

# FAKTOR - FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA

Rasmun <sup>1)</sup>, Mariana Oktaviane Ngula <sup>2)</sup>, Rizky Setiadi <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Dosen Jurusan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

<sup>2)</sup> Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Poltekkes Kaltim

## ABSTRAK

**Pendahuluan :** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai factor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

**Metode :** Metode penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Subyek penelitian sebanyak 67 responden pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data dianalisa menggunakan uji *Chi-Square* dan uji Regresi Logistik Berganda.

**Hasil :** Hasil analisis univariat bahwa pasien rawat jalan yang puas dengan pelayanan kesehatan 55 orang (82,1%) dan yang tidak puas 12 orang (17,9%). Hasil analisis bivariate menunjukkan dari 8 ada 2 variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan, yaitu : variabel *assurance* ( $p\text{-value}=0,033$ ) dengan nilai  $OR=4,523$  dan variabel *responsiveness* ( $p\text{-value}=0,048$ ) dengan nilai  $OR=4,111$ . Hasil analisis multivariate didapatkan variabel *assurance* merupakan variabel paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,039$ ) dengan nilai  $OR=6,368$ .

**Kesimpulan :** Faktor *assurance* merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sebaiknya manajemen rumah sakit, selalu meningkatkan mutu pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien.

**Kata kunci :** Faktor-faktor, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan

**FACTORS RELATED TO OUTPATIENT SATISFACTION AT  
THE ABDUL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA HOSPITAL**

**Rasmun <sup>1)</sup>, Mariana Oktaviane Ngula <sup>2)</sup>, Rizky Setiadi <sup>1)</sup>**

<sup>1</sup> *Nursing Studies, Health Polytechnics East Borneo*

<sup>2</sup> *Applied Nursing Student, Health Polytechnics East Borneo*

**ABSTRACT**

**Introduction :** *Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. Realizing patient satisfaction with health services certainly refers to various factors. The purpose of this study was to determine the most dominant factors related to outpatient satisfaction in Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Hospital.*

**Methods :** *The research method uses descriptive analytics with cross sectional study. Data were obtained using a questionnaire. The subjects of the study were 67 respondents with sampling techniques using purposive sampling. Data was analyzed using the Chi-Square test and Multiple Logistic Regression test.*

**Result :** *The results of univariate analysis of outpatients who were satisfied with health services 55 people (82.1%) and were not satisfied 12 people (17.9%). Results of bivariate analysis showed from 8 there are 2 variables that have a significant relationship with outpatient satisfaction, namely: assurance variable ( $p$ -value = 0.033) with OR = 4.523 and the responsiveness variable ( $p$ -value = 0.048) with OR = 4.111 . The results of multivariate analysis found that the assurance variable is the most dominant variable associated with patient satisfaction ( $p$ -value = 0.039) with an OR = 6.368.*

**Conclusion:** *The assurance factor is the dominant factor associated with outpatient satisfaction. Hospital management should always improve service quality so that the satisfaction and loyalty of patients is created.*

**Keywords:** *Factors, patient satisfaction, health services*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selain upaya promotif dan preventif, diperlukan juga upaya kuratif dan rehabilitatif. Upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif dapat diperoleh melalui rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan (UU, 2009).

Sebagai layanan kesehatan, rumah sakit memiliki masalah utama mengenai pelayanan. Oleh sebab itu, pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Seperti dalam UU RI No.44 Tahun 2009 Pasal 3, pengaturan penyelenggaraan rumah sakit salah satunya bertujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit (Chairunnisa, 2017).

Rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk menciptakan kepuasan pasien dan memperoleh pasien yang lebih banyak. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan

terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 90%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal. (Kemenkes, 2008)

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pada berbagai faktor. Muninjaya (2004) menyebutkan beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya dilihat dari aspek pelayanan kesehatan yaitu Pemahaman, *Empathy* (Sikap Peduli), Biaya (*Cost*), Penampilan fisik (*Tangibility*), Jaminan Keamanan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji, 2013).

Beberapa penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Penelitian dilakukan oleh Gogoi dan Choudhury di rumah sakit India menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan pasien yaitu 38,6% (Gogoi, 2015).

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Gujarat, India tentang kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan pendapat keseluruhan pasien tentang efisiensi rumah sakit cukup memuaskan yaitu 92%, kecuali dalam beberapa bagian seperti waktu tunggu, ketersediaan spesialis, dan biaya pemeriksaan perlu dikoreksi dan diperbaiki (Joshi, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Riski dan Anna (2013) tentang Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda menunjukkan bahwa dimensi kepastian dan dimensi berwujud sangat memuaskan dan sudah sesuai harapan pasien sehingga harus

dipertahankan kinerjanya. Dimensi keandalan, empati, dan daya tanggap menunjukkan bahwa kinerja pelayanan farmasi pada dimensi ini pelaksanaannya oleh instalasi farmasi biasa-biasa saja dan belum menjadi prioritas utama untuk dikoreksi karena pasien sudah merasa puas dengan apa yang ada sekarang tetapi akan menunjukkan rasa puas jika ditingkatkan lagi.

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie adalah salah satu rumah sakit di kota Samarinda yang mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan supaya berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan serta pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.

Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan melakukan pengembangan, rumah sakit akan berhasil memperoleh pasien dalam jumlah yang banyak. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan, sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien.

Dari uraian di atas dapat kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan. Terdapat faktor-faktor dalam pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu peneliti ingin membuktikan dengan meneliti lebih lanjut tentang “Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda”.

## BAHAN DAN METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Poliklinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.

### Rancangan Penelitian

Jenis penelitian *kuantitatif* dengan studi analitik dan desain *cross sectional*.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dan sampel sebanyak 67 responden dengan metode *purposive sampling*.

### Metode Pengambilan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas.

### Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis bivariat menggunakan

uji *chi square* dan uji *fisher* untuk mengetahui adanya hubungan dari faktor (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda untuk mengetahui faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Univariat

#### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1**

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda Tahun 2019

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)=67	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	41,8
Perempuan	39	58,2
<b>Umur</b>		
≤ 40	26	38,8
> 40	41	61,2
<b>Pendidikan</b>		
Rendah	30	44,8
Sedang & Tinggi	37	55,2

Sumber : Analisa Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan berjumlah 39 orang (58,2%), dan hampir setengahnya berjenis kelamin laki-laki berjumlah 28 orang (41,8%).

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur menunjukkan sebagian besar memiliki kelompok umur > 40 tahun sebanyak 41 orang (61,2%). Sedangkan,

sebagian kecil adalah kelompok umur  $\leq 40$  tahun sebanyak 26 orang (38,8%).

Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir didapatkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan sedang dan tinggi (Tamat SLTA dan Perguruan Tinggi) sebanyak 37 (55,2%) dan hampir setengahnya memiliki tingkat pendidikan rendah (Tamat SD dan SMP) sebanyak 30 (44,8%).

## 2. Distribusi Variabel

**Tabel 2**  
Distribusi berdasarkan Kategori Variabel  
di RSUD A.W Sjahranie Samarinda  
Tahun 2019

Distribusi Kategori Variabel	Frekuensi (n) = 67	Persentase (%)
<b>Variabel Independen</b>		
<b>Tangibility</b>		
Baik	56	83,6
Kurang Baik	11	16,4
<b>Reliability</b>		
Baik	50	74,6
Kurang Baik	17	25,4
<b>Responsiveness</b>		
Baik	41	61,2
Kurang Baik	26	38,8
<b>Assurance</b>		
Baik	47	70,1
Kurang Baik	20	29,9
<b>Empathy</b>		
Baik	35	52,2
Kurang Baik	32	47,8
<b>Variabel Dependen</b>		
<b>Kepuasan</b>		
Puas	55	82,1
Tidak Puas	12	17,9

Sumber : Analisa Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 2 di atas, pada variabel *tangibility* sebagian kecil responden sebanyak 11 orang (16,4%) menyatakan kurang baik dan sebagian besar responden sebanyak 56 orang (83,6%) menyatakan baik. Sementara itu, untuk variabel *reliability* sebagian besar menyatakan baik sebanyak 50 orang (74,6%) dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 17 orang (25,4%).

Pada variabel *responsiveness* sebagian besar menyatakan baik sebanyak 41 orang (61,2%), dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 26 orang (38,8%).

Sementara itu, pada variabel *assurance* sebagian besar menyatakan baik sebanyak 47 orang (70,1%), dan hampir setengahnya menyatakan kurang baik sebanyak 20 orang (29,9%). Distribusi responden untuk variable *empathy* yang menyatakan baik sebanyak 35 orang (52,2%) dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 32 orang (47,8%). Dan distribusi responden untuk variable kepuasan yang menyatakan puas sebanyak 55 orang (82,1%) dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 12 orang (17,9%).

## Analisa Bivariat

**Tabel 3**

Hubungan Faktor-Faktor (Umur, Pendidikan, Jenis Kelamin, *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD A. W. Sjahranie Samarinda Tahun 2019

Determinan	Kepuasan Pasien				Total		P value	OR (95% CI)
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	n	%	n	%				
<b>Umur</b>								
Muda ( $\leq 40$ )	21	80,8	5	19,2	26	100,0	1,000	0,865 (0,243-3,079)
Tua ( $> 40$ )	34	82,9	7	17,1	41	100,0		
<b>Pendidikan</b>								
Rendah	26	86,7	4	13,3	30	100,0	0,379	1,793 (0,483-6,657)
Tinggi	29	78,4	8	21,6	37	100,0		
<b>Jenis Kelamin</b>								
Laki-laki	22	78,6	6	21,4	28	100,0	0,525	0,667 (0,190-2,335)
Perempuan	33	84,6	6	15,4	39	100,0		
<b>Tangibility</b>								
Baik	47	83,9	9	16,1	56	100,0	0,400	1,958 (0,434-8,833)
Kurang Baik	8	72,7	3	27,3	11	100,0		
<b>Reliability</b>								
Baik	43	86,0	7	14,0	50	100,0	0,164	2,560 (0,688-9,524)
Kurang Baik	12	70,6	5	29,4	17	100,0		
<b>Responsiveness</b>								
Baik	37	90,2	4	9,8	41	100,0	0,048*	4,111 (1,092-15,479)
Kurang Baik	18	69,2	8	30,8	26	100,0		
<b>Assurance</b>								
Baik	42	89,4	5	10,6	47	100,0	0,033*	4,523 (1,226-16,686)
Kurang Baik	13	65,0	7	35,0	20	100,0		
<b>Empathy</b>								
Baik	31	88,6	4	11,4	35	100,0	0,148	2,583 (0,695-9,605)
Kurang Baik	24	75,0	8	25,0	32	100,0		

Sumber : Analisa Data Primer, 2019

Ket: \* signifikan pada level 0,05.

**a. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji statistik *fisher's* didapatkan nilai  $p$  sebesar 1,000 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak ada hubungan antara variabel umur responden dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**b. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,379 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak ada hubungan antara variabel

tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**c. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji statistik *chi-square* didapatkan nilai  $p$  pada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 0,525 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak ada hubungan antara variabel jenis kelamin responden dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**d. Hubungan Tangibility dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji statistik *fisher's* didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,400 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak ada hubungan antara variabel *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**e. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji *fisher's* didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,164 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak terdapat hubungan antara variabel *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**f. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji *fisher's* didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,048 ( $p < 0,05$ ) yang artinya secara statistik terdapat hubungan antara variabel *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**g. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil uji statistik *fisher's* didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,033 ( $p < 0,05$ ) yang artinya secara statistik terdapat hubungan antara variabel *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan.

**h. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan uji statistik *chi-square* didapatkan nilai  $p$  sebesar

0,148 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak ada hubungan antara variabel *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan

**Analisa Multivariat**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Logistik Berganda**

Variabel	B	P value	OR	95% CI	
				Lower	Upper
<i>Assurance</i>	1,851	0,039	6,368	1,095	37,030
<i>Responsiveness</i>	1,753	0,023	5,773	1,279	26,064
<i>Empathy</i>	-,522	0,583	0,593	0,092	3,821
<i>Reliability</i>	1,174	0,150	3,236	0,655	15,998

Sumber : Analisa Data Primer, 2019

Berdasarkan hasil analisis multivariable menggunakan regresi logistic berganda diketahui bahwa variable yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan adalah *assurance* dan *responsiveness* dengan nilai  $p < 0,05$ . Sedangkan variable *empathy* dan *reliability* berperan sebagai variable *confounding*.

Dari hasil analisis didapatkan bahwa *assurance* menjadi faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Pasien merasa variabel *assurance* baik memiliki peluang 6,368 kali untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan setelah dikontrol oleh variabel *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability*.



## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie yaitu sebanyak 55 orang (82,1%). Sedangkan, sebagian kecil yang merasa tidak puas sebanyak 12 orang (17,9 %).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Fahrozy (2017) bahwa kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda cenderung tinggi dengan variasi skor jawaban tinggi. Adapun hasil kategorisasi diperoleh jumlah paling besar pada kategori cukup puas yaitu 26 pasien atau sebesar 33,8%.

Menurut Endang dalam Mamik (2010), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Jadi, pasien rawat jalan di RSUD

Abdul Wahab Sjahranie sebagian besar merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

### 2. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda

#### a. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisa hubungan didapatkan nilai  $p$  sebesar 1,000 ( $p > 0,05$ ) yang artinya secara statistik tidak ada hubungan antara variabel umur responden dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peters (2011) dari *Department of International Health, Johns Hopkins University Bloomberg School of Public Health, Amerika Serikat*, dalam penelitian yang berjudul *Patient Satisfaction With Services In Outpatient Clinics At Mulago Hospital, Uganda* dari hasil analisis didapatkan tidak terdapat adanya hubungan antara umur dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Maslow dalam Hidayati (2014) dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa

setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang dewasa menginginkan hubungan interpersonal yang baik. Konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda.

Peneliti berasumsi bahwa umur tua maupun muda ingin diperlakukan sama dalam halnya pasien sebagai pengguna jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

**b. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan nilai  $p$  sebesar 0,379 ( $p > 0,05$ ) tidak adanya hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini, sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Stefanovska (2014), dari Macedonia dalam penelitian yang berjudul *Patient Satisfaction in Outpatient Healthcare Services at Secondary Level vs. Tertiary*

*Level*, dari hasil penelitian didapatkan hasil tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

Secara teori menurut Rumengan (2015) yang mengatakan bahwa status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Biasanya masyarakat yang berpendidikan rendah, kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan.

Peneliti berasumsi bahwa jika pelayanan kesehatan rawat jalan ditingkatkan akan menyebabkan pasien dengan pendidikan tinggi yang cenderung kritis menilai pelayanan akan merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

**c. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil analisis antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien, di dapatkan nilai  $p = 0,525$  ( $p > 0,05$ ),

sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hal ini sejalan dengan penelitian Ismawan (2019), dengan judul *The Factors Influence with Satisfaction Patient Outpatient BPJS Kesehatan Member at Manokwari Hospital Manokwari District Papua Barat Province* didapatkan dari analisis *chi-square* tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Manokwari.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Jackson dalam Thornton (2017) yang menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor demografi yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Menurut Notoatmodjo (2015), adanya perbedaan psikologis, menyebabkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan laki-laki, selain itu laki-laki mempunyai beban tanggung jawab lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga ia akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar ia merasa terpuaskan seperti pelayan kesehatan,

upah atau gaji yang memadai dan sebagainya.

Peneliti berasumsi bahwa perempuan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan karena lebih banyak melihat tampilan secara detail dan cenderung perasaan atau tergantung suasana hati dan , sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut karena melihat dari pengalaman yang dimilikinya.

#### **d. Hubungan *Tangibility* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan nilai  $p = 0,400$  ( $p > 0,05$ ). Tidak adanya hubungan bermakna antara *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Didukung dengan hasil penelitian oleh Al-Damen (2017) dengan judul *Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital"* menunjukkan tidak ada hubungan bermakna antara *tangibility* dengan kepuasan pasien.

Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dikemukakan oleh Agung (2016) bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas

kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang perawatan. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Peneliti berasumsi, jika fasilitas rumah sakit yang kurang baik dan lengkap akan menyebabkan penurunan minat orang-orang untuk datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut karena kurang puas terhadap penyediaan fasilitasnya. Namun jika fasilitas dalam keadaan baik dan lengkap akan menyebabkan pasien cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

e. **Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil nilai  $p$  sebesar 0,164 ( $p > 0,05$ ) tidak adanya hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Didukung dengan penelitian Rehaman (2018) dengan judul *The Impact of Service Quality*

*Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan* menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien.

Tidak sejalan juga dengan pendapat Febriani (2012) bahwa kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya.

Peneliti berasumsi, bahwa jika petugas kesehatan kurang handal atau memiliki kemampuan yang kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien tidak puas dan merasa kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, jika keandalan petugas kesehatan ditingkatkan pasien akan merasa yakin dan cenderung puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Seorang petugas kesehatan harus memiliki reliabilitas yang baik. Karena pasien bisa menilai kemampuan petugas kesehatan dari tindakan yang kita lakukan dan dari apa yang

kita kerjakan. Dari sana pasien bisa menilai apakah reliabilitas kita baik dan memuaskan atau tidak.

**f. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil analisis antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien, di dapat nilai  $p = 0,048$  ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Marmeam (2018) menunjukkan hasil yaitu ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Didukung oleh teori Putri (2014), daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan petugas kesehatan berhubungan dengan aspek kesiapan dari petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan. Tingkat kesiapan

dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya petugas kesehatan terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut.

Peneliti berasumsi bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Petugas kesehatan harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Dari sana pasien akan bisa menilai kinerja petugas kesehatan baik dan memuaskan atau tidak. Namun jika ketanggapan petugas kesehatan kurang akan menyebabkan pasien merasa tidak puas, karena petugas lambat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

**g. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan nilai  $p = 0,033$  ( $p < 0,05$ ), maka ada hubungan bermakna antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan

di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Didukung dengan hasil penelitian oleh Pathak (2017) dengan judul *An Analysis of Outpatients' Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu* menunjukkan hasil ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien.

Sejalan dengan teori Tjiptono (2014), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat

juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit.

Asumsi peneliti, apabila jaminan (*assurance*) yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Jadi, semakin baik jaminan (*assurance*) yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sebaliknya, jika jaminan yang diberikan kurang baik akan menyebabkan pasien cenderung kurang yakin dan percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

#### **h. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil nilai  $p$  sebesar 0,148 ( $p > 0,05$ ) tidak adanya hubungan yang bermakna antara *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Didukung dengan penelitian Marmeam di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

(2018), hasil analisa hubungan didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori menurut Muninjaya (2004), salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan adalah empati. Empati yaitu sikap yang akan menyentuh emosi pasien dan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien. Pangerapan (2018) mengungkapkan bahwa hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien ialah *empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Peneliti berasumsi, jika petugas kurang empati dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien merasa tidak puas. Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang yang ada disekitarnya, petugas kesehatan yang berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien

dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya. Namun jika petugas kesehatan memberikan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan pasien akan menimbulkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **3. Faktor Dominan yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil pemodelan terakhir didapatkan variabel yang paling dominan yaitu variabel jaminan (*assurance*). Pada penelitian ini variabel jaminan (*assurance*) memperoleh nilai  $p$  sebesar 0,039 artinya  $p < 0,05$  maka ada hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai *Exp (B)* atau *OR (Odds Ratio)* sebesar 6,368, dapat dikatakan bahwa jaminan (*assurance*) yang baik berpeluang 6,3 kali memengaruhi kepuasan pasien dan dengan demikian variable jaminan (*assurance*) menjadi variable yang dominan setelah dikontrol oleh variabel *responsiveness*, *empathy*, dan *reliability*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Aprilia (2015) dengan judul Pengaruh Pelayanan terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrane Samarinda didapatkan hasil bahwa variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan dan menjadi faktor yang dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Abdul Wahab Syahrane.

Secara teori, seperti yang dikemukakan oleh Rusminingsih (2017) bahwa jaminan/keyakinan (*assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat atau petugas kesehatan sebagai indikator dari jaminan perawat atau petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit.

Peneliti berasumsi, bahwa jika jaminan (*assurance*) ditingkatkan

akan menyebabkan pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan. Karena Pasien mempercayakan kesembuhan penyakitnya pada tenaga kesehatan. Pasien yakin akan sembuh karena petugas kesehatan mempunyai keterampilan dalam menyembuhkan pasien. Tetapi, apabila jaminan (*assurance*) yang diberikan pada pasien kurang akan menyebabkan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rendah.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor *assurance* merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $OR = 6,368$  ( $CI95\%: 1,095-37,030$ ). Bahwa jaminan (*assurance*) yang baik berpeluang 6,3 kali memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sumber informasi bagi para mahasiswa untuk lebih mengetahui khususnya dibidang manajemen keperawatan tentang mutu pelayanan kesehatan dan juga faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Saran untuk peneliti selanjutnya agar meneliti lebih lanjut pada waktu tunggu pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agung, M. (2016). Pengaruh Kualitas



- Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1.
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital." *International Journal of Business and Management*, 12.
- Aprila, W. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani Samarinda. *Jurnal Universitas 17 Agustus 1945*, 1–9. Retrieved from <http://ejournal.untag-smd.ac.id>
- Chairunnisa, M. P. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahrani Samarinda. *PSIKOBORNEO*, 5, 118–124. Retrieved from [ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id)
- Febriani, V. A. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Diponegoro Journal Of Management*, 1, 1–14. Retrieved from <http://ejournal.s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Gogoi, S. dan B. C. (2015). Patient Satisfaction in a Multispeciality Hospital of North East India: A Cross Sectional Study. *International Journal of Pharma Research and Health Sciences*, 3, 700–707.
- Ismawan, A. (2019). The Factors Influence with Satisfaction Patient Outpatient BPJS Kesehatan Member at Manokwari Hospital Manokwari District Papua Barat Province. *Galore International Journal of Health Sciences and Research*, 1(1). Retrieved from [www.gijhsr.com](http://www.gijhsr.com)
- Joshi, K. (2013). Patient Satisfaction About Health Care Services: A Cross Sectional Study Of Patients Who Visit The Outpatient Department Of A Civil Hospital At Surendranagar, Gujarat. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 2(3).
- Marmeam. (2017). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Penelitian Kesehatan*, 3, 16–27. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id>
- Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.
- Pathak, P. (2017). An Analysis of Outpatients' Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu. *Journal of Business and Social Sciences Research*, 2, 69–84. Retrieved from [www.nepjol.info](http://www.nepjol.info)
- Peters, D. (2011). Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(5), 516–523.
- Putri, A. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. *STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi*. Retrieved from [www.ejournal.stikesyarsi.ac.id](http://www.ejournal.stikesyarsi.ac.id)
- Rehaman. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*, 4.

Retrieved from <http://hospital-medical-management.imedpub.com/archive.php%0A>

Rusminingsih, E. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Jurnal Stikes Muhammadiyah Klaten*. Retrieved from <http://lpp.uad.ac.id>

Stefanovska, V. V. (2014). Patient Satisfaction in Outpatient Healthcare Services at Secondary Level vs. Tertiary Level. *Jurnal University ST. Kiril and Metodji*, 142, 579–585. Retrieved from [pdfs.semanticscholar.org](http://pdfs.semanticscholar.org)

Tiana, R. A. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrane Samarinda.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.



