible (real evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (care) for patient satisfaction. This type of research is quantitative research using cross sectional study method. The population of this study were patients at the Batubara Regional General Hospital. In May 2022 a total of 743 patients were hospitalized. The research instrument used a questionnaire which was analyzed using the SPSS application and then the Chi-Square statistic test was performed to see the relationship between variables. The results showed that tangible ( $p = 0.002$ ), reliability ( $p = 0.026$ ), responsiveness ( $0.020$ ), assurance ( $0.026$ ), empathy ( $0.001$ ), with the conclusion that there is a relationship between the five dimensions of the determinants of the level of patient satisfaction with services at home. Coal Regional General Hospital in 2022. Suggestions for the hospital, they can provide a suggestion box, so that patients can give their advice, and the hospital can improve the facilities.*

**Keywords** : Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital

### ABSTRAK

Rawat jalan merupakan salah satu layanan jasa rumah sakit untuk penyembuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Batubara tahun 2022. Selanjutnya dilakukan analisis lima dimensi determinan, yaitu *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (assurance) dan *empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *cross sectional study*. Populasi penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Pada bulan Mei 2022 total pasien rawat berjumlah 743. Sampel penelitian ini berjumlah 200. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan aplikasi SPSS dan kemudian dilakukan uji Statistik *Chi-Square* untuk melihat hubungan variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* ( $p = 0,002$ ), *reliability* ( $p = 0,026$ ), *responsiveness* ( $0,020$ ), *assurance* ( $0,026$ ), *empathy* ( $0,001$ ), dengan kesimpulan bahwa terdapat hubungan lima dimensi determinan tersebut tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Batubara tahun 2022. Saran agar pihak rumah sakit dapat menyediakan kotak saran, sehingga masukan dari pasien dapat tersampaikan, sehingga dapat membuka pintu perbaikan kualitas terhadap rumah sakit kedepannya.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum (RSU) adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Perusahaan jasa rumah sakit adalah salah satu bidang jasa yang tidak terpisahkan dari pengelolaan kegiatan

pemasaran, tujuan utama dari diterapkannya pendekatan pemasaran jasa pada rumah sakit adalah untuk memuaskan pasiennya. Tujuan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan ini tidak hanya diberikan oleh dokter, perawat dan

karyawan yang berhadapan langsung dengan pasien saja namun pelayanan secara keseluruhan atau hal-hal yang terkait dengan pelayanan pasien. (Khairyah, 2018)

Kusumapradja dan Ali dalam (Hermawati, 2015) menjelaskan bahwa pelayanan rawat jalan merupakan layanan pasien tanpa menginap di Rumah Sakit yang didiagnosis observasi, rehabilitasi serta pelayanan kesehatan lainnya. Pintu utama bagi rumah sakit adalah pelayanan di Rawat Jalan karena sangat memengaruhi kepuasan pasien sehingga akan mengambil keputusan agar tetap kembali memakai jasa pelayanan Rumah Sakit tersebut ataupun tidak. Sikap positif terhadap pelayanan rawat jalan akan terbangun jika pelayanan yang telah di terima oleh pasien sudah sesuai atau bahkan melebihi keinginan. Sikap ini akan memengaruhi keputusan untuk menjadi loyal sehingga pasien akan datang pada kunjungan ulang berikutnya ke Rumah Sakit awal berkunjung.

Menurut WHO kepuasan pasien menjadi ukuran hasil berbasis pasien yang penting dalam pelayanan kesehatan. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat mengarah pada peningkatan pemanfaatan layanan kesehatan dan hasil yang lebih baik karena kepuasan pasien mungkin lebih mematuhi rencana perawatan dan memiliki perilaku mencari kesehatan yang lebih baik (WHO, 2021).

Pada penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara didapatkan dari distribusi jawaban responden variabel bukti fisik menunjukkan bahwa 38 (50%) responden menyatakan sangat setuju kebersihan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara terjaga, 50 (65,8%) responden menyatakan setuju cara berpakaian karyawan/perawat rapi, 38 (50%) responden sangat setuju desain interior Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara baik, 41 (61,8%) responden setuju penyajian pelayanan yang diberikan baik. Dari tiga item pernyataan yang

menggambarkan kondisi kehandalan menunjukkan bahwa 37 (48,7%) responden sangat setuju mengenai pelayanan interior yang berkompeten, 38 (50%) responden sangat setuju mengenai pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, 47 (61,8%) responden setuju mengenai pelayanan yang diberikan berkualitas (Pane, 2018).

Rumah Sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum paling sedikit terdiri atas: pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan penunjang nonmedik. Pelayanan medik terdiri atas: pelayanan medik umum, pelayanan medik spesialis, dan pelayanan medik subspecialis. Pelayanan medik umum merupakan pelayanan yang dilakukan oleh dokter atau dokter gigi yang meliputi pelayanan medik dasar. Pelayanan medik spesialis merupakan pelayanan yang dilakukan oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis yang meliputi pelayanan medik spesialis dasar, dan pelayanan medik spesialis lain selain spesialis dasar. Pelayanan medik spesialis dasar meliputi pelayanan penyakit dalam, anak, bedah, dan obstetri dan ginekologi (Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 2019)

Ruang rawat jalan harus mudah diakses dari pintu masuk utama rumah sakit dan memiliki akses yang mudah ke ruang rekam medis, ruang farmasi, ruang radiologi, dan ruang laboratorium. Ruang rawat jalan harus memiliki ruang tunggu dengan kapasitas yang memadai dan sesuai kajian kebutuhan pelayanan. Ruang rawat jalan harus memiliki desain ruangan pemeriksaan pada ruang rawat jalan harus dapat menjamin privasi pasien. Ruang rawat jalan juga harus memiliki ruangan khusus untuk pasien menular pada ruang rawat jalan, letak dan desain ruangan pemeriksaan untuk pasien menular harus dapat mengontrol penyebaran

infeksi.(Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016)

Berdasarkan hasil wawancara awal (pra-survei) yang sudah penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku masyarakat pengguna layanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Batubara, ada beberapa permasalahan yang dapat dijelaskan terkait dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Beberapa masalah terkait dengan tingkat kepuasan pasien tersebut seperti lamanya waktu menunggu dokter spesialis pada poliklinik yang ingin dituju. Terdapat beberapa bangku di ruang tunggu yang mengalami kerusakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Penelitian ini menggunakan desain *Cross sectional*, yaitu dilakukan pada beberapa populasi yang diamati pada waktu yang sama (Hidayat Hajan & Lubis Rizki Syafitri, 2017). Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Batubara, Penelitian ini dilaksanakan pada Mei sampai dengan Juli 2022. Populasi penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Pada bulan Mei 2022 total pasien rawat berjumlah 743. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Dengan populasi berjumlah 743 orang, maka didapatkan nilai sampel sebesar 200 Cara pengambilan sampel yaitu dengan *cross sectional*. Analisis data terdiri dari Analisa univariat, yaitu analisa yang dilakukan pada tiap-tiap variabel dari hasil penelitian sehingga menghasilkan distribusi frekuensi dan persentasi dari

tiap variable. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2012). Analisis bivariat yang digunakan pada penelitian ini adalah *Chi-Square* ( $X^2$ ).

## HASIL

### Analisis Univariat

#### Umur

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Responden Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara**

No	Umur	N	%
1	17-25	15	7,5
2	26-35	86	43,0
3	46-45	61	30,5
4	46-55	25	12,5
5	>55	13	6,5
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100</b>

Dari tabel 1 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan umur, responden paling banyak pada umur 26-45 tahun sebanyak 86 responden (43%) dan paling sedikit pada umur >55 tahun sebanyak 13 responden (6.5%).

#### Jenis Kelamin

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Jenis Kelamin	n	%
1	laki-laki	119	59,5
2	Perempuan	81	40,5
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100</b>

Dari tabel 2 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 119 responden (59.5%) dan perempuan sebanyak 81 responden (40.5%).

**Pekerjaan****Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Pekerjaan	N	%
1.	Tidak Bekerja	16	8,0
2.	Buruh	19	9,5
3.	Petani	29	14,5
4.	Nelayan	24	12,0
5.	IRT	38	19,0
6.	WIRASWASTA	20	10,0
7.	Pegawai Swasta	13	6,5
8.	BUMN	3	1,5
9.	PNS	27	13,5
10.	TNI/Polri	6	3,0
11.	Pensiunan	5	2,5
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100</b>

Dari tabel 3 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan IRT sebanyak 38 responden (19.0%) dan yang paling sedikit dengan jenis pekerjaan BUMN sebanyak 3 responden (1.5%).

**Analisis Univariat****Bukti Fisik/Tangible**

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka bukti fisik pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kategori Bukti Fisik/Tangible Responden Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Tangible	N	%
1	Baik	132	66,0
2	Tidak Baik	68	34,0
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa dari 200 responden lebih banyak yang memiliki tingkat kepuasan pasien dengan

kategori *tangible* mengatakan baik sebanyak 132 responden (66.0%) dibanding dengan responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 68 responden (34.0%).

**Kehandalan/Realibility**

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka kehandalan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kategori Kehandalan/Tangible Responden Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Realibility	N	%
1	Baik	116	58,0
2	Tidak Baik	84	42,0
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100,0</b>

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa dari 200 responden lebih banyak yang memiliki tingkat kepuasan pasien dengan kategori *realibility* mengatakan baik sebanyak 116 responden (58.0%) dibanding dengan responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 84 responden (42.0%).

**Daya Tanggap/Responsiveness**

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka daya tanggap pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kategori Daya Tanggap/Responsiveness Responden Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Responsiveness	N	%
1	Baik	120	60,0
2	Tidak Baik	80	40,0
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100,0</b>

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa dari 200 responden lebih banyak yang

memiliki tingkat kepuasan pasien dengan kategori *responsiveness* mengatakan baik sebanyak 120 responden (60.0%) dibanding dengan responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 80 responden (40.0%).

#### Jaminan/Assurance

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka jaminan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kategori Jaminan/Assurance Responden Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Assurance	N	%
1	Baik	104	52,0
2	Tidak Baik	96	48,0
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100.0</b>

Dari tabel 7 menunjukkan bahwa dari 200 responden lebih banyak yang memiliki tingkat kepuasan pasien dengan kategori *assurance* mengatakan baik sebanyak 104 responden (52.0%) dibanding dengan responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 96 responden (48.0%).

#### Kepedulian/Empathy

Dari tabel 8 menunjukkan bahwa dari 200 responden lebih banyak yang memiliki tingkat kepuasan pasien dengan kategori *empathy* mengatakan baik sebanyak 102 responden (51.0%) dibanding dengan responden yang mengatakan tidak baik sebanyak 98

responden (49.0%). Berdasarkan distribusi jawaban responden maka kepedulian pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kategori Kepedulian/Empathy Responden Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Empathy	N	%
1	Baik	102	51,0
2	Tidak Baik	98	49,0
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100</b>

#### Kepuasan

Berdasarkan distribusi jawaban responden maka kepuasan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Responden Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.**

No	Tingkat Kepuasan	N	%
1	Puas	85	42,5
2	Tidak Puas	115	57,5
<b>Total</b>		<b>200</b>	<b>100.0</b>

Dari tabel 9 menunjukkan bahwa dari 200 responden lebih banyak yang memiliki tingkat kepuasan pasien dengan mengatakan tidak puas sebanyak 115 responden (57.0%) dibanding dengan responden yang mengatakan puas sebanyak 85 responden (42.5%).

#### Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara

Berdasarkan tabel 10 tabulasi silang antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 132 responden (66.0%) yang menyatakan bukti fisik baik, sebanyak 46 responden (34.8%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 86

responden (65.2) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 68 responden (34.0%) yang menyatakan bukti fisik tidak baik, sebanyak 39 responden (57.4%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 29 responden (42.6%)

merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil *Uji Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah  $p\text{-value} = 0,002$  atau  $<$

$\alpha=0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa bukti fisik memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

**Tabel 10. Hubungan Bukti Fisik/Tangible Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara**

Tangible	Kepuasan				Jumlah		P-Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	46	34.8	86	65.2	132	66	0,002
Tidak Baik	39	57.4	29	42.6	68	34	
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>42.5</b>	<b>115</b>	<b>57.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	

### Hubungan Keandalan (*Realibility*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara

**Tabel 11. Hubungan Keandalan /*Realibility* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara**

Realibility	Kepuasan				Jumlah		P-Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	57	49.1	59	50.9	116	58	0,026
Tidak Baik	28	33.3	56	66.7	84	42	
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>42.5</b>	<b>115</b>	<b>57.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 11 tabulasi silang antara keandalan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 116 responden (58.0%) yang menyatakan keandalan baik, sebanyak 57 responden (49.1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 59 responden (50.9) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 84 responden (42.0%) yang menyatakan keandalan tidak baik, sebanyak 28 responden (33.3%) merasa

puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 56 responden (66.7%) merasa tidak puasterhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil *Uji Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas keandalan adalah  $p\text{-value} = 0,026$  atau  $<$   $\alpha=0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa keandalan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

### Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara

Berdasarkan tabel 12 tabulasi silang antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 120 responden (60.0%) yang menyatakan daya tanggap baik, sebanyak 59 responden (49.2%) merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan dan sebanyak 61 responden (50.8) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 80 responden (40.0%) yang menyatakan daya tanggap tidak baik, sebanyak 26 responden (32.5%) merasa

puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 54 responden (67.5%) merasa tidakpuas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil *Uji Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas

daya tanggap adalah  $p\text{-value} = 0,020$  atau  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa daya tanggap memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

**Tabel 12. Hubungan Daya Tanggap /Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara**

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan				Jumlah		<i>P-Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	59	49.2	61	50.8	120	60	0,020
Tidak Baik	26	32.5	54	67.5	80	40	
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>42.5</b>	<b>115</b>	<b>57.5</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>	

### Hubungan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara

**Tabel 13. Hubungan Jaminan/Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara**

<i>Assurance</i>	Kepuasan				Jumlah		<i>P-Value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Baik	52	50.0	52	50.0	104	52	0,026
Tidak Baik	33	34.4	63	65.6	96	48	
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>42.5</b>	<b>115</b>	<b>57.5</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 13 tabulasi silang antara jaminan dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 104 responden (52.0%) yang menyatakan jaminan baik, sebanyak 52 responden (50.0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 52 responden (50.0) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya dari 96 responden (48.0%) yang menyatakan jaminan tidak baik, sebanyak 33 responden (34.4%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 63 responden (65.6%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil *Uji Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas jaminan adalah  $p\text{-value} = 0,026$  atau  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa jaminan

memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

### PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengolahan dan pengujian data, selanjutnya dilakukan pembahasan hasil penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti.

#### Hubungan bukti Fisik/ *tangible* terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil *Uji Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah  $p\text{-value} = 0,002$  atau  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini membuktikan bahwa bukti fisik memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tangdilambi.et.al, 2019) dengan judul hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makassar mengatakan bahwa ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ( $p=0,000$ ).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dilakukan oleh (Parasuraman, 2014) dimensi bukti langsung (tangibility) meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Nurfadani (2018), hasil analisis bivariat uji spearman rank menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dalam dimensi *tangible* ( $p$ -value 0,000;  $r$  0,603), *reliabilitas* ( $p$ -value 0,000;  $r$  0,595), *daya tanggap* ( $p$ -value 0,000;  $r$  0,625), *jaminan* ( $p$ -value 0,000;  $r$  0,581) dan *emphaty* ( $p$ -value 0,000;  $r$  0,604) dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tamrin dkk, 2020) dan mendapatkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $X^2$  hitung = 14,969 > nilai  $X^2$  tabel = 3,814 sehingga  $H_0$  ditolak dengan interpretasi bahwa terdapat pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di RSUD Aliyah I Kota Kendari dimana bukti langsung pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan pada pasien.

Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan di poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Batubara, serta penampilan tenaga pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang sering berpengaruh secara langsung dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Aspek sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit sangat mempengaruhi

tingkat kepuasan pasien, meskipun bangunan rumah sakit baik tetapi jika fasilitas yang didalamnya tidak berfungsi dengan baik misalnya toilet yang kurang bersih atau mungkin ruang tunggu yang tidak memadai akan menjadi penilaian tersendiri oleh pasien sebagai pengguna sarana.

### **Hubungan keandalan/ *reability* terhadap kepuasan pasien**

Menyatakan kehandalan baik, sebanyak 57 responden (49.1%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 59 responden (50.9) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dikarenakan meskipun pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada namun mereka merasa bahwa ada beberapa hal yang kurang nyaman bagi pasien misalnya pada saat pemeriksaan oleh dokter mereka hanya diwawancara sejenak terkait keluhan yang dirasakan lalu kemudian ditentukan tindak lanjutnya.

Selanjutnya dari 84 responden (42%) yang menyatakan kehandalan tidak baik, sebanyak 28 responden (33.3%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 56 responden (66.7%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dikarenakan rumah sakit memberikan pelayanan yang agak lama akibat banyaknya pasien dan berbelit-belit menurut pasien dikarenakan ada alur yang mereka harus lewati hingga akhir pelayanan. Hal ini membuat pasien harus menunggu di beberapa titik seperti ruang pendaftaran, ruang pemeriksaan, laboratorium maupun apotik.

Berdasarkan hasil *Uji Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah  $p$ -value = 0,026 atau  $\alpha=0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa sebanyak 116 responden (58%) yang Hal ini membuktikan bahwa kehandalan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

Penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017) dengan penelitian berjudul kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit kasus pada pasien rawat jalan hasil analisis menunjukkan bahwa variable keandalan (reliability) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Parasuraman, 2014) yang dimaksud dengan kehandalan (reliability) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ayu, 2017), hasil penelitian pada 86 responden, yaitu terdapat pengaruh persepsi keandalan terhadap tingkat kepuasan dengan hasil uji menggunakan regresi linear nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi ketanggapan terhadap tingkat kepuasan nilai ( $p=0,006$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi jaminan terhadap tingkat kepuasan dengan nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi empati terhadap tingkat kepuasan dengan nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), hasil analisa multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor keandalan petugas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai ( $p=0,016$ ).

Seharusnya di rumah sakit ada sumber informasi bagi pasien tentang pelayanan kesehatan terhadap masyarakat seperti alur yang memang harus ditempuh dan atau rumah sakit dapat melakukan sosialisasi secara berkala terhadap alur tersebut sehingga pasien tidak merasa pelayanan cukup berbelit-belit.

Pasien memiliki persepsi bahwa jika

dokter mampu memeriksa pasien dengan segera dan cukup rinci maka bagi mereka itulah pelayanan yang berkualitas. Selain itu, pada saat mereka pertama kali berobat dipoliklinik rawat jalan perawat menerima mereka tanpa prosedur yang berbelit-belit, hal ini sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan.

### **Hubungan jaminan/ assurance terhadap kepuasan pasien**

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa sebanyak 104 responden (52%) yang menyatakan jaminan baik, sebanyak 52 responden (50.0%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 52 responden (50.0) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dikarenakan meskipun pasien merasa terjamin dengan pelayanan yang diberikan yang membuat pasien tidak puas adalah ketika pasien sudah banyak dikursi antrian, petugas mulai kewalahan dan kesulitan menghadapi keluhan pasien. Sehingga terkadang petugas berbicara dengan nada yang sedikit lebih tinggi pada pasien atau keluarga serta terkadang kurang ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya.

Selanjutnya dari 96 responden (48%) yang menyatakan jaminan tidak baik, sebanyak 33 responden (34.4%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebanyak 63 responden (65.6%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini dikarenakan responden merasa terkadang informasi yang diberikan tentang kondisinya hanya disampaikan kepada keluarganya saja., terkadang informasi yang disampaikan kurang sehingga tidak membuat klien lebih memahami apa yang ditanyakan karena menggunakan bahasa yang sulit dipahami pasien.

Berdasarkan hasil Uji *Chi-square* diperoleh nilai signifikan probabilitas jaminan adalah  $p\text{-value} = 0,026$  atau <  $\alpha=0,05$  maka hipotesis alternatif diterima.

Hal ini membuktikan bahwa jaminan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Supartiningsih, 2017) dengan penelitian berjudul kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit kasus pada pasien rawat jalan hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan variabel jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ( $p=0,000$ ), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ( $p=0,000$ ) Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh bahwa dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Supranto, 2014).

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kepala Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan terimakasih kepada perawat yang sudah menjadi responden dalam penelitian ini dan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa Ada hubungan bukti fisik/ *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Ada hubungan kehandalan/ *realibility* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Ada hubungan

daya tanggap/ *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Ada hubungan jaminan/ *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara. Ada hubungan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Rumah Sakit Umum Daerah Batubara.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andi Warda, Junaid, A. F. F. (2016). *Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas perumnas di kota kendari tahun 2016*. 123, 1–10.
- Azwar azrul.(1996a). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan.pustaka sinar harapan*.  
<http://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20129853>
- Azwar azrul.(1996b). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan.pustaka sinar harapan*.  
<http://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=2012985>
- Erlindai.(2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019.*Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(Vol. 4 No. 1 (2019): Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda Edisi Februari).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>
- Ghozali Imam.(2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penebit Universtas Diponegoro.  
[http://perpustakaan.bppsdmk.kemkes.go.id/index.php?p=show\\_detail&id=2534](http://perpustakaan.bppsdmk.kemkes.go.id/index.php?p=show_detail&id=2534)
- Gultom, J. (s). (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah*

- Sakit Azra Tahun 2008*  
[Universitas Indonesia].  
<http://lib.ui.ac.id/detail?id=123513&lokasi=lokal>
- Hermawati, L. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat* [Perpustakaan Universitas Esa Unggul].  
<https://digilib.esaunggul.ac.id/analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien-rawat-jalan-terhadap-pelayanan-farmasi-di-instalasi-farmasi-rumah-sakit-medika-permata-hijau-jakarta-barat-6287.html>
- Hidayat hajan, & lubis rizki syafitri. (2017). The Effect Of Service Quality On The Hospital Image In Batam. *JOURNAL OF APPLIED MANAGERIAL ACCOUNTING*, 1, 1–8.
- Irine Diana Sari W. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Cet 2). Yagyakarta Mitra Cendikia Press .
- Khadka, K., Maharjan, S., Städtjänster, C. T., & Trivsel, (. (2017). *CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY*.
- Khairyah, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Permata Bunda Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4).  
<https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Meuthia Zahara. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Islam Malahayati Medani* [Universitas Sumatera Utara].  
<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/13924>
- Muninjaya, A. A. Gde. (2004). *Manajemen kesehatan* (EGC, Ed.; SECOND EDITION).  
<http://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=130713>
- Nursalam. (2011). *Manajemen*
- Nurfadani M, Jati SP, Arso SP. (2018) *Hubungan Medicine*, 8, 205031212094512.  
<https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- WHO. (2021). *Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey Keperawatan*.