

FAKTOR YANG MEMENGARUHI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT KELIAT KECAMATAN HAMPARAN PERAK PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2023

Startman Saks Ndruru¹, Asriwati², Ramadhani Syafitri³

Institut Kesehatan Helvetia, Medan
Correspondence : startman@gmail.com

Abstract-Hospitals have a very strategic role in accelerating the improvement of public health. The purpose of this study is to determine the factors that influence health services on patient satisfaction in the outpatient unit of Keliat Hospital, Hamparan Perak District, North Sumatra Province in 2023. The quantitative research design uses a cross-sectional study approach. The population is all patients who come for treatment to the Outpatient Unit, totaling 795 patients from January to August 2023. The sample used the Purposive Sampling technique, totaling 89 patients. Data analysis uses univariate and bivariate analysis. The results of the study showed that the *p*-value of each variable was $0.020 < 0.05$ with an Exp (B) value of 17.569, Assurance $0.036 < 0.05$ with an Exp (B) value of 5.368, Tangible $0.032 < 0.05$ with an Exp (B) value of 7.889, Empathy $0.039 < 0.05$ with an Exp (B) value of 4.718, Responsiveness $p 0.000 < 0.05$ with an Exp (B) value of 49.972. and the largest Exp (B) value = 49.972 in the responsiveness variable. The conclusion of this study is that there is an influence of reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness on patient satisfaction in the Outpatient Unit of Keliat Hospital, Hamparan Perak District, North Sumatra Province in 2023. It is recommended to Keliat Hospital, Hamparan Perak District, North Sumatra Province to improve the quality of service in the dimensions of reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness, which are considered less good and maintain the quality that is already good so that patient health service satisfaction can be achieved optimally.

Keywords: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Patient Satisfaction

Abstrak-Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian untuk Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023. Desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Unit Rawat Jalan sebanyak 795 pasien dari bulan Januari hingga bulan Agustus Tahun 2023. Sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 89 pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat. Hasil penelitian diketahui *p*-value masing-masing variabel yaitu variabel *reliability* $0,020 < 0,05$ dengan nilai Exp (B) 17,569, Assurance $0,036 < 0,05$ dengan nilai Exp (B) 5,368, Tangible $0,032 < 0,05$ dengan nilai Exp (B) 7,889, Emphaty $0,039 < 0,05$ dengan nilai Exp (B) 4,718, Responsiveness $p 0,000 < 0,05$ dengan nilai Exp (B) 49,972. dan nilai Exp (B) terbesar = 49,972 pada variabel responsiveness. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh *reliability, assurance, tangible, emphaty, responsiveness* dengan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023. Disarankan kepada Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara agar meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi *realibility, assurance, tangible, empaty* dan *responsiveness*, yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pelayanan kesehatan pasien dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci : Realibility, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

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 (1).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi (2).

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan mutu sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas pelayanan. Kualitas dalam pelayanan jasa sendiri semata-mata ditentukan oleh pasien sehingga kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik (3). Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus puladitingkatkan. Kepuasan pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (4).

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi kedokteran, rumah sakit telah berkembang dari suatu lembaga kemanusiaan, keagamaan, dan sosial murni menjadi suatu lembaga yang mengarah dan lebih berorientasi kepada 'bisnis' terlebih-lebih setelah diperbolehkannya para pemodal untuk mendirikan Rumah Sakit dibawah badan hukum yang bertujuan mencari laba (*profit*) (5). Pemerintah mulai mengkaji keluhan masyarakat mengenai rendahnya mutu pelayanan rumah sakit dan menyimpulkan bahwa perlu ada intervensi untuk mengatasi kekurangan tersebut yang menghasilkan kebijakan baru perumahsakitian yaitu standarisasi ketenagaan, peralatan, pelayanan rumah sakit dan standar pelayanan medik. Standarisasi ini merupakan langkah awal akreditasi rumah sakit (6).

Sejalan dengan peningkatan kualitas mutu dan cakupan layanan kesehatan bagi masyarakat, sejumlah penyedia fasilitas kesehatan pun ditingkatkan. Didapatkan data peningkatan jumlah fasilitas kesehatan yang pada tahun 2015, Indonesia memiliki Puskesmas sebanyak 7.669 unit, dan Rumah Sakit (RS) 1.268 unit, meningkat pada tahun 2019, Indonesia memiliki Puskesmas sebanyak 8.737 unit dan RS sebanyak 1.521 unit dengan tempat tidur sebanyak 164.492, dan data terakhir, Indonesia memiliki 9.799 unit Puskesmas tahun 2024 (7).

Dua belas jenis indikator kinerja pelayanan rumah sakit yang selama ini digunakan dipertimbangkan untuk dijadikan indikator kinerja dalam SPM. Pedoman tersebut disusun khusus untuk SPM Rumah Sakit di Indonesia yang selanjutnya jika mendapat persetujuan dapat diputuskan sebagai lampiran KenMenkes tentang SPM bidang Kesehatan (8). Peningkatan pembangunan manusia seutuhnya mesti ditingkatkan dengan upaya yang lebih serius demi pengembangan kapasitas SDM rakyat Indonesia secara menyeluruh di bidang kesehatan(9). Undang-undang No 2 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah menyatakan. Kewajiban pemerintah adalah memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat dengan menyediakan fasilitas kesehatan dan menjamin aksesnya agar mudah dijangkau oleh seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali (10).

Pengukuran indikator pelayanan Rumah Sakit disebutkan dalam Permenkes Nomor 1171/Menkes/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit menyebutkan indikator pelayanan Rumah Sakit dinyatakan dengan Angka Penggunaan Tempat Tidur (*Bed Occupancy Rate*), rata rata lamanya pasien dirawat (*Average Length Of Stay*), Angka Perputaran Tempat Tidur (*Bed Turn Over*), Tenggang Perputaran (*Turn Over Interval*), Angka Kematian 48 jam setelah dirawat (*Net Death Rate*) dan *Gross DR* (11).

Menurut Azwar, menyatakan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang ditetapkan. Selain itu faktor utama dalam pelayanan kesehatan yang menentukan kepuasan selain mutu hasil mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun dan kelengkapan sarana (12).

Menurut Kotler dan Keller salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Philip Kotler mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (13). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan yang diterima dengan harapannya yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya, demikian juga halnya dalam kualitas pelayanan administrasi (14).

Salah satu Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Sumatera Utara yang berlokasi di Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara adalah Rumah Sakit Keliat. Rumah Sakit ini sebagai rumah sakit milik Yayasan, yang berklasifikasi Rumah Sakit Type D yang menyelenggarakan pelayanan spesialisik dan subspecialistik. Berdasarkan data pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023, diketahui jumlah pasien yang berkunjung ke Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat mengalami peningkatan yang signifikan dari bulan Januari sebanyak 90 pasien, Februari 93 pasien, Maret 95 pasien, April 95 pasien, Mei 100 pasien, Juni 100 pasien, Juli 102 pasien, Agustus 120 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa dari bulan Januari hingga Bulan Agustus Tahun 2023 mengalami peningkatan kunjungan pasien yang di indikasikan bahwa mutu pelayanan yang cukup baik dan perlu di tingkatkan lagi. Hal ini dapat di sebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang berobat bertambah atau faktor internal dimana pelayanan yang di berikan kepada pasien cukup memadai sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah; berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (15). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (16).

Dari hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 20 pasien tentang pelayanan kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023, 13 orang pasien merasa puas dengan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Keliat karena pasien merasa sudah terpenuhi pelayanan yang berkualitas dari mulai masuk rumah sakit sampai jadwal keluar diantaranya pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, pelayanan sarana medis, non-medis dan obat-obatan, kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit secara umum, kondisi fisik ruang perawatan pasien, layanan laboratorium. 7 orang pasien rawat jalan diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dikarenakan sikap perawat yang tidak ramah terhadap pasien/keluarga pasien, dan kondisi ruang pemeriksaan yang kurang nyaman. Selain itu jadwal dokter spesialis yang kadang tidak tepat waktu dalam memeriksa kesehatan pasien, sikap perawat yang kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien juga mengurangi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Keliat. Berdasarkan urain di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang memengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan September 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang datang berobat ke di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara dengan

ditentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Sampel adalah 89 orang pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Karakteristik pasien

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	51	57,3
Perempuan	38	42,7
Usia		
Usia < 35 Tahun	39	43,8
Usia > 35 Tahun	50	56,2
Pendidikan		
SD	10	11,2
SMP	18	20,2
SMA	25	28,1
Diploma/S1	27	30,3
S2	9	10,1
Pekerjaan		
Pelajar	12	13,5
Wiraswasta	17	19,1
Pegawai Swasta	23	25,8
IRT	16	18,0
PNS	21	23,6
Total	89	100,0

Berdasarkan hasil pengumpulan data, Responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yaitu 51 orang (57,3%), responden dengan usia > 35 Tahun Sebanyak 50 orang (56,2%). Pada kategori pendidikan responden dapat diketahui bahwa lebih banyak yang berpendidikan Diploma/S1 sebanyak 27 orang (30,3%). Pada kategori jenis kelamin dapat di ketahui jenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang (42,7%), berdasarkan kategori pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan Pegawai Swasta yaitu 23 orang (25,8%).

Tabel 2.
Tabulasi Silang Faktor

Reliability	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Andal	34	38,2	13	14,6	47	52,8	0,000
Andal	14	15,7	28	31,5	42	47,2	
Assurance							
Kurang Pasti	33	37,1	12	13,5	45	50,6	0,000
Pasti	15	16,9	29	32,6	44	49,4	
Tangible							
Kurang Baik	34	38,2	15	16,9	49	55,1	0,001
Baik	14	15,7	26	29,2	40	44,9	
Emphaty							
Kurang Perhatian	34	38,2	16	18,0	50	56,2	0,003
Perhatian	14	15,7	25	28,1	39	43,8	

<i>Responsiveness</i>							
Kurang Tanggap	32	36,0	14	15,7	46	51,7	0,002
Tanggap	16	18,0	27	30,3	43	48,3	
Total	48	53,9	41	46,1	89	100,0	

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 47 orang (52,8%) responden yang menyatakan *reliability* tidak andal terdapat pasien merasa tidak puas sebanyak 34 orang (38,2%) dan pasien merasa puas sebanyak 13 orang (14,6%). Dari 42 responden yang menyatakan *reliability* andal terdapat pasien merasa tidak puas sebanyak 14 orang (15,7%) dan pasien merasa puas sebanyak 28 orang (31,5%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 45 orang (50,6%) responden yang menyatakan *Assurance* kurang pasti terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 33 orang (37,1%) dan terdapat pasien yang merasa puas sebanyak 12 orang (13,5%). Dari 44 responden yang menyatakan *Assurance* pasti terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 15 orang (16,9%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 29 orang (32,6%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 49 orang (55,1%) responden yang menyatakan *Tangible* kurang baik terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 15 orang (38,2%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 15 orang (16,9%). Dari 40 orang (44,9%) responden yang menyatakan *Tangible* baik terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang (15,7%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 26 orang (29,2%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,001 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Tangible* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 50 orang (56,2%) responden yang menyatakan *Emphaty* kurang Perhatian terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 34 orang (32,8%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 16 orang (18,0%). Dari 39 orang (43,8%) responden yang menyatakan *Emphaty* perhatian terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang (15,7%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 25 orang (28,1%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,003 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Emphaty* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera.

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dari 46 orang (51,7%) responden yang menyatakan *Responsiveness* kurang tanggap terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 32 orang (36,0%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 14 orang (14,7%). Dari 43 orang (48,3%) responden yang menyatakan *Responsiveness* tanggap terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 16 orang (18,0%) dan pasien yang merasa puas sebanyak 27 orang (30,3%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,002 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Realibility* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Reliability* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera. Hasil nilai EXP (B) pada variabel *Reliability* sebesar 17,569, maka pelayanan kesehatan *reliability* baik memiliki kecenderungan kepuasan pada pasien sebesar 17,569. Nilai B atau logaritma natural dari 17,569 adalah 2.866. Oleh karena nilai B bernilai Positif, maka variabel *Reliability* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien atau jika pelayanan kesehatan memiliki *Reliability* Baik maka pasien cenderung merasa puas sebesar 2.866 kali.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara ditemukan bahwa kehandalan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil distribusi kategori kehandalan dapat diketahui bahwa responden

menyatakan tidak handal sebanyak (52,8%). Hal ini disebabkan prosedur penerimaan pasien yang masih lambat dan ketepatan petugas ketika mengarahkan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Keliat yang masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Dilihat dari hasil wawancara terhadap

pasien di Rumah Sakit Keliat ditemukan sebagian besar pasien mengeluhkan tentang prosedur pelayanan di Rumah Sakit yang mengharuskan pasien untuk menunggu pada saat mendaftar kebagian pendaftaran, serta kurangnya kesiapan petugas kesehatan dalam pelayanan. Sehingga Kualitas pelayanan pada kehandalan terdapat sebanyak 34 orang (38,2%) pasien menyatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan kehandalan.

Menurut asumsi peneliti, kurangnya ketepatan waktu dokter datang yang pada awalnya sudah dijadwalkan sehingga pasien terlalu lama menunggu dan mendahulukan pasien yang (umum) untuk berobat ketika dokter sudah datang, tidak hanya itu di pendaftaran pasien pun sangat lama menunggu, pengambilan obat yang lama sehingga membuat pasien bosan menunggu jadi apa yang diharapkan pasien tidak sesuai apa yang mereka dapatkan dari pihak rumah sakit.

Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara Assurance dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hampan Perak Provinsi Sumatera. Hasil nilai EXP (B) pada variabel Assurance sebesar 5,368, maka Assurance yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pada pasien sebesar 5,368. Nilai B atau logaritma natural dari 5,368 adalah 1,681. Oleh karena nilai B bernilai Positif, maka variabel Assurance memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien atau jika pelayanan kesehatan memiliki Assurance Baik maka cenderung kepuasan pasien memuaskan sebesar 1,681 kali.

Distribusi dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa sebagian besar responden kurang pasti (50,6%) dalam memberi pelayanan kepada pasien dimana pasien menyatakan merasa tidak puas sebanyak 33 orang (37,1%). Hal ini di ketahui dari pernyataan responden yang menjawab kurang baik mengenai petugas kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien yang datang berobat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hampan Perak Provinsi Sumatera Utara serta pasien tidak menerima penjelasan setiap kali mereka menerima pemeriksaan yang membuat mereka terlebih dahulu bertanya kepada perawat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Rasmun (2021) dengan judul Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hasil analisis multivariate didapatkan variabel assurance merupakan variabel paling dominan berpengaruh dengan kepuasan pasien (p -value=0,039) dengan nilai OR=6,368. Sehingga dapat di simpulkan bahwa assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (17).

Menurut asumsi peneliti bahwa penyedia pelayanan harus memberikan informasi jelas dengan ramah tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana ketepatan pelayanan kesehatan dilakukan. Kualitas layanan yang prima akan menciptakan pelanggan yang puas bangga memilih organisasi layanan kesehatan bahkan dengan senang hati menjadi pelanggan loyal organisasi layanan kesehatan di rumah sakit setelah mereka merasakan pengalaman mutu layanan kesehatan yang anda baik.

Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p $0,001 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara Tangible dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hampan Perak Provinsi Sumatera. Hasil nilai EXP (B) pada variabel Tangible memiliki nilai EXP (B) sebesar 7,889, maka Tangible yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pada pasien sebesar 7,889. Nilai B atau logaritma natural dari 7,889 adalah 2,065. Oleh karena nilai B bernilai Positif, maka variabel Tangible memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien atau jika pelayanan kesehatan memiliki Tangible Baik maka cenderung kepuasan pasien memuaskan sebesar 2,065 kali.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi tangible diketahui sebanyak 49 orang (55,1%) pasien yang menyatakan bahwa pelayanan pada dimensi tangible masih kurang baik yang menyebabkan pasien merasa tidak puas sebanyak 34 orang (38,2%). Hal ini dapat dilihat dari

pernyataan responden yang mengatakan ruang rawat jalan pada rumah sakit yang masih kurang tertata rapi dan begitu juga dengan papan informasi, petunjuk arah ruangan yang masih kurang jelas tidak mudah di pahami oleh pasien. Penampilan fisik petugas juga dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, karena tiap pasien mempunyai citra bagaimana seharusnya penampilan seorang petugas. Walaupun penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan petugas tetapi mungkin akan lebih sulit bagi petugas untuk membina rasa percaya terhadap pasien jika petugas tidak memenuhi citra pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Pontoh J. C. Putera (2023) dengan judul Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. Hasil uji *chi-square* terhadap hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$. Hasil analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik mendapatkan nilai Exp (B) tertinggi yaitu 586,267 pada aspek *tangibles*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di RSUP Prof. R. D. Kandou Manado (18).

Menurut asumsi peneliti *Tangible* (bukti fisik) dapat mempengaruhi harapan pasien, dimana bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan harapan pasien yang tinggi. Rumah sakit harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pasien, termasuk fasilitas penunjang seperti kamar inap, ruang tunggu, kamar mandi.

Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p $0,003 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Empathy* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hampanan Perak Provinsi Sumatera. Hasil nilai EXP (B) pada variabel *Empathy* memiliki nilai EXP (B) sebesar 4,781, maka *Empathy* yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pada pasien sebesar 4,781. Nilai B atau logaritma natural dari 4,781 adalah 1,551. Oleh karena nilai B bernilai Positif, maka variabel *Empathy* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien atau jika pelayanan kesehatan memiliki *Empathy* Baik maka cenderung kepuasan pasien memuaskan sebesar 1,551 kali.

Distribusi dimensi *Empathy* menunjukkan bahwa sebagian besar responden kurang perhatian (56,2%) dalam memberi pelayanan kepada pasien dimana pasien menyatakan merasa tidak puas sebanyak 34 orang (38,2%). Hal ini di ketahui dari pernyataan responden yang menjawab mengenai dokter/perawat kurang perhatian dalam melakukan pemeriksaan pasien yang datang berobat dan kurangnya keramahan yang di tunjukkan oleh petugas kesehatan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hampanan Perak Provinsi Sumatera Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fa Ika Agustya (2023) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel empati (*empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel empati (*empathy*) sebesar -0.058. Koefisien bernilai negatif dan signifikan, hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.004 < 0.05$ (19).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurangnya komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien sehingga petugas kesehatan yang ada di rumah sakit kurang memperhatikan dan memahami antar pasien seperti pasien yang sudah renta (tua) yang terlalu lama menunggu baik di pendaftaran maupun antrian pengambilan obat, para petugas medis belum sepenuhnya menggap pasien seperti keluarga mereka sehingga ada beberapa petugas medis belum sepenuh hati memperhatikan dan memberikan rasa peduli terhadap pasien.

Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai p $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hampanan Perak Provinsi Sumatera. Hasil nilai EXP (B) pada variabel *Responsiveness* memiliki nilai EXP (B) sebesar 49,972, maka *responsiveness* yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pada pasien sebesar 49,972. Nilai B atau logaritma natural dari 49,972 adalah 3.911. Oleh karena nilai B

bernilai Positif, maka variabel *responsiveness* memiliki pengaruh Positif terhadap kepuasan pasien atau jika responden memiliki *responsiveness* baik maka cenderung mutu pelayanan memuaskan sebesar 3.911 kali.

Distribusi dimensi *Responsiveness* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan petugas kesehatan kurang perhatian (51,7%) dalam memberi pelayanan kepada pasien dimana pasien menyatakan merasa tidak puas sebanyak 32 orang (36,0%). Hal ini diketahui dari pernyataan responden yang menjawab mengenai dokter/perawat kurang tanggap dalam menanggapi keluhan pasien yang datang berobat dan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas administrasi yang menyebabkan pasien banyak mengalami kesulitan dan banyak yang menunggu di ruang tunggu pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Rahmadi Hasyim (2019) berjudul Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar Tahun 2019. Hasil penelitian terdapat pengaruh antara variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien dengan nilai ($p=0,000$) (20).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit seperti lamanya pasien untuk mendaftar berobat saat berada di area pendaftaran dan terlalu lama pasien menunggu obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Tidak hanya itu lambatnya petugas dalam menanggapi keluhan dari pasien sehingga pasien dibiarkan lama menunggu, dimana *Responsiveness* seharusnya berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (layanan kesehatan) untuk membantu pelanggan (pasien) dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023 dengan nilai $sig p 0,020 < 0,05$ dan nilai Exp (B) 17,569. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023 dengan nilai $sig p 0,036 < 0,05$ dan nilai Exp (B) 5,368. *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023 dengan nilai $sig p 0,032 < 0,05$ dan nilai Exp (B) 7,889. *Empaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023 dengan nilai $sig p 0,039 < 0,05$ dan nilai Exp (B) 4,718. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Keliat Kecamatan Hamparan Perak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023 dengan nilai $sig p 0,000 < 0,05$ dan nilai Exp (B) 49,972. Kualitas pelayanan dimensi *Reliability* (kehandalan), diharapkan dalam administrasi penerima pasien tidak lambat agar petugas administrasi atau petugas kesehatan lainnya handal dalam pekerjaannya. Jam kunjungan dokter yang tepat waktu dan tidak berubah-ubah serta pemberian arahan/aturan kepada perawat dan tenaga kesehatan lainnya untuk menjelaskan prosedur tindakan pemeriksaan kepada pasien maupun keluarga pasien. Pada kualitas pelayanan dimensi *Assurance* (Kepastian) diharapkan agar petugas kesehatan memberikan perhatian individual kepada pasien yang datang berobat dan memberikan jaminan pelayanan yang maksimal kepada pasien serta petugas kesehatan juga memberikan penjelasan setiap kali pasien menerima pemeriksaan yang membuat mereka mengerti dan tidak bertanya terlebih dahulu kepada dokter/perawat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mental A. WORLD HEALTH ORGANIZATION. 2003;1–8.
2. Kepmenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Keputusan Menteri Kesehatan. 2022;1–342.
3. Hadijah. Analisis kualitas pelayanan rawat inap di rumah sakit umum daerah undata palu provinsi sulawesi tengah. :118–29.
4. 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.
5. Sondakh GJ. Matinya Orang Karena Kelalaian Pelayanan Medik (Criminal Malpractice). 2020;III(3).
 6. Damanik H. Hubungan kualitas kehidupan kerja dengan kinerja perawat di rumah sakit swasta kota medan tahun 2015. 2017;3(2):348–53.
 7. Ridwan I, saftarina f. Pelayanan fasilitas kesehatan: faktor kepuasan dan loyalitas pasien. J major [internet]. 2021;4(9):21. Available from: <http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/majority/article/view/1403>
 8. Dkk tk. Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai persyaratan badan layanan umum dan sarana peningkatan kinerja. 2007.
 9. Yektiningsih e. Analisis indeks pembangunan manusia (ipm) kabupaten pacitan tahun 2018. 2018;18(2):32–50.
 10. Pemda u. Perubahan kedua atas undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. 2015;
 11. Indonesia mkr. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 1171/menkes/per/vi/2011. 2011;2–5.
 12. Hutagalung f, wau h. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi di puskesmas rantang medan petisah tahun 2019. J keperawatan dan fisioter. 2019;2(1):16–25.
 13. Suryati bw. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit panti wilasa citarum semarang. J kesehatan masy. 2017;5(5):1102–12.
 14. Siyen s, hadi ja, asriwati. Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit bhayangkara tebing tinggi. Indones j heal promot. 2020;3(3):267–74.
 15. Kosnan w. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke. 2019;21.
 16. Wahyuliani n. Ubungan mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien bpjs kesehatan di instalasi rawat inap kelas iii rumah sakit umum panembahan senopati bantul. 2020;
 17. Rasmun, ngula mo, setiadi r. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rsud abdul wahab sjahranie samarinda. Repos poltekkes kaltim [internet]. 2021;6(1):1–8. Available from: <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>
 18. Putera pjc, posangim j, manampirirng ae. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Factors Related to Patient Satisfaction at Outpatient Installation of Prof, Manado. Med Scope J. 2023;5(2):222–31.
 19. Agustya FI, Allan D, Sakti K, Pribadi FA. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang The Effect Of Service Quality To Patient Satisfaction At Patient Registration Puskesmas Palang. 2021;8(1):71–83.
 20. Hasyim MR. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tugas Akhir S1. 2019;Universitas Diponegoro, Semarang.
 21. SULAIMAN, S., & ANGGRIANI, A. (2017). Sosialisasi pencegahan kasus stroke pada lanjut usia di Desa Hampan Perak Kecamatan. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 70-74.
 22. Achamd, N., Naria, E., & Rochadi, K. R. (2024, August). EFFECTIVENESS OF BREATHING EXERCISES IN ELDERLY TUBERCULOSIS PATIENTS IN MEDAN. In *Mitra Husada Health Internasional Conference (MIHHICo)* (Vol. 4, No. 1, pp. 146-150). <http://prosidingmhm.mitrahusada.ac.id/index.php/mihhico/article/view/230>
 23. Kurniawan, Ihsan, and Sulaiman Sulaiman. "Hubungan Olahraga, Stress dan Pola Makan dengan Tingkat Hipertensi di Posyandu Lansia di Kelurahan Sudirejo I Kecamatan Medan Kota." *Journal of Health Science and Physiotherapy* 1.1 (2019): 10-17.
 24. Erwanyah, R., Siregar, L. S., Pratama, M. Y., Oktaria, S., Ali, R., & Tarigan, Y. G. (2023). Factors that determine inpatient satisfaction on nursing care: a cross-sectional study. *Bali Medical Journal*, 12(1), 386-390.
-