

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Rizqi Nanda Putri (1), Anggi Kurnia Ningsih (2)

Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

rizqinandaputri45@gmail.com (1), anggikurnianingsih688@gmail.com (2)

ABSTRAK

Kepuasan pasien rumah sakit dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui rawat inap, rawat jalan gawat darurat, secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan peningkatan pencegahan dalam rangka melaksanakan upaya rujukan. Salah satu upaya untuk mencegah keadaan tersebut adalah dengan menjaga mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Aek Kanopan Kecamatan. Labura. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan survei cross sectional, hasil penelitian yang diperoleh adalah terdapat hubungan reliabilitas $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$. daya tanggap $p\text{ value } 0,000 < 0,05$, jaminan $p\text{ value } 0,000 < 0,05$. empati $p\text{ value } 0,000 < 0,05$. Rumah sakit yang diteliti daya tanggapnya masih sangat jarang, namun rata-rata pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Kata kunci: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien.

ABSTRACT

Hospital patient satisfaction is proven by the services provided by the hospital. Increasing public awareness of health has led to an increase in the need for health services. Carry out complete individual health services through inpatient care, emergency outpatient care, in an efficient and effective manner by prioritizing healing and recovery efforts carried out in a harmonious, integrated manner with increased prevention in order to carry out referral efforts. One of the efforts to prevent this situation is by maintaining service quality. The purpose of this research Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy with Outpatient Satisfaction Levels at Aek Kanopan Regional Hospital, District. Labura. The method used in this research is quantitative with a cross-sectional survey, the research results obtained are that there is a reliability relationship $p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$. responsiveness $p\text{ value } 0.000 < 0.05$, guarantee $p\text{ value } 0.000 < 0.05$. empathy $p\text{ value } 0.000 < 0.05$. Hospitals that are researched for responsiveness are still very rare, but on average patients are very satisfied with the services provided by these hospitals..

Keywords: reliability, responsiveness, guarantee, empathy and patient satisfaction

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah upaya seluruh rakyat Indonesia untuk meningkatkan pengetahuan, kemauan dan kemampuan hidup sehat untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, yang merupakan investasi sumber daya manusia untuk mendorong pertumbuhan produktivitas sosial dan ekonomi. Kepuasan pasien dihubungkan secara signifikan oleh kualitas pelayanan, dan kepercayaan pasien terhadap penggunaan layanan kesehatan dihubungkan secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal yang penting bagi dunia kesehatan saat ini, karena kesehatan merupakan bagian penting dari pembangunan negara, yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan gaya hidup masyarakat yang peduli, memahami dan merespon permasalahan kesehatan di lingkungan sehingga membutuhkan layanan berkualitas tinggi fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk dipertimbangkan dalam pelayanan kesehatan ketikamembandingkan harapan dengan pelayanan kesehatan aktual yang diberikan oleh organisasi rumah sakit. Westbrook dan Reilly berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah respons emosional terhadap pengalaman terhadap produk atau layanan yang dibeli. Dengan demikian, kepuasan pasien rumah sakit dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan menyebabkan peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan. Salah satu upaya untuk mencegah keadaan tersebut adalah dengan menjaga mutu pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima pada tingkat pelayanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjukkan keutuhan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin lengkap kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan tersebut (Rizal et al. 2018). penelitian (Sari, 2020) pada “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit UrugKecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”, ditemukan tiga variabel yaitu dimensi kepastian (30,63%). Ukuran keandalan (16,3%) dan ukuran tanggung jawab (6,54%). Sementara itu, sebuah penelitian (Wildani et al., 2020) membahas tentang “hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara”. Hasil analisis bivariat menunjukkan tangibility ($p=0.016$), reliabilitas ($p=0.021$), daya tanggap ($p=0.001$), jaminan ($p=0.001$) dan empati ($p=0.00$). Dengan demikian, kepuasan pasien rawat jalan berhubungan dengan kekhususan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati..

2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana proses pelaksanaan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat dilaksanakan.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai yaitu mendapatkan hasil penelitian dari judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah penerapan ilmu wawasan kepada masyarakat dan implikasi terhadap dunia akademis dan kedokteran dari penelitian dengan

judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara.

II. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif observasional dengan desain cross sectional (potong lintang) dengan metode pengisian kuesioner untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen pemanfaatan pelayanan kesehatan dan variabel independen kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien yang diambil dalam waktu bersamaan. Populasi dilihat dari kunjungan pasien pada bulan Januari sebanyak 732 orang. Sampel penelitian merupakan bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. yang dibutuhkan dalam penelitian adalah 62 sampel. Hasil analisis pada karakteristik meliputi usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Analisis univariat mencakup variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien, pada variabel independen meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis bivariat menggunakan uji *chi square*. Pemodelan kemudian dilakukan secara bertahap dengan menganalisis variabel dengan $> 0,05$, dimulai dari variabel dengan p-value tertinggi, sampai tidak ada lagi variabel utama yang dapat dikeluarkan dan model regresi logistik akhir yang terdiri dari variabel independen. Terdapat empat variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 62 responden. Distribusi frekuensi dilakukan pada saat penelitian seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1, analisis bivariat dilakukan untuk menemukan hubungan antara variabel independen yaitu antara lain Analisis univariat dalam penelitian ini difokuskan pada variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, *empaty*, kepuasan pasien di RSUD Aek Kanopan. Variabel yang dihitung dan nilai p disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pekerjaan

	Karakteristik	n	%
1	Usia		
	<20 Tahun	7	11.3
	21-38 Tahun	39	62.9
	>39 Tahun	16	25.8
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	27	43.5
	Perempuan	35	56.5
3	Pekerjaan		
	PNS	8	12.9
	Karyawan	29	46.8
	Wiraswasta	17	27.4
	Mahasiswa	4	6.5
	Lainnya	4	6.5
	Total	62	100.0

Berdasarkan tabel 1 didapatkan usia 21-38 tahun sebanyak responden (62.9%) dan responden yang berumur >39 tahun sebanyak (25.8%), jenis kelamin laki-laki sebanyak (43.5%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan (56.5%), pekerjaan karyawan

sebanyak (46.8%) dan pekerjaan mahasiswa dan lainnya memiliki nilai yang sama sebanyak (6.5%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat didasarkan pada variabel bebas di RSUD Aek Kanopan.

Variabel		Kepuasan Pasien				Total		p-value
		Kurang puas		puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Kehandalan							0.000
	Kurang Baik	31	50.0	0	0.0	31	50.0	
	Baik	7	11.3	24	38.7	31	50.0	
2	Daya Tanggap							0.000
	Kurang Baik	29	46.8	6	9.7	35	56.5	
	Baik	9	14.5	18	29.0	27	43.5	
3	Jaminan							0.000
	Kurang Baik	31	50.0	9	14.5	40	64.5	
	Baik	7	11.3	15	24.2	22	35.5	
4	Emphaty							0.000
	Kurang Baik	27	43.5	4	6.5	31	50.0	
	Baik	11	17.7	20	32.2	31	50.0	
	Total	38	61.3	24	38.7	62	100.0	

Kepuasan pasien di RSUD Aek Kanopan lebih tinggi kurang baik sebesar 50%. Dari hasil analisis ditemukan bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di RSUD Aek Kanopan, $p\text{-value} = 0.000$. Daya tanggap paling tinggi terdapat pada kurang baik dengan jumlah 46.8%. dari hasil penelitian ditemukan ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di RSUD Aek Kanopan, $p\text{-value} = 0.000$. Jaminan paling tinggi terdapat pada kurang baik dengan jumlah 50%. dari hasil penelitian ditemukan ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di RSUD Aek Kanopan, $p\text{-value} = 0.000$. Emphaty paling tinggi terdapat pada kurang baik dengan jumlah 43.5%. dari hasil penelitian ditemukan ada hubungan emphaty dengan kepuasan pasien di RSUD Aek Kanopan, $p\text{-value} = 0.000$.

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Aek Kanopan Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan. dimana $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan variabel kehandalan dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel kehandalan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Yulina, 2019). Nilai $p = 0,042 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2021) nilai $p = 0,000 < 0,05$. Artinya pada BP terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien RSUD Kota Banjarmasin..

Hubungan Jaminan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Aek Kanopan Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara variabel asuransi dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Aek Kanopan ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di bagian rawat jalan RSUD Aek Kanopan. Artinya semakin tinggi variabel jaminan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Aek Kanopan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Ardila, 2019). nilai $p = 0,042 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan rawat jalan Puskesmas Harjosari. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yasmine, 2022) nilai $p = 0,001 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien pada rumah sakit daerah di Kota Surabaya.

Hubungan Daya Tanggap dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Aek Kanopan Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui terdapat hubungan yang signifikan antar variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien di bagian rawat jalan di RSUD Aek Kanopan, dimana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan menggunakan variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Aek Kanopan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pada variabel daya tanggap maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan terhadap area kerjanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iqsan, 2021) $p\text{ value} = 0,041 < 0,05$. Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rika, 2018) $p\text{ value} = 0,00 < 0,05$. Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratna, 2019) dengan nilai yang didapatkan $p\text{-value} = 0,102$, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan. Peneliti mengatakan, di rumah sakit yang diteliti daya tanggap masih sangat jarang ditemui, namun para pasien rata-rata sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit tersebut

Hubungan Empaty dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Aek Kanopan Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Aek Kanopan dimana nilai $p = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui perubahan empati dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan empati dan keberagaman maka semakin tinggi pula kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Ak Batu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ana, 2021). nilai $p = 0,015 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tanjung Morawa. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Ariyani, 2019). nilai $p = 0,00 < 0,05$. Artinya terdapat hubungan antara empati dan kepuasan pasien dengan kepuasan pasien unit rawat jalan di Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labura dengan nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labura.

Nanda Putri R, Kurnia Ningsih A : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat ditarik kesimpulan:

1. Terdapat hubungan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labura dengan nilai p value, pada taraf p -value = 0.000 yaitu $< \alpha = 0.05$.
2. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labura dengan nilai p value $0,000 < 0,05$.
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labura dengan nilai p value $0,000 < 0,05$.
4. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien unit rawat jalan di RSUD Aek Kanopan Kabupaten Labura dengan nilai p value $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan Kualitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
- Fadhurullah, L. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1), 81–91.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Services Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi
- Hasniar, H. (2021). Gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD
- Izzah El maila. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Geriatri Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas Edisi.1. Jawa Timur: Strada Press.
- Jahirin, & Nurjanah, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Healthy Journal*, V(2), 17–24.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56.
- Kemas, J., No, V., Antara, H., Jasa, M., & Kesehatan, P. (2018). Kualitas merupakan sekumpulan dari yang telah diperolehnya semasa dalam menerima pelayanan sesuai dengan apa yang telah menjadi harapannya Pohan, 2007
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4), 18–25.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2017. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 14. Jilid 3. Erlangga, Jakarta.
- Lakmi, AR (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. Dalam *Prosiding Seminar Administrasi Negara Universitas Udayana* (hlm. 112-130).

Nanda Putri R, Kurnia Ningsih A : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Maila, I. EL. (2021). Kepuasan Pasien Rawat Inap Geriatri Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas.

Nur'aini., P. (2019). Jurnal Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Pulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. Jurnal Simplex Vol 2, (1).

Nursalam. (2013). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis. In Salemba Medika.

Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi.5. Jakarta: Salemba Medika.

Offset Gray, J. R., Grove, S. K., & Sutherland, S. (2017). Burns and Grove's the practice of nursing research: appraisal, synthesis, and generation of evidence. Elsevier, 8, 1–1192.

Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020. Gambaran kualitas pelayanan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020 (Disertasi Doktor, Universitas Hasanuddin).

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
17 November 2024	25 November 2024	02 Desember 2024	Ya