

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar

The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Out-patients at Makassar Regional Public Hospital

Novagita Tangdilambi*, Adam Badwi*, Andi Alim*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Pejuang Republik Indonesia
email: novagitatangdilambi123@gmail.com, andi_alimbagu@yahoo.co.id,
adam.badwi@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Citra kualitas pelayanan yang baik menitikberatkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menempatkan pasien sebagai pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan kesehatan termasuk yang paling menentukan kualitas jasa. Dengan penilaian kualitas maka mendorong pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemberi layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kehandalan, jaminan, bukti fisik, sikap ramah, dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 186 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,002$), ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,353$), ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$).

Kata Kunci: Kehandalan; Jaminan; Bukti fisik; Sikap ramah; Daya tanggap; Kepuasan

ABSTRACT

The quality of service starts from the customer's needs and ends in the customer's perception. Images of the good quality of services focus on the customer's perspective or perception. In health services, the quality of service regards the patients as those who consume and enjoy the health services, also the ones who determine most on the quality of services. By the assessment of quality, it encourages patients to establish strong ties with the service providers. The purpose of this research is to determine the correlation between reliability, assurance, physical testimony, hospitality, and responsiveness toward the satisfaction of the out-patients in Makassar Regional Public Hospital, South Sulawesi. Type of this research is a quantitative research with a total sample of 186 people. The results show that there is a correlation between reliability and the out-patient satisfaction ($p = 0.002$), between assurance and the out-patient satisfaction ($p = 0.000$), and between physical testimony and the out-patient satisfaction ($p = 0.000$). Whereas, there is no correlation between hospitality and the out-patient satisfaction ($p = 0.353$), yet there is a correlation between responsiveness and the out-patient satisfaction ($p = 0.001$).

Keywords: reliability, assurance; physical testimony; hospitality; responsiveness, satisfaction

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 disebutkan bahwa Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan sebagai salah satu unit fungsional dalam bentuk poliklinik, kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia oleh karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan.

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Fandy Tjiptono, 2004).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2004).

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar dalam hal pelaksanaan pelayanan rawat jalan mengacu pada standar pelayanan rawat jalan sebagaimana yang diatur dalam SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar No.112/RSUD-MKS/I/2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar terbagi pada beberapa poliklinik diantaranya poliklinik interna, jantung, gigi, bedah, anak, fisioterapi, orthopedi, kandungan, mata, kulit, jiwa, VCT, urologi, THT, Syaraf, dan poliklinik paru-paru (Direktur RSUD Kota Makassar, 2017).

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar sebagai salah satu Rumah Sakit milik pemerintah di Kota Makassar memiliki tantangan yang cukup berarti mengingat semakin tumbuh pesatnya Rumah Sakit di Kota Makassar sebagai ibukota Provinsi Sulawesi Selatan dimana pemerintah Provinsi sendiri memiliki beberapa Rumah Sakit, dan beberapa Rumah sakit lainnya baik yang dimiliki oleh pemerintah pusat, TNI-Polri serta milik swasta. Hal ini membutuhkan strategi tersendiri dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat memperoleh

kepercayaan dari masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan diantaranya pada aspek kehandalan, jaminan, bukti fisik, sikap ramah, dan daya tanggap. Aspek aspek kunci ini dipilih oleh karena dapat bersifat variatif dalam penilaian pasien pada saat mengakses pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar.

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal yang dilakukan maka diperoleh beberapa informasi dari pasien yang berkunjung dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit umum daerah kota Makassar diantaranya ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memerelukan waktu menunggu yang cukup lama untuk dapat memperoleh informasi terkait dengan poliklinik yang tepat untuk dituju sesuai dengan pemeriksaan yang dibutuhkan, selain itu, masyarakat lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien yang ditemaninya berobat. Berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif analitik dengan desain *Survey cross sectional*. *Survey cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Lokasi penelitian di laksanakan di RSUD Kota Makassar yang dilakukan pada bulan September sampai Oktober 2018. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan dalam kurun waktu satu bulan. Sedangkan sampelnya sebagian dari populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik rancangan acak dengan sederhana (*Simple Random Sampling*). Dimana semua populasi mendapatkan kesempatan untuk dijadikan sampel sebanyak 186 sampel yang berdasarkan pada rumus diatas.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan September-Oktober tahun 2018 di RSUD Kota Makassar, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel. 1 Distribusi Responden berdasarkan Demografi Pasien di RSUD Kota Makassar Tahun 2018

Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	77	41,4
Perempuan	109	58,6
Kelompok umur		
15-25	17	9,1
26-36	20	10,8
37-47	27	14,5
48-58	49	26,3
59-69	43	23,1
70-80	26	14,0
81-91	4	2,2
Pendidikan		
SD	20	10,8
SMP	56	30,1
SMA	68	36,6
D3	11	5,9
S1	31	16,7
Pekerjaan		
PNS	23	12,4
Wiraswasta	28	15,1
IRT	62	33,3
Tidak Bekerja	32	17,2
Lainnya	41	22,0
Agama		
Islam	150	80,6
Kristen	36	19,4

Berdasarkan tabel diatas, diketahui jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 109 dengan persentasi (58,6%), dan laki-laki sebanyak 77 dengan persentasi (41,4%). Umur responden sebagian besar ada pada kelompok umur 48-58 sebanyak 49 orang dengan persentase 26,3 persen dan sebagian kecil umur 81-91 sebanyak 4 orang dengan persentasi (2,2%). Tabel 1 juga memperlihatkan karakteristik pendidikan terakhir responden sebagian besar dengan pendidikan SMA sebanyak 68 orang dengan persentasi (36,6), dan sebagian kecil dengan pendidikan D3 sebanyak 11 orang dengan persentasi (5,9). Untuk pekerjaan responden sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 62 orang dengan persentasi (33,3) dan sebagian kecil PNS

sebanyak 23 orang dengan persentasi (12,4%). Sedangkan untuk kelompok agama responden sebagian besar beragama Islam sebanyak 150 orang dengan persentasi (80,6%) dan Kristen sebanyak 36 orang dengan persentasi (19,4%).

Tabel. 2 Distribusi Responden berdasarkan Variabel Penelitian di RSUD Kota Makassar Tahun 2018

Variabel	n	%
Kepuasan Pasien		
Tidak Baik	64	34,4
Baik	122	65,6
Kehandalan		
Tidak Handal	81	43,5
Handal	105	56,5
Jaminan		
Tidak Baik	82	44,1
Baik	104	55,9
Bukti Fisik		
Tidak Terbukti	153	82,3
Terbukti	33	17,7
Sikap Ramah		
Tidak Ramah	104	55,9
Ramah	82	44,1
Daya Tanggap		
Buruk	102	54,8
Tidak Buruk	84	45,2

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden yang memilih kepuasan yang tidak baik sebanyak 64 (34,4%) orang, dan yang memilih kepuasan baik sebanyak 122 (65,6%) orang. Responden yang menyatakan kehandalan petugas yang tidak handal sebanyak 81 (43,5%) orang, dan yang memilih kehandalan petugas yang handal sebanyak 105 (56,5%) orang. Dilihat dari jaminan yang tidak baik sebanyak 82 (44,1%) orang, dan yang memilih jaminan baik sebanyak 104 (55,9%) orang. Bukti fisik, responden yang memilih tidak terbukti sebanyak 153 (82,3%) orang, dan yang memilih terbukti sebanyak 33 (17,7%) orang. Sikap ramah petugas yang memilih tidak ramah sebanyak 104 (55,9%) orang, dan yang memilih ramah sebanyak 82 (44,1%) orang. Dilihat dari daya tanggap petugas, responden yang memilih daya tanggap buruk sebanyak 102 (54,8%) orang, dan yang memilih daya tanggap baik sebanyak 84 (45,2%) orang.

Tabel. 3 Uji Hubungan Antar Variabel Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Makassar Tahun 2018

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p
	Tidak baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kehandalan							
Tidak Handal	38	46,9	43	53,1	81	100	0,002
Handal	26	24,8	79	75,2	105	100	
Jaminan							
Tidak Baik	43	52,4	39	47,6	82	100	0,000
Baik	21	20,2	83	79,8	104	100	
Bukti Fisik							
Tidak Terbukti	61	39,9	92	60,1	153	100	0,000
Terbukti	3	9,1	30	90,9	33	100	
Sikap Ramah							
Tidak Ramah	39	37,5	65	62,5	104	100	0,353
Ramah	25	30,5	57	69,5	82	100	
Daya Tanggap							
Buruk	46	45,1	56	54,9	102	100	0,001
Tidak Buruk	18	21,4	66	78,6	84	100	

Dari analisis tabel 3 antara kehandalan dengan kepuasan pasien diperoleh Kehandalan menurut pasien Tidak handal tidak baik sebanyak 38 (46,9) orang, tidak handal tetapi baik 43 (53,1) orang. Handal tetapi tidak baik sebanyak 26 (24,8), handal dan baik sebanyak 79 (75,2) orang. Hasil pengujian secara statistik diperoleh *p-value* 0,002. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan (*p-value*<0,05). Sementara itu hasil analisis antara Jaminan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil pengujian secara statistik diperoleh *p-value* 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan (*p-value*<0,05). Dari analisis data antara Bukti Fisik dengan kepuasan pasien diperoleh Bukti Fisik menurut pasien Tidak terbukti tidak baik sebanyak 61 (39,9), tidak terbukti tetapi baik 92 (60,1) orang. Terbukti tetapi tidak baik 3(9,1%), terbukti dan baik sebanyak 30 (90,9%) orang. Hasil pengujian secara statistik diperoleh *p-value* 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (*p-value*<0,05).

Sementara untuk Sikap Ramah dengan kepuasan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara Sikap Ramah dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (*p-value*<0,05). Dari analisis tabel antara Daya Tanggap dengan kepuasan pasien

rawat jalan bahwa ada hubungan antara Daya Tanggap dengan kepuasan pada pasien rawat jalan ($p\text{-value}<0,05$).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan ($p\text{-value}<0,05$). Sebanyak 26 orang (24,8%) responden yang memilih handal tetapi tidak baik dapat disebabkan karena petugas tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Selain itu, sebagian dari pasien Rawat Jalan menganggap bahwa kehandalan petugas ataupun tenaga medis masih ada yang kurang mampu dalam kecepatan waktu atau keterlambatan pemeriksaan yang di terima dari para petugas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Dewi dkk (2013) yang menyatakan bahwa dimensi keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi antara keduanya yaitu 0,881 yang berarti hubungan antara keduanya adalah kuat. Hasil uji determinasi antara dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien sebesar 77,6%, yang berarti 77,6% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh dimensi keandalan (Immas, Saryadi, & Dewi, 2013).

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 yang menyatakan bahwa pelayanan dokter kepada pasien rawat jalan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan puas terhadap petugas kesehatan dalam menerima pasien ketika ingin melakukan perawatan di unit rawat jalan.

Pasien yang mengatakan dimensi *reability* baik tetapi tidak merasa puas itu karena disebabkan oleh persepsi terhadap pelayanan petugas administrasi yang dirasa lama, juga waktu/proses pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan. Beberapa responden juga merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat pada saat melakukan tindakan keperawatan karena biasa dilakukan oleh mahasiswa

yang praktek dan tanpa didampingi oleh perawat yang senior (berpengalaman). Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai nilai *P-Value* sebesar 0,002 yang artinya ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar.

Dengan demikian, peningkatan unsur-unsur kehandalan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari kehandalan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ravichandran, K., K.Bhargavi, & Kumar, S. A. (2010) yang menyatakan variabel kehandalan berhubungan dengan kepuasan konsumen (Ravichandran, Bhargavi, & Kumar, 2010). Begitu pula yang dilakukan oleh Ramalu, Rose (2011) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Subramaniam, Ramalu, Wei, & Rose, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (*p-value*<0,05). Distribusi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar diperoleh hasil yakni sebanyak 21 orang (20,2%) responden yang memilih jaminannya baik tetapi kualitasnya tidak baik dapat disebabkan oleh karena petugas ada yang tidak memiliki simpati terhadap pasien.

Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar, ada 21 (20,2) orang responden yang memilih jaminannya baik tetapi kualitasnya tidak baik dapat disebabkan oleh karena petugas ada yang tidak memiliki simpati terhadap pasien. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Legowo Dwi Resihono yang mendapatkan hasil penelitian terhadap kesopanan dan kermahan karyawan yaitu 21 % sangat baik, 36% baik, 39 cukup baik dan 4% tidak baik. dengan demikian dapat disimpulkan paling banyak menyatakan cukup baik sebesar 39% karena karyawan selalu ramah dan sopan kepada konsumen (Resihono, 2011).

Jaminan (*Assurance*) oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa RSUD Kota Makassar mampu memberikan kepercayaan/ jaminan kepada pasien selama

melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena sebagian responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnose penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan (dokter) mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan.

Pasien yang mengatakan jaminan baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap ketersediaan dokter selama 24 jam yang *on call* (siap dipanggil) ketika dibutuhkan untuk melayani pasien. Hal ini disebabkan oleh dokter yang menangani hanya bisa ditemui pada hari kerja normal saja (Senin-Jumat).

Beberapa responden menyatakan baik dan mayoritas reponden menyatakan tidak baik terhadap pelayanan di pasien rawat jalan. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Selain itu, seharusnya pasien juga tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Dimensi jaminan yang dipersepsikan oleh pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh oleh Suhada, Andri Eko Putra Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk kesalahan 5% maupun 1% ($0,843 > 0,361 > 0,279$), artinya ada pengaruh positif (sangat kuat) yang signifikan sebesar 0,843 antara variabel kualitas pelayanan jasa (x) terhadap kepuasan pelanggan (y) pada CV Nur Ihsan Palembang (Suhada & Putra, 2016).

Dengan demikian, peningkatan unsur-unsur Jaminan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari dimensi jaminan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian yang sama dengan penelitian pada variabel pertama dan kedua diatas yang telah dilakukan oleh Jinkyung Kim, Woosok Han

(2012) yang menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Kim & Han, 2012).

Dari analisis tabel antara Bukti Fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh hasil bahwa Bukti Fisik menurut pasien Tidak terbukti tidak baik sebanyak 61 (39,9), tidak terbukti tetapi baik 92 (60,1) orang. Terbukti tetapi tidak baik 3(9,1%), terbukti dan baik sebanyak 30 (90,9%) orang. Hasil pengujian secara statistik diperoleh *p-value* 0,000. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (*p-value*<0,05).

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar, ada 3 (9,1) orang/responden yang memilih terbukti tetapi tidak baik. Dikarenakan fasilitasnya tidak begitu berkualitas, seperti (ada wc/toilet tetapi airnya tidak mengalir dengan lancar atau pintunya tidak dapat tertutup dengan baik).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bata, Yuristi Winda; Alwy; Darmawansyah (2013). yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *tangibles* dengan kepuasan pasien di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan nilai $p(0,001)<\alpha(0,05)$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang tunggu, ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih (Bata, Arifin, & Darmawansyah, 2013).

Bukti fisik (*tangibles*), yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Pentingnya penampakan fisik, karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. *Tangibles* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan di RSUD Kota Makassar yang menjaga kebersihan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan pulan dengan penelitian yang di lakukan oleh Rensiner, Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra (2018) yang menyatakan sebagian

besar responden kurang setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu di loket, kenyamanan ruang tunggu di poliklinik, kenyamanan ruang tunggu di apotek dan ketersediaan informasi (Rensiner, Azwar, & Putra, 2018).

Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan Rumah sakit khususnya RSUD Kota Makassar, serta penampilan tenaga pelayanan kesehatan di Rumah sakit yang sering berpengaruh secara langsung dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai Pasien.

Pasien yang mengatakan *tangibles* baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa tidak baik terhadap kebersihan kamar mandi, dan juga ruangan perawatan. Selain itu, air di kamar mandi yang kadang tidak mengalir dengan baik serta peralatan elektronik yang terdapat di ruang perawatan pasien tidak berfungsi dengan baik, seperti lampu yang ada di kamar mandi padam tetapi tidak mendapatkan perbaikan dan beberapa ruang perawatan yang memiliki pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik sehingga pasien dan keluarga merasa kepanasan di dalam ruangan.

Pengaruh dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Makassar dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Makassar. Oleh karena itu, peningkatan unsur-unsur bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari bukti fisik akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sivadas & Baker-Prewitt, 2000) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara Sikap Ramah dengan kepuasan pada pasien rawat jalan ($p\text{-value} < 0,05$). Terdapat 25 orang (30,5%) responden yang memilih ramah tetapi tidak baik dikarenakan petugas kadang tidak memenuhi waktu untuk berkonsultasi terhadap pasien.

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. *Empathy* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar sudah baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Kuntoro, Wahyudi Istiono (2017) dengan judul penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta dengan kesimpulan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta (Kuntoro & Istiono, 2018).

Pasien ternyata tidak terlalu memperhatikan bagaimana jika variabel perhatian dalam kualitas pelayanan Puskesmas rumah sakit ditingkatkan yakni dengan meningkatkan kesediaan pegawai rumah sakit untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, dan meningkatkan perhatian pegawai rumah sering dalam mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai pasien.

Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi *emphaty* dipersepsikan oleh responden dengan sikap ramah yang kurang dari petugas kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai beberapa petugas bersikap kurang ramah, serta jarang memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Makassar.

Pasien yang mengatakan empati baik tetapi tidak merasa puas karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap petugas kesehatan yang menerima pasien ketika hendak melakukan perawatan yang kurang ramah dan kurang puas terhadap empati yang dimiliki perawat untuk senantiasa menyediakan waktu membantu dalam kebutuhan pasien. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden telah mendapat *empathy* yang tulus dari para petugas kesehatan.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung Dwi Saputro, Ibnu Mardiyoko, Anisa Catur Wijayanti (2015) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan tanggungan BPJS di RS Bethesda Yogyakarta (p value = 0,0001) (Saputro, Mardiyoko, & Wijayanti, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pada pasien rawat jalan (p -value<0,05). Hubungan daya tanggap dengan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Makassar, terdapat 18 (21,4%) responden yang memilih tidak buruk dan tidak baik. Hal ini dikarenakan oleh staf/petugas yang kurang memberikan informasi mengenai prosedur administrasi terhadap pasien sehingga daya tanggap pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kota Makassar kurang.

Tetapi ada juga Pasien yang mengatakan *responsiveness* baik tetapi tidak merasa puas itu karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap ketanggapan perawat dalam memberi respon terhadap keluhan dan permintaan pasien serta tidak puas terhadap petugas kesehatan yang tidak memberi penjelasan/informasi tentang tindakan yang akan dilakukan dengan jelas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Bata, Yuristi Winda; Alwy; Darmawansyah (2013). yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan nilai p (0,000) < α (0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *responsiveness* yang dirasakan responden, yaitu perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Kecepatan petugas dalam melayani pasien

juga dikeluhkan oleh sebagian responden, mereka mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap terhadap keluhan yang mereka alami (Bata et al., 2013).

Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga pelayanan kesehatan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa atau layanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat ternyata bukanlah hal yang paling utama menjadi perhatian pasien di rumah sakit

Hal ini diindikasikan dengan kemampuan pegawai rumah sakit sering untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan, kemampuan dokter maupun perawat rumah sakit sering untuk melakukan pelayanan dengan cepat tanggap, dan sikap dan kinerja dokter maupun perawat rumah sakit sering dalam memberikan pelayanan. Keinginan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan di rumah sakit sering tentunya tidak terlepas dari bagaimana keinginan pasien akan dilayani oleh petugas administrasi dalam memberikan pasien informasi yang jelas dan bagaimana dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien. Dari semua pernyataan bahwa dokter memberikan informasi mengenai pengobatan pasien, penyakit serta memberikan kesempatan pasien untuk bertanya menurut responden dokter di rumah sakit sering kurang menjelaskan dengan lengkap mengenai kesempatan pasien untuk bertanya akan hal-hal yang merasa pasien masih kurang jelas, dikarenakan petugas juga kewalahan dalam menangani pasien sehingga tidak begitu banyak kesempatan waktu yang diterima oleh pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arthur Lawalata, J.M.L. Umboh, Starry Rampengan (2016) dengan judul Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Bethesda GMIM Tomohon yang mendapatkan hasil penelitian sebagian besar responden yaitu sebanyak 34 responden (53,1%) merasa puas dan sebanyak 5 responden (7,8%) merasa kurang puas. Pada tanggap kurang baik, sebagian besar responden yaitu sebanyak 22 responden (34,4%) merasa kurang puas dan sebanyak 3 responden (4,7%) merasa puas. Hasil analisis *Chi Square Continuity Correction* antara tanggap dengan kepuasan pasien

memperoleh nilai Asymp.sig (2-sided) atau nilai p sebesar 0,000. Jika nilai p lebih kecil daripada nilai $\alpha = 0,05$ artinya H1 diterima atau ada hubungan antara tanggap dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio (OR)= 49,867 (Lawalata, Umboh, & Rampengan, 2016).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar dan tidak ada hubungan antara sikap ramah dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Pejuang Republik Indonesia yang telah memberikan dukungan pada pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bata, Y. W., Arifin, M. A., & Darmawansyah. (2013). Hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(256), 2–13.
- Direktur RSUD Kota Makassar. *SK Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar tentang Penetapan Standar Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. , Pub. L. No. No.112/RSUD-MKS/I/2017, 5 (2017).
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa* (Edisi Pert). Yogyakarta: Andi Offset.
- Immas, H. A. P., Saryadi, & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116.
- Kim, J., & Han, W. (2012). Improving Service Quality in Long-term Care Hospitals □: National Evaluation on Long-term Care Hospitals and Employees Perception of Quality Dimensions. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 3(2), 94–99. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2012.04.005>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Lawalata, A., Umboh, J. M. L., & Rampengan, S. (2016). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSU Bethesda GMIM Tomohon. *Community Health*, 1(2), 129–139.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. , Menteri Kesehatan Republik Indonesia § (2018).
- Ravichandran, K., Bhargavi, K., & Kumar, S. A. (2010). Influence of Service Quality on Banking Customers ' Behavioural Intentions. *International Journal of Economics*

- and Finance*, 2(4), 18–28.
- Rensiner, Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1–8.
- Resihono, L. D. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Politeknosains*, X(1), 36–56.
- Saputro, A. D., Mardiyoko, I., & Wijayanti, A. C. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Dirumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sivadas, E., & Baker-Prewitt, J. L. (2000). An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2), 73–82.
- Subramaniam, Ramalu, S., Wei, C. C., & Rose, R. C. (2011). *The Effects of Cultural Intelligence on Cross-Cultural Adjustment and Job Performance amongst Expatriates in Malaysia*. 2(9), 59–71.
- Suhada, & Putra, A. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Nur Ihsan Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 13(2), 100–114.