



# Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat

Tri Lestari Harini<sup>1\*</sup>, Eva Mariane Mantjoro<sup>2</sup>, Suryadi Nicolaas Napoleon Tatura<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Email Korespondensi: [trilestariharini12@gmail.com](mailto:trilestariharini12@gmail.com)

**Abstrak**– Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik). Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif survei analitik dengan rancangan *cross sectional*. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat selama bulan Januari 2022-Juli 2023. Sampel yang diperoleh sebanyak 189 responden pasien berdasarkan data kunjungan pasien umum dan pasien jaminan kesehatan nasional. Instrumen penelitian telah dilakukan uji analisis kuesioner dan dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis statistik disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan narasi dengan metode univariat dan bivariat uji *chi-square*. Hasil analisis univariat diperoleh responden paling banyak pada variabel kepuasan pasien yaitu 132 orang (69,8%), dimensi mutu keandalan yaitu 135 orang (69,8%), dimensi mutu daya tanggap yaitu 105 orang (55,6%), dimensi mutu jaminan yaitu 142 orang (75,1%), dimensi mutu empati yaitu 100 orang (52,9%), dan dimensi mutu bukti fisik yaitu 97 orang (51,3%). Hasil tabulasi silang menggunakan uji *chi square* ditemukan nilai  $p$  (0,002),  $p$  (0,043),  $p$  (0,004),  $p$  (0,030),  $p$  (0,009) dari setiap variabel yang diteliti, sehingga diinterpretasikan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. Simpulan dari penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan secara parsial setiap dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Kesehatan, Instalasi Rawat Jalan, Pasien

**Abstract**– The hospital is a health service facility that aims to provide comprehensive individual health services, focusing more on health promotion and prevention (preventive) efforts by not neglecting curative-rehabilitative efforts that provide outpatient, outpatient and emergency services. In addition, health services in hospitals are not only for individuals (patients), but also families and communities, so that the health services provided are comprehensive and holistic health services. Satisfaction is assessed from the service, a service is said to be good by the patient if the reality is in accordance with what is expected. Patient satisfaction is influenced by several factors such as room conditions, completeness of facilities and facilities and the attitude of service providers. The aim of this study was to analyze the factors associated with outpatient satisfaction at the Central General Hospital of Ratatotok Buyat. This type of research is quantitative analytic survey with cross sectional design. The place and time of the study was conducted at the Ratatotok Buyat Central General Hospital during January 2022-July 2023. The sample obtained was 189 patient respondents based on data from general patient visits and national health insurance patients. The research instrument has been tested by questionnaire analysis and declared valid and reliable. The results of statistical analysis are presented in the form of tables, graphs and narratives with univariate and bivariate methods of chi-square tests. The results of univariate analysis obtained the most respondents on patient satisfaction variables, namely 132 people (69.8%), the quality dimension of reliability, namely 135 people (69.8%), the quality dimension of responsiveness, namely 105 people (55.6%), the quality dimension of assurance, namely 142 people (75.1%), the quality dimension of empathy, namely 100 people (52.9%), and the quality dimension of physical evidence, namely 97 people (51.3%). The results of cross tabulation using chi square test found the value of  $p$  (0.002),  $p$  (0.043),  $p$  (0.004),  $p$  (0.030),  $p$  (0.009) of each variable studied, so it is interpreted that there is a significant relationship between the quality dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence with outpatient satisfaction at the Central General Hospital Ratatotok Buyat. The conclusion of this study is that there is a partially significant relationship between each dimension of health service quality and outpatient satisfaction at the Ratatotok Buyat Central General Hospital.

**Keywords:** Quality of Health Services, Outpatient Installation, Patients

## I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, lebih difokuskan pada upaya promosi kesehatan dan pencegahan (preventif) dengan tidak mengabaikan upaya kuratif-rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat jalan dan gawat darurat. Selain itu, pelayanan kesehatan di rumah sakit

bukan hanya kepada individu (pasien), tetapi juga keluarga dan masyarakat, sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan merupakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif dan holistik) [1].

Rumah sakit pada era globalisasi sekarang ini berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM)



dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan rumah sakit [2].

Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan [3].

Mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan yang dirasakan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk seta penyelenggaraanya yang sesuai standar dan kode etik profesi [4].

Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan merupakan perbandingan kualitas layanan yang diperoleh dengan kebutuhan, keinginan dan harapan. Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (hasil) dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima, sehingga setiap aparatur pelayanan wajib berusaha untuk memuaskan pelanggannya [5].

Muninjaya menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik kualitas layanan, semakin puas pelanggan dan sebaliknya. Jika layanan kesehatan berkualitas dapat diberikan, Hal tersebut akan dapat meminimalisir munculnya berbagai risiko akibat penggunaan berbagai kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tetapi pada saat yang sama juga akan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat meningkat dari hari ke hari [2].

BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermanto bahwa ada hubungan fasilitas ruang rawat inap dengan kepuasan pasien BPJS [6]. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Florani bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Simpang Limun Kota Medan dinilai baik lebih dari separuh responden yaitu *Reliability* (61,5%), *Tangibles* (85%), sedangkan *Responsiveness* (44,8%), *Assurance* (47,9%) dan *emphaty* dinilai tidak baik [7].

Dalam memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasaan konsumennya meningkat. Salah satu konsumen pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah peserta Badan Penyelenggara Jaminanan Sosial (BPJS). BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di Indonesia selama minimal

enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial [8].

Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat adalah rumah sakit kelas C yang dihibahkan oleh PT. Newmont Minahasa Raya melalui Yayasan Pembangunan Berkelanjutan Sulawesi Utara (YPBSU) pada tanggal 20 Agustus 2009 kepada Menteri Koordinator Kesejahteraan Rakyat (Menkokesra) yang pengelolaan selanjutnya diserahkan kepada Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Dari observasi awal yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat mulai dari pelayanan di loket pendaftaran di mana petugas loket seringkali datang terlambat sehingga pasien harus menunggu kurang lebih 20–30 menit, masih kurangnya SDM perawat di rawat jalan serta dokter di rawat jalan sering terlambat yang mengakibatkan pasien harus menunggu lama untuk bisa diperiksa. Data dari Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat diketahui jumlah pasien rawat jalan pada bulan Januari 2022 yaitu sebanyak 359 pasien yang terdiri dari pasien umum sebanyak 171 dan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebanyak 188. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan rancangan *cross sectional* untuk melihat dan menganalisis hubungan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat Kabupaten Minahasa Tenggara pada bulan Januari 2022 – Juli 2023. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang dijadikan subjek penelitian. Untuk menentukan besaran sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Di mana:

- n adalah jumlah sampel
- N adalah ukuran populasi
- e adalah persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir yaitu 5% = 0,05

Maka hasilnya sebagai berikut:

$$n = \frac{359}{1 + 359 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{359}{1 + 359 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{359}{1 + 0,8975}$$

$$n = \frac{359}{1,8975} = 189$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin maka pasien yang akan dijadikan sampel sebanyak 189 pasien.

Variabel independen yaitu mutu pelayanan kesehatan dengan dimensi (*reliability*) keandalan, (*responsiveness*) daya tanggap, (*assurance*) jaminan, (*emphaty*) empati,



(*tangible*) bukti fisik. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Variabel diukur menggunakan kuesioner baku dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Cara pengukuran dengan menggunakan kuesioner dan analisis data hasil penelitian menggunakan analisis univariat, dan analisis bivariat (*chi-square*).

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan

No.	Karakteristik	Jumlah	
1.	Umur	n	%
	18-30 Tahun	18	9,5
	31-40 Tahun	55	29,1
	41-50 Tahun	80	42,3
	51 Tahun Ke atas	36	19,0
	Total	189	100
2.	Jenis Kelamin	n	%
	Laki-Laki	73	38,6
	Perempuan	116	61,4
	Total	189	100
3.	Pekerjaan	n	%
	Pegawai Negeri Sipil	27	14,3
	Karyawan Swasta	50	26,5
	Wiraswasta	83	43,9
	Buruh	20	10,6
	Tidak Bekerja	9	4,8
	Total	189	100
4	Pendidikan	n	%
	SD	3	1,6
	SMP	4	2,1
	SMA	100	52,9
	PT	82	43,4
	Total	189	100

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien dan Variabel Mutu Pelayanan Kesehatan

No.	Variabel-Variabel	Jumlah	
1.	Kepuasan Pasien	n	%
	Puas	132	69,8
	Kurang Puas	57	30,2
	Total	189	100
2.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	n	%
	Baik	135	71,4
	Kurang Baik	54	28,6
	Total	189	100
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	n	%
	Baik	105	55,6
	Kurang Baik	84	44,4
	Total	189	100
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	n	%
	Baik	142	75,1
	Kurang Baik	47	24,9
	Total	189	100
5.	Empati ( <i>Emphaty</i> )	n	%
	Baik	100	52,9
	Kurang Baik	89	47,1
	Total	189	100
6.	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	N	%
	Baik	92	48,7

	Kurang Baik	97	51,3
Total		189	100

Dari Tabel 1, distribusi responden berdasarkan umur, diketahui bahwa responden dengan kelompok umur 41-50 tahun paling banyak yaitu 80 orang (42,3%), sedangkan kelompok umur 18-30 tahun yang paling sedikit yaitu 18 orang perawat (9,5%). Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa responden dengan kelompok jenis kelamin perempuan paling banyak yaitu 116 orang (61,4%), dibandingkan kelompok jenis kelamin laki-laki paling sedikit yaitu 73 orang (38,6%). Berdasarkan pekerjaan, diketahui bahwa responden dengan kelompok pekerjaan wiraswasta paling banyak yaitu 83 orang (43,9%), sedangkan kelompok pekerjaan tidak bekerja yang paling sedikit 9 orang (4,8%). Terakhir berdasarkan pendidikan, diketahui bahwa responden dengan kelompok pendidikan SMA paling banyak yaitu 100 orang (52,9%), sedangkan kelompok pendidikan SD paling sedikit yaitu 3 orang (1,6%).

Dari Tabel 2, distribusi responden berdasarkan variabel kepuasan pasien, diketahui bahwa persepsi responden pada kelompok puas yaitu sebanyak 132 orang (69,8%), dibandingkan dengan kelompok kurang puas yaitu sebanyak 57 orang (30,2%). Berdasarkan variabel dimensi mutu keandalan, diketahui bahwa persepsi responden pada kelompok baik yaitu sebanyak 135 orang (71,4%), dibandingkan dengan kelompok kurang baik yaitu sebanyak 54 orang (28,6%). Berdasarkan variabel dimensi mutu daya tanggap, diketahui bahwa persepsi responden pada kelompok baik yaitu sebanyak 105 orang (55,6%), dibandingkan dengan kelompok kurang baik yaitu sebanyak 84 orang (44,4%). Berdasarkan variabel dimensi mutu jaminan, diketahui bahwa persepsi responden pada kelompok baik yaitu sebanyak 142 orang (75,1%), dibandingkan dengan kelompok kurang baik yaitu sebanyak 47 orang (24,9%). Berdasarkan variabel dimensi mutu empati, diketahui bahwa persepsi responden pada kelompok baik yaitu sebanyak 100 orang (52,9%), dibandingkan dengan kelompok kurang baik yaitu sebanyak 89 orang (47,1%). Terakhir berdasarkan variabel dimensi mutu bukti fisik, diketahui bahwa persepsi responden pada kelompok kurang baik yaitu sebanyak 97 orang (51,3%), dibandingkan dengan kelompok baik yaitu sebanyak 92 orang (48,7%).

Tabel 3. Tabulasi Silang antara Dimensi Mutu Keandalan dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	Nilai $\rho$
		Puas	Kurang Puas			
Kean dalam	Baik	n 103	32	135	0,002	
	%	54,5%	16,9%	71,4%		
Baik	Kurang Baik	n 29	25	54		
	%	15,3%	13,2%	28,6%		
Total	n	132	57	189		
	%	69,8%	30,2%	100%		

Diketahui bahwa responden yang mempunyai kepuasan pasien yang puas dengan mutu keandalan baik yaitu sebanyak 103 orang (54,5%), sedangkan untuk



responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu keandalan baik yaitu sebanyak 32 orang (16,9%). Untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien puas dengan mutu keandalan kurang baik yaitu sebanyak 29 orang (15,3%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu keandalan kurang baik yaitu sebanyak 25 orang (13,2%). Dari hasil tabulasi silang dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $\rho < 0,05$  (0,002), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

Tabel 4. Tabulasi Silang antara Dimensi Mutu Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	Nilai $\rho$
		Puas	Kurang Puas	Total		
Daya Tanggap	Baik	n	67	38	105	0,043
		%	35,4%	20,1%	55,6%	
	Kurang Baik	n	65	19	84	
		%	34,4%	10,1%	44,4%	
	Total	n	132	57	189	
		%	69,8%	30,2%	100%	

Diketahui bahwa responden yang mempunyai kepuasan pasien yang puas dengan mutu daya tanggap baik yaitu sebanyak 67 orang (35,4%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu daya tanggap baik yaitu sebanyak 38 orang (20,1%). Untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien puas dengan mutu daya tanggap kurang baik yaitu sebanyak 65 orang (34,4%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu daya tanggap kurang baik yaitu sebanyak 19 orang (10,1%). Dari hasil tabulasi silang dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $\rho < 0,05$  (0,043), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

Tabel 5. Tabulasi Silang antara Dimensi Mutu Jaminan dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	Nilai $\rho$
		Puas	Kurang Puas	Total		
Jaminan	Baik	n	107	35	142	0,004
		%	56,6%	18,5%	75,1%	
	Kurang Baik	n	25	22	47	
		%	13,2%	11,6%	24,9%	
	Total	n	132	57	189	
		%	69,8%	30,2%	100%	

Diketahui bahwa responden yang mempunyai kepuasan pasien yang puas dengan mutu jaminan baik yaitu sebanyak 107 orang (56,6%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu jaminan baik yaitu sebanyak 35 orang

(18,5%). Untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien puas dengan mutu jaminan kurang baik yaitu sebanyak 25 orang (13,2%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu jaminan kurang baik yaitu sebanyak 22 orang (11,6%). Dari hasil tabulasi silang dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $\rho < 0,05$  (0,004), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

Tabel 6. Tabulasi Silang antara Dimensi Mutu Empati dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	Nilai $\rho$
		Puas	Kurang Puas	Total		
Empati	Baik	n	63	37	100	0,030
		%	33,3%	19,6%	52,9%	
	Kurang Baik	n	69	20	89	
		%	36,5%	10,6%	47,1%	
	Total	n	132	57	189	
		%	69,8%	30,2%	100%	

Diketahui bahwa responden yang mempunyai kepuasan pasien yang puas dengan mutu empati baik yaitu sebanyak 63 orang (33,3%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu empati baik yaitu sebanyak 37 orang (19,6%). Untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien puas dengan mutu empati kurang baik yaitu sebanyak 69 orang (36,5%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu empati kurang baik yaitu sebanyak 20 orang (10,6%). Dari hasil tabulasi silang dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $\rho < 0,05$  (0,030), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

Tabel 7. Tabulasi Silang antara Dimensi Mutu Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	Nilai $\rho$
		Puas	Kurang Puas	Total		
Bukti Fisik	Baik	n	56	36	92	0,009
		%	29,6%	19,0%	48,7%	
	Kurang Baik	n	76	21	97	
		%	40,2%	11,1%	51,3%	
	Total	n	132	57	189	
		%	69,8%	30,2%	100%	

Diketahui bahwa responden yang mempunyai kepuasan pasien yang puas dengan mutu bukti fisik baik yaitu sebanyak 56 orang (29,6%), sedangkan untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu bukti fisik baik yaitu sebanyak 36 orang (19,0%). Untuk responden yang mempunyai kepuasan pasien puas dengan mutu bukti fisik kurang baik yaitu sebanyak 76 orang (40,2%), sedangkan untuk responden



yang mempunyai kepuasan pasien yang kurang puas dengan mutu bukti fisik kurang baik yaitu sebanyak 21 orang (11,1%). Dari hasil tabulasi silang dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $\rho < 0,05$  (0,030), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.

#### Hubungan antara (*Reliability*) Keandalan dengan Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari nilai p pada uji *chi square* yaitu 0,002 ( $< 0,05$ ). Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *reliability* pada pelayanan rawat jalan di RSUP Ratatotok Buyat disebabkan karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang terdapat pada pelayanan rawat jalan di RSUP Ratatotok Buyat, namun ada beberapa aspek yang dikeluhkan yaitu keberadaan dokter saat dibutuhkan masih belum sesuai keinginan karena pasien terkadang terlalu lama menunggu.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Prasbanastiti, *reliability* atau keandalan adalah dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan [9]. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Menurut Wenas, dkk kualitas layanan kesehatan yang lebih baik cenderung membangun loyalitas dari pengguna layanan. Salah satu aspek kualitas pelayanan ialah daya tanggap, merupakan indikator dari kualitas pelayanan di rumah sakit. Hal ini berhubungan positif dengan loyalitas pasien [10].

Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh penelitian Khairani dengan judul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat Tahun 2014. Hasil penelitiannya menunjukkan untuk variabel kehandalan, (67,4%) responden menyatakan persepsi kehandalan petugas kesehatan baik dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas kesehatan tidak baik [11].

Penelitian lainnya yang dilakukan Lampus, dkk di Manado menunjukkan hasil serupa. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai  $p=0,000$ , yang artinya *reliability* memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 207,500 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *reliability* memiliki 207,5 kali lipat pengaruh terhadap pelayanan rumah sakit daripada yang kurang puas terhadap *reliability* [16].

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat, peneliti mengambil asumsi simpulan dari elaborasi pembahasan yaitu, keandalan mengacu konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan kesehatan. Sebanyak 28,6% pasien yang mempunyai persepsi kepuasan kurang baik dalam hal

merasa penilaian keandalan baik maupun tidak baik karena mereka ingin mendapatkan perawatan yang konsisten, aman, dan efektif setiap kali mereka berkunjung di rawat jalan. Terdapat beberapa alasan peneliti menjabarkan bahwa terdapat hubungan antara (*reliability*) keandalan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh karena:

- Pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasa dapat mengandalkan penyedia layanan kesehatan dalam memberikan perawatan yang konsisten dan akurat maupun sebaliknya. Ketika pasien rawat jalan merasakan keandalan tenaga medis (dokter, perawat maupun apoteker) dalam proses perawatan, termasuk ketepatan diagnosis, pengobatan yang tepat, dan koordinasi yang baik antara tim medis, hal ini akan berdampak positif pada kepuasan mereka.
- Keandalan yang tinggi membangun rasa percaya antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien akan merasa yakin bahwa penyedia layanan akan memberikan perawatan yang sesuai dan tidak akan mengabaikan masalah atau kekhawatiran mereka. Kepercayaan yang terbangun dapat membantu mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien.
- Keandalan dalam memberikan perawatan kesehatan juga berhubungan erat dengan keamanan pasien. Pasien ingin merasa aman dalam menerima perawatan medis dan ingin yakin bahwa tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan kesehatan tidak akan membahayakan mereka. Ketika pasien merasakan keandalan dalam hal keamanan, hal ini akan memengaruhi kepuasan mereka secara positif.
- Keandalan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, jika pasien mengalami ketidakandalan dalam pelayanan kesehatan, seperti kesalahan diagnosis, kesalahan pengobatan, atau ketidakjelasan dalam koordinasi perawatan, mereka mungkin merasa tidak puas dan kecewa. Keandalan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan, ketidakamanan, dan kekhawatiran pada pasien, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Meningkatnya kepuasan pasien, penyedia layanan kesehatan RSUP Ratatotok Buyat perlu mengutamakan keandalan dalam memberikan perawatan. Ini termasuk menjaga konsistensi, akurasi, keamanan, dan koordinasi yang baik dalam semua aspek perawatan kesehatan. Dengan demikian, pasien akan merasa percaya, aman, dan puas dengan pelayanan yang mereka terima. Aspek keberadaan dokter di RSUP Ratatotok Buyat yang dianggap pasien masih kurang dan masih dikeluhkan pasien, menyebabkan waktu tunggu yang lama, sehingga perlu untuk diadakan evaluasi agar menjaga kepuasan pasien.

#### Hubungan antara (*Responsiveness*) Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari nilai p pada uji *chi square* yaitu 0,043 ( $< 0,05$ ). Hasil penelitian di atas



menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *responsiveness* sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan di RSUP Raratotok Buyat. Menurut Parasuraman, dkk dalam Prasbanastiti, *responsiveness* atau daya tanggap adalah respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan [9].

Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Khairani dengan judul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat Tahun 2014. Hasil penelitiannya menunjukkan untuk variabel ketanggapan (58,7%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas kesehatan baik dan (41,3%) responden menyatakan persepsi ketanggapan petugas tidak baik [11]. Penelitian oleh Ulinuha dengan judul Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. Mendapatkan kesimpulan pada variabel *responsiveness*/daya tanggap responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar 54,54% dan responden tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10% [12].

Hasil penelitian Ismana menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon. Asumsi mengenai hal tersebut bahwa ketanggapan petugas harus lebih ditingkatkan karena sebagai rumah sakit rujukan tingkat lanjut petugas harus lebih cekatan dan memberikan tindakan yang sepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien dan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan atas permasalahan yang mereka hadapi [17].

Hasil penelitian oleh Pratiwi bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar [18].

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Pusat Raratotok Buyat, peneliti mengambil asumsi simpulan dari elaborasi pembahasan yaitu, daya tanggap mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan masukan pasien dengan cepat dan efektif. Sebanyak 44,4% pasien yang mempunyai persepsi kepuasan kurang baik dalam hal merasa penilaian daya tanggap baik maupun kurang baik karena pasien mengalami masalah atau memiliki pertanyaan terhadap respons yang diberikan baik cepat maupun kurang cepat dari penyedia layanan kesehatan yang akan memberikan rasa kepercayaan, perhatian, dan perasaan didengarkan oleh pasien. Terdapat beberapa alasan peneliti menjabarkan bahwa terdapat hubungan antara (*responsiveness*) daya tanggap dengan kepuasan pasien disebabkan oleh karena:

- a. Pasien cenderung lebih puas dengan layanan kesehatan jika mereka merasa bahwa permintaan

dan masukan mereka ditanggapi dengan cepat dan memadai, maupun sebaliknya. Ketika pasien merasa didengarkan dan diprioritaskan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

- b. Respons yang cepat dan efektif dari penyedia layanan kesehatan dapat membangun kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan. Pasien akan merasa bahwa mereka mendapatkan perhatian yang layak dan bahwa kebutuhan mereka diutamakan. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada kepuasan pasien.
- c. Saat pasien mendapatkan respons yang baik dan cepat terhadap kebutuhan mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk mematuhi perawatan dan saran medis yang diberikan. Pasien yang merasa didengarkan dan dihargai cenderung lebih aktif dalam perawatan kesehatan mereka, yang dapat memengaruhi hasil pengobatan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.
- d. Daya tanggap yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan, di mana jika pasien mengalami respons yang lambat, tidak memadai, atau tidak merasa didengarkan, mereka mungkin merasa frustrasi dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif pada persepsi pasien terhadap penyedia layanan kesehatan dan bahkan dapat memengaruhi keputusan mereka untuk mencari perawatan di tempat lain.

Meningkatnya kepuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan RSUP Raratotok Buyat untuk mengutamakan daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan dan permintaan pasien. Respons yang cepat, efektif, dan penuh perhatian dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan mereka terhadap perawatan kesehatan yang diberikan. RSUP Raratotok Buyat perlu menjaga daya tanggap yang konsisten, di mana masa *Covid-19* boleh menjadi tolak ukur bagaimana rumah sakit perlu bergerak cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan, dalam hal ini daya tanggap menjadi aspek yang krusial dalam dunia kesehatan.

Hubungan antara (*Assurance*) Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari nilai p pada uji *chi square* yaitu 0,004 (< 0,05). Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *assurance* sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan di RSUP Raratotok Buyat sesuai dengan harapan responden seperti keramahan, kesopanan, keahlian dan keseriusan dokter serta paramedis berkompeten terhadap pasien.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Prasbanastiti, *assurance* atau jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan



dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan [9].

Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Khairani dengan judul Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat Tahun 2014. Hasil penelitiannya menunjukkan untuk variabel jaminan (72,8%) responden menyatakan persepsi jaminan petugas kesehatan baik dan (27,2%) menyatakan persepsi jaminan petugas kesehatan tidak baik [11]. Dan penelitian Ulinuha dengan judul Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014, mendapatkan kesimpulan pada variabel *assurance*/ jaminan responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan sebesar 51,51% dan responden tidak puas dalam kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 14,14 % [12].

Berdasarkan penelitian Burhanuddin ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan kesehatan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien [14]. Menurut Nursalam, jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan [19].

Hasil penelitian oleh Dewi bahwa jaminan (*assurance*) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur [20].

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Pusat Raratotok Buyat, peneliti mengambil asumsi simpulan dari elaborasi pembahasan yaitu, jaminan merujuk pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk menunjukkan keahlian, pengetahuan, dan kredibilitas mereka kepada pasien. Sebanyak 24,9% pasien yang mempunyai persepsi kepuasan kurang baik dalam hal merasa penilaian jaminan baik maupun kurang baik karena pasien ingin merasa lebih diyakinkan dan merasa nyaman ketika mereka sedang dirawat atau ditangani oleh tenaga medis dan administrasi secara profesional yang berkualitas dan berkompeten. Terdapat beberapa alasan peneliti menjabarkan bahwa terdapat hubungan antara (*assurance*) jaminan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh karena:

- a. Jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti memberikan informasi berupa bukti sertifikasi keahlian, lisensi, atau rekam jejak profesional, sehingga dapat membangun kepercayaan pasien, sebaliknya jika tidak dapat dipertanggungjawabkan maka hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan pasien ketika dia mendapatkan pelayanan dan perawatan. Ketika pasien merasa yakin bahwa penyedia layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan perawatan yang baik, mereka akan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

- b. Jaminan juga berhubungan dengan rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh pasien. Pasien ingin yakin bahwa informasi pribadi mereka akan dijaga kerahasiaannya, bahwa prosedur medis akan dilakukan dengan kehati-hatian, dan bahwa mereka akan diperlakukan dengan hormat. Keberadaan jaminan ini dapat memberikan kepuasan emosional kepada pasien dan meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.
- c. Pasien ingin mendapatkan informasi yang jelas, terperinci, dan mudah dimengerti tentang kondisi kesehatan mereka, prosedur medis, dan opsi perawatan yang tersedia. Jaminan dalam komunikasi yang efektif dan transparan dapat membantu pasien merasa lebih puas karena mereka merasa terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perawatan mereka.
- d. Jaminan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, jika pasien merasa jaminan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan kurang memadai, misalnya terjadi kegagalan dalam memberikan informasi yang cukup atau tidak adanya komunikasi yang baik, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif pada persepsi pasien terhadap layanan kesehatan di rawat jalan yang diberikan dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk mencari perawatan di tempat lain.

Meningkatnya kepuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan RSUP Raratotok Buyat perlu memberikan jaminan yang memadai kepada pasien. Menunjukkan keahlian dan kompetensi, menjaga kerahasiaan informasi pasien, berkomunikasi dengan jelas dan transparan, serta memberikan perhatian (ramah, sopan dan peduli,) yang baik kepada kebutuhan dan kekhawatiran pasien. Dengan memberikan jaminan yang memadai, RSUP Raratotok Buyat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membangun hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan.

#### Hubungan antara (*Empathy*) Empati dengan Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari nilai p pada uji *chi square* yaitu 0,030 (< 0,05). Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *emphaty* sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan di RSUP Raratotok Buyat karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti terciptanya hubungan baik antara dokter dan pasien serta para dokter yang selalu mengutamakan kepentingan pasien.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Prasbanastiti, *emphaty* atau empati adalah memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, dan perhatian yang tinggi kepada pasien [9].

Berdasarkan penelitian Burhanuddin ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan kesehatan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien [14]. Menurut



Nursalam pentingnya membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan [19]. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Dewi didapat hasil bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur [20].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muljono, dkk di Tomohon dengan variabel yang serupa menyatakan hasil yang berbeda. Hasil bivariat uji *chi square* menunjukkan nilai  $p=0,473$  ( $p>0,05$ ) yang menyimpulkan bahwa antara aspek emosional dengan citra rumah sakit tidak memiliki hubungan [22].

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat, peneliti mengambil asumsi simpulan dari elaborasi pembahasan yaitu, empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pasien. Sebanyak 47,1% pasien yang mempunyai persepsi kepuasan kurang baik dalam hal merasa penilaian empati baik maupun kurang baik karena empati melibatkan kesediaan untuk mendengarkan secara aktif, menghargai perspektif pasien, dan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap keadaan dan perasaan mereka. Terdapat beberapa alasan peneliti menjabarkan bahwa terdapat hubungan antara (*emphaty*) empati dengan kepuasan pasien disebabkan oleh karena:

- a. Empati meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, ketika pasien merasakan empati dari penyedia layanan kesehatan, mereka merasa didengarkan, dihargai, dan dipahami, maupun sebaliknya. Metode ini dapat membangun kepercayaan dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasa bahwa penyedia layanan peduli dan memerhatikan kebutuhan dan perasaan mereka.
- b. Empati membantu memenuhi kebutuhan emosional pasien. Ketika pasien merasa didukung, dipahami, dan diakui secara emosional, mereka cenderung lebih puas dengan perawatan yang diberikan. Empati memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan dukungan yang lebih holistik dan berperan dalam pemulihan pasien secara keseluruhan.
- c. Komunikasi yang empatik memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang jelas, empatik, dan mudah dimengerti oleh pasien. Pasien merasa lebih puas ketika mereka dapat berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan dengan nyaman dan merasa didengarkan. Empati dalam komunikasi juga dapat membantu mengatasi kecemasan atau ketakutan pasien.
- d. Kurangnya empati dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, jika pasien mengalami kurangnya empati dari penyedia layanan kesehatan,

seperti kurangnya perhatian, pemahaman, atau penghargaan terhadap perasaan mereka, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien mungkin merasa tidak didengarkan atau dipahami, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap perawatan dan meningkatkan kemungkinan mencari perawatan di tempat lain.

Meningkatnya kepuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan RSUP Ratatotok Buyat untuk memperlihatkan empati kepada pasien. Cara yang terbaik ialah melibatkan mendengarkan secara aktif, mencoba memahami perasaan dan kebutuhan pasien, dan menunjukkan perhatian dan penghargaan terhadap pengalaman mereka. Dengan meningkatkan empati, RSUP Ratatotok Buyat dapat memperkuat hubungan dengan pasien, memenuhi kebutuhan emosional mereka, dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

#### Hubungan antara (*Tangible*) Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien dapat dilihat dari nilai  $p$  pada uji *chi square* yaitu 0,009 ( $< 0,05$ ). Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *tangible* sesuai dengan pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan di RSUP Ratatotok Buyat karena sesuai dengan harapan responden seperti kebersihan dan kerapian penampilan para petugas, kenyamanan ruang poli umum serta fasilitas yang terdapat di poli umum sudah memadai.

Menurut Parasuraman, dkk dalam Prasbanastiti, *tangible* atau bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir yang bersih, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruangan pemeriksaan, serta kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan [9].

Penelitian yang dilakukan Sandag, dkk di Manado menunjukkan hasil yang sama. Hasil uji *chi square* memperoleh nilai  $p=0,000$  yang menunjukkan bahwa *tangibles* berhubungan dengan kepuasan pasien (*servqual*) di RS Bhayangkara TK. III Manado. Nilai *odds ratio* sebesar 238,889 berarti bahwa responden yang merasa puas pada *tangibles* memiliki 238,8 kali lipat merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit daripada responden yang kurang puas pada aspek *tangibles* [23].

Berdasarkan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya dan jawaban dari beberapa responden dalam bentuk wawancara singkat serta hasil observasi yang ditemukan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat, peneliti mengambil asumsi simpulan dari elaborasi pembahasan yaitu, bukti fisik mengacu mengacu pada aspek-aspek materi dan fisik yang terkait dengan lingkungan, fasilitas, peralatan, dan tampilan visual dari pelayanan kesehatan. Sebanyak 51,3% pasien yang mempunyai persepsi kepuasan kurang baik dalam hal merasa penilaian bukti fisik baik maupun kurang baik karena ketersediaan fasilitas seperti ruangan tunggu masih tergabung dengan beberapa ruangan poli lainnya yang justru dapat mengganggu kenyamanan pasien saat berkunjung dan mendapatkan perawatan di rawat jalan, sementara itu jumlah tempat



duduk untuk pasien masih terbatas dan beberapa alat penunjang untuk pemeriksaan di bagian laboratorium maupun radiologi masih terbatas dan belum lengkap, sehingga rumah sakit seringkali merekomendasikan untuk melakukan pemeriksaan di luar RSUP Ratatotok Buyat. Terdapat beberapa alasan peneliti menjabarkan bahwa terdapat hubungan antara (*tangibles*) bukti fisik dengan kepuasan pasien disebabkan oleh karena:

- a. Bukti fisik yang baik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien berupa lingkungan yang bersih, terawat, dan nyaman dapat memberikan kesan positif kepada pasien, maupun sebaliknya. Fasilitas yang baik, peralatan medis yang modern, dan tampilan visual yang menarik dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas perawatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Hal ini dapat berkontribusi pada kepuasan pasien secara keseluruhan.
- b. Bukti fisik yang baik dapat memberikan kesan kepada pasien bahwa penyedia layanan kesehatan memiliki standar kualitas yang tinggi. Pasien cenderung lebih puas jika mereka merasa bahwa penyedia layanan kesehatan memberikan perawatan dengan standar yang baik dan modern. Bukti fisik yang berkualitas juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap keahlian dan kompetensi penyedia layanan.
- c. Bukti fisik memengaruhi kenyamanan dan privasi pasien, di mana terdapat beberapa faktor bukti fisik, seperti kenyamanan ruangan, privasi yang terjaga, serta fasilitas dan peralatan yang memadai, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien ingin merasa nyaman dan dilayani dengan baik selama perawatan. Fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman dapat membantu menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien.
- d. Bukti fisik yang kurang memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, apabila pasien mengalami bukti fisik yang kurang memadai, seperti fasilitas yang kotor, peralatan yang rusak, atau lingkungan yang tidak terawat, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bukti fisik yang buruk dapat memberikan kesan negatif terhadap kualitas perawatan dan memengaruhi persepsi pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.

Meningkatnya kepuasan pasien, penting bagi penyedia layanan kesehatan RSUP Ratatotok Buyat perlu memberikan perhatian yang cukup terhadap faktor bukti fisik, dengan cara melibatkan pemeliharaan fasilitas yang baik, pembaruan peralatan medis, menciptakan lingkungan yang nyaman dan terawat, serta memastikan privasi pasien terjaga. RSUP Ratatotok Buyat perlu memerhatikan bagaimana lingkungan rumah sakit nyaman bagi pasien dan pengunjung, seperti alur rumah sakit yang mudah dimengerti, juga lokasi poli yang mudah diakses. Dengan memerhatikan bukti fisik yang baik, RSUP Ratatotok Buyat dapat meningkatkan persepsi kualitas dan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien.

#### IV. KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan antara faktor *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat dengan *p-value* = 0,002.
2. Terdapat hubungan antara faktor *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat dengan *p-value*=0,043.
3. Terdapat hubungan antara faktor *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat dengan *p-value*= 0,004.
4. Terdapat hubungan antara faktor *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat dengan *p-value*= 0,030.
5. Terdapat hubungan antara faktor *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat dengan *p-value*= 0,009.
- 6.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat yang sudah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam keberlangsungan penelitian ini.

#### V. REFERENSI

- [1] Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Biro Hukum Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- [2] Muninjaya, A. A. G. 2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC.Jakarta.
- [3] Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.
- [4] Ruly, P. Jalilah, N, H. 2020. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Penerbit Adab. Indramayu.
- [5] Tjiptono, F. 2012. Service Management. Yogyakarta: Andi
- [6] Hermanto, D, 2017. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis Univ Diponegoro.
- [7] Florani, E. 2017. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Limun. Skripsi. Medan: repository.usu.ac.id.
- [8] Anonim. 2015. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [9] Prabanastiti, S. 2018. Analisis Perbedaan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS dan Non- BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.



- [10] Wenas, A. R., Tatura, S., & Langi, F. F. 2022. Factors Correlated to Hospital Performance. *e-CliniC*, 10(1), 151-159.
- [11] Laila, K. 2011. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pasaman Barat. Tesis. Padang: UNAND.
- [12] Ulinuha, F. 2014. Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. Skripsi, Fakultas Kesehatan. UDINUS.
- [13] Rahmawati. 2014. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. Universitas Surabaya Vol.3 No.1 2014
- [14] Burhanuddin. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. *jurnal mkmi*, Vol. 12 No. 1, Maret 2016
- [15] Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK: Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), 9-18.
- [16] Lampus, C. S., Umboh, A., & Manampiring, A. E. 2023. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150-160.
- [17] Ismana, M. 2015. Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*. Vol 6, No 2.
- [18] Pratiwi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit* Vol.2 No 2 Juli 2016.
- [19] Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika
- [20] Dewi, Meutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.
- [21] Tjiptono, F. 2008. Pemasaran Strategi, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [22] Muljono, P., Manampiring, A. E., & Fatimawali, F. 2022. Analisis Citra Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon pada Unit Rawat Jalan Tahun 2020. *e-CliniC*, 11(1), 87-94.
- [23] Sandag, S. M., Manampiring, A. E., & Ratag, G. A. 2023. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 104-114.