



TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP DIMENSI MUTU PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN

Anis Ansyori

ITSK RS Dr. Soepraoen Malang, Jl. S. Supriadi No.22, Sukun, Sukun, Malang, Jawa Timur 65147, Indonesia
anisansyori14@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang baik dari suatu Rumah Sakit akan membuktikan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dengan melakukan pelayanan prima. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien. Penelitian ini adalah penelitian korelasional kuantitatif, Pengambilan sampel yang digunakan dengan jenis teknik Quota Sampling. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tangible, empathy, assurance, reliability dan responsiveness diketahui bahwa signifikan masing – masing 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (tangible, empathy, assurance, reliability dan responsiveness) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) di Rumkitban Malang.

Kata kunci: pelayanan; rumah sakit; tingkat kepuasan

LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS WITH DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY AT REGISTRATION PLACE

ABSTRACT

Good service from a hospital will prove that the hospital is of good quality. Quality health services, namely those that meet the needs and desires of patients so that patients feel satisfied with the services provided by the Hospital by providing excellent service. The role of medical personnel in providing health services in hospitals is very important, because the performance of health workers will determine patient perceptions of the quality of services provided and satisfaction with the services received. One indicator of the success of health services in hospitals is patient satisfaction. This research is a quantitative correlational study. Sampling was used with the Quota Sampling technique. The effect of the level of outpatient satisfaction on the dimensions of tangible, empathy, assurance, reliability and responsiveness is known to be significant each - 0.000, then with $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 is rejected. This means that simultaneously the independent independent variables (tangible, empathy, assurance, reliability and responsiveness) affect the dependent variable (patient satisfaction) at Rumkitban Malang.

Keywords: hospital; satisfaction level; service

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di Rumah Sakit, baik yang berobat jalan maupun yang akan di rawat di Rumah Sakit (Mailintina, 2019). Rawat jalan sebagai pintu gerbang Rumah Sakit karena rawat jalan merupakan hal pokok terhadap kepuasan

pasien, apabila pasien tidak merasa puas dengan pelayanan rawat jalan maka pasien tersebut tidak akan kembali berobat ke Rumah Sakit tersebut.

Pelayanan yang baik dari suatu Rumah Sakit akan membuktikan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dengan melakukan pelayanan prima (Wildani et al, 2020). Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis.

Sebagai salah satu syarat utama agar Rumah Sakit dapat bertahan hidup adalah bila mampu memberi pelayanan prima pada pelanggannya sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu kode etik profesi dan medis, sehingga Rumah Sakit dituntut untuk melakukan pelayanan prima sesuai dengan harapan pasien (Wildani et al, 2020). Dimensi yang dilihat pada kualitas layanan adalah dimensi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan penampilan (tangible) (Parasuraman et al, 1988) dalam (Iman & Lena, 2017). Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Di Indonesia Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh Rumah Sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan (Lestari, 2017). Namun masyarakat masih ada yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Faktor yang mempengaruhi pasien kurang puas terhadap pelayanan Rumah Sakit yaitu lamanya waktu tunggu, tempat yang kurang nyaman, lamanya pelayanan pendaftaran pasien, dan petugas yang kurang ramah. Menurut (Rahma Dona, 2019; Widiyanto, 2019) di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau masih ada pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan Rumah Sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keprofesian memiliki sig-p $0,003 < 0,05$, efisiensi sig-p $0,000 < 0,05$, keamanan sig-p $0,003 < 0,05$ dan kepuasan pasien $0,000 < 0,05$, yang artinya memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan pasien ulang. Untuk variabel fasilitas memiliki nilai sig-p $0,108 > 0,05$, yang artinya fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Rumkitban Malang merupakan Rumah Sakit tipe C di bawah naungan TNI AD yang terletak di wilayah Malang Raya. Rumkitban Malang menyediakan poliklinik yang menyediakan berbagai pelayanan medis bagi pasien di wilayah Malang baik anggota TNI maupun masyarakat sipil. Poli yang banyak ini bisa dijadikan evaluasi tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap tempat pendaftaran Rumkitban Malang. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Tempat Pendaftaran Di Rumkitban Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Di Rumkitban Malang.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian korelasional kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei dan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien rawat jalan sebagai responden. Korelasional kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan metode statistik yang mengukur pengaruh antara dua variabel atau lebih (Creswell, 2014). Penelitian dilaksanakan di Rumkitban Malang yang menjadi Rumah Sakit dengan produktivitas kinerja yang sedang dan menjadi salah satu Rumah Sakit rujukan Covid-19 di Malang. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan April 2022. Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumkitban Malang. Pengambilan sampel yang digunakan dengan jenis teknik Quota Sampling. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan. Variabel bebas dari penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran meliputi: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan penampilan (tangible). Dalam penelitian ini dikumpulkan data primer melalui kuesioner untuk mengetahui gambaran umum responden. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 94 responden yang telah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di Rumkitban Malang.

HASIL

Tabel 1.
Jenis Kelamin Responden (n=94)

Jenis kelamin	f	%
Laki-laki	43	46
Perempuan	51	54

Tabel 1 responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki dengan persentase 54% dengan frekuensi 51 responden, sedangkan jenis kelamin laki-laki didapatkan persentase 46% dengan frekuensi 43 responden.

Tabel 1.
Usia Responden (n=94)

Usia	f	%
17-24	19	20
25-34	45	48
35-44	28	30
45-55	2	2

Tabel 2 dari 94 responden paling banyak usia responden antara 25 sampai 34 tahun dengan persentase 48% dengan frekuensi 45 responden, sedangkan usia yang paling rendah yaitu antara 45 sampai 55 tahun dengan jumlah persentase 2% dengan frekuensi 2 responden

Tabel 3.
 Pendidikan Terakhir Responden (n=94)

Pendidikan	f	%
SD	0	0
SMP	0	0
SMA/SMK	64	68
Perguruan Tinggi	30	32
Lain-lain	0	0

Tabel 3 pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu SMA/SMK dengan persentase 68% dengan frekuensi 64 responden, sedangkan perguruan tinggi dengan persentase 32% dengan frekuensi 30 responden.

Tabel 4.
 Pekerjaan Responden (n=94)

Pekerjaan	f	%
Pegawai Swasta	23	24
Wirausaha	12	13
PNS	10	11
IRT	25	26
Pelajar	14	15
Lain-lain	10	11

Tabel 4 pekerjaan responden yang paling banyak yaitu pegawai swasta dengan persentase 24% dengan frekuensi 23 responden, sedangkan yang paling sedikit yaitu pekerjaan PNS dan lain-lain dengan jumlah persentase 11% dengan frekuensi 10 responden.

Tabel 5.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova (n=94)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.125	1	89.125	24.899	.000 ^b
	Residual	329.311	92	3.579		
	Total	418.436	93			

a. Dependent Variable: X1_tangible

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Tabel 5 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*tangible/fisik*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 2.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* (n=94)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.651	1.606		4.763	.000
	Kepuasan_pasien	.937	.188	.462	4.990	.000

a. Dependent Variable: X1_tangible

Tabel 6 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*tangible*/ketanggapan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 3.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova (n=94)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.076	1	48.076	15.286	.000 ^b
	Residual	289.339	92	3.145		
	Total	337.415	93			

a. Dependent Variable: X2_empathy

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Tabel 7 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*empathy*/perhatian) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 4.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* (n=94)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.508	1.506		6.979	.000
	Kepuasan pasien	.688	.176	.377	3.910	.000

a. Dependent Variable: X2_empathy

Tabel 8 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*empathy*/perhatian) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 5.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova (n=94)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.007	1	44.007	13.284	.000 ^b
	Residual	304.770	92	3.313		
	Total	348.777	93			

a. Dependent Variable: X3_assurance

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Tabel 9 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*assurance*/jaminan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 6.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* (n=94)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.740	1.545		6.950	.000
	Kepuasan pasien	.658	.181	.355	3.645	.000

a. Dependent Variable: X3_assurance

Tabel 10 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*assurance/jaminan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 11.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova (n=94)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.334	1	45.334	14.409	.000 ^b
	Residual	289.443	92	3.146		
	Total	334.777	93			

a. Dependent Variable: X4_reliability

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Tabel 11 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$), Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*reliability/kehandalan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 12.
 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* (n=94)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.656	1.506		7.076	.000
	Kepuasan pasien	.668	.176	.368	3.796	.000

a. Dependent Variable: X4_reliability

Tabel 12 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*reliability/kehandalan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 13.
 Hasil perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova (n=94)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.622	1	46.622	16.209	.000 ^b
	Residual	264.622	92	2.876		
	Total	311.245	93			

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Tabel 13 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 14.
 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* (n=94)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.533	1.440		7.316	.000
	Kepuasan pasien	.678	.168	.387	4.026	.000

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

Tabel 14 Perhitungan menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

PEMBAHASAN

Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *Tangible* (fisik/penampilan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*tangible/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhidayat *et al.*,(2019) bahwa bukti fisik yang dimiliki RSUD Hidayah Delitua seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan turut mendukung bukti fisik sehingga menyebabkan pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan pada penelitian Sesrianty *et al.*,(2019) yaitu ketika pasien memilih rumah sakit memiliki harapan yang tinggi terhadap aspek bukti fisik.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan

berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Sedangkan *Tangible* (bukti langsung/penampilan) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga (Iman & Lena, 2017)).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *tangible* di Rumkitban Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang tidak puas yaitu 6 orang atau 6,4%, cukup puas 21 orang atau 22,3%, puas 71 orang atau 75,5%, dan sangat puas 14 orang atau 14,9%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *tangible* atau fisik/penampilan. Semakin baik *tangible*/bukti fisik, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Empathy* (perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*empathy*/perhatian) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Pangerap *et al.*, (2018) bahwa perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah dan juga pada penelitian Taekab *et al.* (2019) bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai *p value* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020; Widiyanto, 2018) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Empathy (perhatian) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan

bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Iman & Lena, 2017)).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* di Rumkitban Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 71 orang atau 75,5% dan sangat puas 19 orang atau 20,2%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *empathy* atau perhatian. Semakin baik dimensi mutu *empathy*/perhatian di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek Assurance (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*assurance*/jaminan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Tangdilambi *et al.*, (2019) menyatakan bahwa pasien menilai baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa bahwa RSUD Kota Makassar mampu memberikan kepercayaan/ jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnose penyakit, mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Penelitian ini didukung dalam penelitian Juwita *et al.*, (2017) bahwa hasil pengujian statistik dengan uji Fisher's Exact diperoleh nilai $p = 0,0001 < 0,1$ yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang. Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* di Rumkitban Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 72 orang atau 76,6% dan sangat puas 19 orang atau 19,1%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *assurance* atau jaminan.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Assurance (jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat atau dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material atau uang

tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi (Iman & Lena, 2017)).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* di Rumkitban Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 72 orang atau 76,6% dan sangat puas 19 orang atau 19,1%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *assurance* atau jaminan. Semakin baik dimensi mutu *assurance*/jaminan di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*reliability*/kehandalan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Dari pernyataan tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Tangdilambi *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kehandalan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut jika pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar sudah baik. Sejalan dengan penelitian Juwita *et al.*, (2017) dimana dalam hasil pengujian statistik dengan uji *Fisher's Exact* diperoleh nilai $p = 0,0001 < 0,1$ yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Sedangkan *Reliability* (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang *non standardize output*, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu (Iman & Lena, 2017).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* di Rumkitban Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup

puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 73 orang atau 77,7% dan sangat puas 19 orang atau 20,2%. Artinya pasien puas menilai mutu pelayanan dari dimensi *reliability* atau kehandalan. Semakin baik dimensi mutu *reliability*/kehandalan di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness*/ketanggapan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Dari pernyataan tersebut serupa dengan penelitian Sari *et al.*, (2020) bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan sejalan dengan penelitian Pangerapan *et al.*, (2018) bahwa ada hubungan antara penilaian daya tanggap dengan kepuasan pasien di rawat inap dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan keperawatan akan semakin puas pula.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Sedangkan *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif atau cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi nonverbal langsung atau melalui telepon (Iman & Lena, 2017).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* di Rumkitban Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 8 orang atau 8,5%, puas berjumlah 72 orang atau 76,6% dan sangat puas 16 orang atau 17,0%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *responsiveness* atau ketanggapan. Semakin baik dimensi mutu *responsiveness*/ketanggapan di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

SIMPULAN

Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tangible (fisik/penampilan) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (tangible/ketanggapan) berpengaruh terhadap variable dependent (kepuasan pasien di Rumkitban Malang. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi empathy (perhatian) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (empathy/perhatian) berpengaruh terhadap variable dependent (kepuasan pasien) di Rumkitban Malang. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi assurance (jaminan) diketahui bahwa signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (assurance/jaminan) berpengaruh terhadap variable dependent (kepuasan pasien) di Rumkitban Malang. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi reliability (kehandalan) diketahui bahwa signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (reliability/ketanggapan) berpengaruh terhadap variable dependent (kepuasan pasien) di Rumkitban Malang. Pengaruh tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi responsiveness (ketanggapan) diketahui bahwa signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (responsiveness/kehandalan) berpengaruh terhadap variable dependent (kepuasan pasien) di Rumkitban Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T. (2010). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Agustina, R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Creswell, John W. (2014). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- DepKes RI. (2006). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Revisi 1I, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Dona R. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau*.
- Handayani, S. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Heryana, A. (2020) "Uji Chi Square," Universitas Esa Unggul, (May), hal. 1–20. doi: 10.13140/RG.2.2.23266.15047.
- Kotler, Philp. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang)*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 441-454.
- Mailintina, Y., Dewi, S., & Hutapea, F. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018*. *Jurnal*

- Bidang Ilmu Kesehatan, 9(1), 37- 49.
- Masturoh, I., dan N. Anggita. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
- Menkes RI 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MEMKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Nofiana, H., & Sugiarsi, S. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar. *Rekam Medis*, 5(1).
- Notoatmodjo, S. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal Of Retailing*, Vol. 64 No, 1, Pp. 12-40.
- PerMenKes RI. 2004. Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Rizqi M. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisi Kota Batu
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Shofari B. (2002). Pengelolaan Sistem Rekam Medik 01. Perhimpunan Perkam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia. Semarang
- Sudibyo. (2013). Buku Ajar Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: Trans Info Media
- Widiyanto, A., Murti, B., & Soemanto, R. B. (2018). Multilevel analysis on the Socio-Cultural, lifestyle factors, and school environment on the risk of overweight in adolescents, Karanganyar district, central Java. *Journal of Epidemiology and Public Health*, 3(1), 94-104.
- Widiyanto, A., Atmojo, J. T., & Darmayanti, A. T. (2019). Pengaruh faktor kerawanan pangan dan lingkungan terhadap stunting. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(1), 61-66.

