

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ZUBIR MAHMUD
KABUPATEN ACEH TIMUR TAHUN 2017**

Marmeam¹, Tri Niswati Utami², Asiah Simanjorang³

¹Magister Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan,

²Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, ³Institut Kesehatan Helvetia Medan

Email: marmeam1973@gmail.com¹, mkesoetami@yahoo.co.id²

ABSTRACT

*Patient satisfaction is the response shown by the patient by comparing the perceived performance with expectations. If the results are felt below expectation, the patient will be disappointed, dissatisfied and even dissatisfied, but otherwise if it is in accordance with expectations, the patient will be satisfied and if the performance exceeds expectations, the patient will be very satisfied. **Methods:** This research used analytic survey method with cross sectional survey design. The population in this study were all outpatients who visited Dr. Zubir Mahmud Hospital East Aceh Regency in September 2017 as many as 3900 people with a sample of 100 respondents. **Results:** The results of bivariate test showed that there is a relationship of physical evidence (tangible). reliability, responsiveness and assurance of Patient Satisfaction. Multivariate test was found to have effect of physical evidence (tangible) $p = 0.021$, reliability $p = 0.025$, and responsiveness $p = 0.023$ with significance value $< 0,005$ and unrelated variable is assurance service variable and empathy (emphaty). **Conclusion:** The most influential variable is physical evidence (tangible). Reliability (reliability), responsiveness (responsiveness). Suggestions for the people who seek outpatient and inpatient care will cooperate to maintain the facilities and infrastructure facilities in hospitals Dr. Zubir Mahmud, and follow the rules for patients who have been set up the dr. Zubir Mahmud.*

Keywords: Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dan persaingan bebas, diperlukan peningkatan mutu dalam segala bidang, salah satunya melalui akreditasi Rumah Sakit menuju kualitas pelayanan Internasional. Dalam hal ini Kementerian Kesehatan RI khususnya Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan memilih dan menetapkan sistem akreditasi yang mengacu pada standar *Joint Commission International* (JCI) yang setelah diidentifikasi, diperoleh standar yang paling relevan terkait dengan mutu pelayanan Rumah Sakit yaitu *Internasional Patient Safety Goals* (sasaran internasional

keselamatan pasien) rumah sakit Bantu (Bantu, 2014).

Peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan amanat Pasal 16 Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pasal 19 menetapkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau (Persatuan Perawat Nasional Indonesia, 2013).

Hasil wawancara 10 orang pasien dan keluarga pasien, 5 responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan disebabkan karena 3 responden menyatakan waktu tunggu dokter yang lama, 2 responden menyatakan dokter datang tidak tepat waktu, 2 responden menyatakan antrian di loket yang panjang, 2 responden menyatakan kurang ruang tunggu di apotik dan 1 responden menyatakan kurang cahaya pada ruang rawat jalan.

Saat ini kepuasan pasien didapat melalui informasi yang diberikan oleh pasien tentang kepuasan pelayanan di layanan kesehatan yang dinilai berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum pernah dilakukan sebelumnya.

Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud

Kabupaten Aceh Timur dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

METODE

Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. dari bulan Oktober Tahun 2017 sampai dengan Maret 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian *survei analitik* adalah penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* yaitu untuk mengetahui Faktor Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur pada bulan September 2017 sebanyak 3900 jiwa. jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Menggunakan nalisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian disajikan dalam tabel distribusi frekwensi berdasarkan karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan RSUD dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| No. | Karakteristik Responden | f | % |
|----------|-------------------------|------------|------------|
| 1 | Umur (Tahun) | | |
| | a. 16-55 | 72 | 72 |
| | b. 56-70 | 21 | 21 |
| | c. >70 | 7 | 7 |
| | Jumlah | 100 | 100 |
| 2 | Pendidikan | | |
| | a. SD | 23 | 23 |
| | b. SMP | 22 | 22 |
| | c. SMA/MAN | 49 | 49 |
| | d. DIII | 2 | 2 |
| | e. Sarjana | 4 | 4 |
| | Jumlah | 100 | 100 |
| 3 | Jenis Kelamin | | |
| | a. Laki-Laki | 54 | 54.0 |
| | b. Perempuan | 46 | 46.0 |
| | Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan pada tabel 1 di atas, hasil penelitian terhadap 100 responden di Rumah Sakit Umum Daerah dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dapat disimpulkan bahwa umur responden dengan frekuensi tertinggi berada pada

rentang 16 – 55 tahun yaitu sebanyak 72 orang (72%), pendidikan terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 49 orang (49%), dan jenis kelamin terbanyak adalah laki-Laki sebanyak 54 responden (54%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Keandalan (*reliability*) Di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| Keandalan (<i>reliability</i>) | f | % |
|--|------------|------------|
| Baik | 90 | 90 |
| Kurang | 10 | 10 |
| Jumlah | 100 | 100 |
| Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) | f | % |
| Baik | 85 | 85 |
| Kurang | 15 | 15 |
| Jumlah | 100 | 100 |
| Jaminan Pelayanan | f | % |
| Baik | 87 | 87 |
| Kurang | 13 | 13 |
| Jumlah | 100 | 100 |
| Empati | f | % |
| Baik | 89 | 89 |
| Kurang | 11 | 11 |
| Jumlah | 100 | 100 |

| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | f | % |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Baik | 85 | 85 |
| Kurang | 15 | 15 |
| Jumlah | 100 | 100 |
| Pengetahuan | f | % |
| Puas | 93 | 93 |
| Tidak Puas | 7 | 7 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 90 responden (90%) untuk keandalan (*Reliability*) dengan kategori baik dan sebanyak 10 responden (10%) dengan kategori kurang, sebanyak 85 responden (85%) untuk Ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori baik dan sebanyak 15 responden (15%) dengan kategori kurang. Sebanyak 87 responden (87%) untuk jaminan pelayanan (*assurance*) dengan kategori baik dan sebanyak 13 responden (13%)

dengan kategori kurang. Sebanyak 89 responden (89%) untuk empati (*emphaty*) dengan kategori baik dan sebanyak 11 responden (11%) dengan kategori kurang. Sebanyak 85 responden (85%) untuk bukti fisik (*tangible*) dengan kategori baik dan sebanyak 15 responden (15%) dengan kategori kurang. Sebanyak 93 responden (93%) menjawab puas terhadap pelayanan rawat jalan Rumah sakit Umum Daerah dr Zubir Mahmud dan sebanyak 7 responden (7%) menjawab tidak puas.

Tabel 3 Tabulasi Silang Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| Keandalan | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Sig (p) |
|------------------|------------------------|----------|-------------|----------|--------------|----------|----------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Baik | 3 | 3,3 | 87 | 96,7 | 90 | 90 | 0.000 |
| Kurang | 4 | 40 | 6 | 60 | 10 | 10 | |
| Jumlah | 7 | | 93 | | 100 | | |

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 90 responden dengan kategori baik untuk keandalan (*reliability*) sebanyak 87 responden (96,7%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 10 responden, sebanyak 4 responden (40%) yang menyatakan keandalan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi- Square*), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan

bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Hubungan Ketanggapan (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4 Tabulasi Silang Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| Ketanggapan | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Sig (<i>p</i>) |
|---------------|-----------------|------|------|------|-------|----|------------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Baik | 3 | 3,5 | 82 | 96,5 | 85 | 85 | 0.001 |
| Kurang | 4 | 26,7 | 11 | 73,3 | 15 | 15 | |
| Jumlah | 7 | | 93 | | 100 | | |

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 85 responden dengan kategori baik untuk ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 82 responden (96,5%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15 responden, sebanyak 4 responden (26,7%) yang menyatakan ketanggapan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi-Square*), diperoleh nilai $p = 0.001$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Hubungan Jaminan Pelayanan (*assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5 Tabulasi Silang Jaminan Pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| Jaminan Pelayanan | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Sig (<i>p</i>) |
|-------------------|-----------------|------|------|------|-------|----|------------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Baik | 4 | 4,6 | 83 | 95,4 | 87 | 87 | 0.015 |
| Kurang | 3 | 23,1 | 10 | 76,9 | 13 | 13 | |
| Jumlah | 7 | | 93 | | 100 | | |

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 87 responden dengan kategori baik untuk Jaminan Pelayanan (*assurance*) sebanyak 83 responden (95,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 13 responden, sebanyak 3 responden (23,1%) yang menyatakan jaminan pelayanan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi-Square*), diperoleh nilai $p = 0.015$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan Pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Hubungan Empati (*emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6 Tabulasi Silang Empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| Empati (<i>emphaty</i>) | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Sig (<i>p</i>) |
|------------------------------|-----------------|------|------|------|-------|----|------------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Baik | 5 | 5,6 | 84 | 94,4 | 89 | 89 | 0.123 |
| Kurang | 2 | 18,2 | 9 | 81,8 | 11 | 11 | |
| Jumlah | 7 | | 93 | | 100 | | |

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 89 responden dengan kategori baik untuk empati (*emphaty*) sebanyak 84 responden (94,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 11 responden, sebanyak 2 responden (18,2%) yang menyatakan empati dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi- Square*), diperoleh nilai $p = 0.123$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \geq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada tidak ada hubungan antara empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 7 Tabulasi Silang Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| Bukti Fisik | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Sig (<i>p</i>) |
|---------------|-----------------|------|------|------|-------|----|------------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | f | % | |
| | f | % | f | % | | | |
| Baik | 2 | 2,4 | 83 | 97,6 | 85 | 85 | 0.000 |
| Kurang | 5 | 33,3 | 10 | 66,7 | 15 | 15 | |
| Jumlah | 7 | | 93 | | 100 | | |

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 85 responden dengan kategori baik untuk bukti fisik (*tangible*) sebanyak 83 responden (97,6%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15 responden, sebanyak 5 responden (33,3%) yang menyatakan bukti fisik dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi- Square*), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Tabel 8 Hasil Analisis Bivariat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| No | Variabel | P value |
|----|--|---------|
| 1. | Keandalan (<i>Reliability</i>) | 0.000 |
| 2. | Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) | 0.001 |
| 3. | Jaminan Pelayanan (<i>Assurance</i>) | 0.015 |
| 4. | Empati (<i>emphaty</i>) | 0.123 |
| 5. | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 0.000 |

Tabel bivariat diatas menjelaskan bahwa variabel yang dapat berlanjut ke tahap multivariat adalah variabel Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan Pelayanan (*Assurance*), Empati (*emphaty*) dan Bukti Fisik (*Tangible*), karena mempunyai nilai

Sig. < 0.25 sedangkan variabel yang tidak masuk dalam uji multivariat tidak ada.

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Logistik Binary Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| No | Variabel | B | P value | OR |
|----|-------------------|-------|---------|--------|
| 1. | Keandalan | 3.222 | 0.025 | 25.085 |
| 2. | Ketanggapan | 3.429 | 0.023 | 30.846 |
| 3. | Jaminan Pelayanan | 1.206 | 0.402 | 3.340 |
| 4. | Empati | 1.405 | 0.317 | 4.077 |
| 5. | Bukti Fisik | 3.613 | 0.021 | 37.080 |

Tabel diatas juga menjelaskan sebagai berikut: variabel keandalan memperoleh nilai $p = 0.025$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$, hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima atau berarti ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Variabel ketanggapan memperoleh nilai $p = 0.023$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$, sehingga ada berpengaruh atau H_a diterima dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Variabel jaminan pelayanan memperoleh nilai $p = 0.402$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \geq \alpha = 0.05$ sehingga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa H_a ditolak atau berarti tidak ada pengaruh jaminan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Variabel empati memperoleh $p = 0.317$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \geq \alpha = 0.05$ sehingga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa H_a ditolak atau berarti tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Variabel bukti fisik memperoleh nilai $p = 0.021$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$, dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa H_a diterima atau berarti ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Dengan demikian variabel independen yang masuk kedalam permodelan selanjutnya adalah variabel keandalan, ketanggapan dan bukti fisik karena nilai $p < \alpha = 0.05$, sedangkan variabel jaminan pelayanan dan empati tidak termasuk karena nilai $p \geq \alpha = 0.05$.

Variabel in the Equation (Pendugaan Parameter)

Tabel 10. Variabel in the Equation

1. Pseudo R Square

| <i>Model Summary</i> | | | |
|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
| 1 | 21.423 ^a | .254 | .638 |

Berdasarkan tabel *Model Summary* dapat dijelaskan bahwa untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, nilai Nagelkerke R Square 0,638 dan Cox & Snell R Square 0,254, yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel Independen dalam menjelaskan variabel sebesar 0,638

atau 63,8% dan terdapat $100\% - 63,8\% = 36,2\%$ faktor lain diluar model yang menjelaskan variabel dependen. Untuk faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien bisa dari sikap, dan kinerja petugas serta persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Tabel 11 Hasil Akhir Analisis Regresi Logistik Binary Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

| No | Variabel | B | P value | OR |
|----|-------------|-------|---------|--------|
| 1. | Keandalan | 3.222 | 0.025 | 25.085 |
| 2. | Ketanggapan | 3.429 | 0.023 | 30.846 |
| 3. | Bukti Fisik | 3.613 | 0.021 | 37.080 |

Hasil pemodelan terakhir didapati 3 variabel yang mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017 yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*),

Variabel keandalan (*reliability*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.025 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dengan demikian ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (*Odds Ratio*) sebesar 3.222, dapat dikatakan bahwa keandalan (*reliability*) yang baik berpeluang 3 kali memengaruhi kepuasan pasien.

Variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.023 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dengan demikian ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (*Odds Ratio*) sebesar 3.429, dapat dikatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) yang baik berpeluang 3 kali memengaruhi kepuasan pasien.

Variabel bukti fisik (*tangible*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.021 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dengan demikian ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (*Odds Ratio*) sebesar 3.613, dapat dikatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) yang baik berpeluang 3 kali memengaruhi kepuasan pasien. Peluang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor sikap, pengetahuan, persepsi, kinerja

dan juga kebutuhan akan dokter spesialis yang sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

Hasil penelitian dapat dilihat dari 90 responden dengan kategori baik untuk keandalan (*reliability*) sebanyak 87 responden (96,7%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 10 responden, sebanyak 4 responden (40%) yang menyatakan keandalan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi-Square*), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Uji multivariat variabel keandalan (*reliability*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.025 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima dengan demikian ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (*Odds Ratio*) sebesar 3.222, dapat dikatakan bahwa keandalan (*reliability*) yang baik berpeluang 3 kali memengaruhi dalam hal kepuasan pasien.

Setiap poli yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Zubir Mahmud sudah memiliki Standar Operasional Prosedur

(SOP). Dengan adanya standar kerja yang dimiliki tenaga kesehatan di ruangan polyclinic diharapkan mampu meningkatkan pelayanan sesuai dengan perkembangan ilmu kesehatan. Setiap petugas polyclinic harus mampu menggunakan peralatan medis yang ada di setiap ruangan polyclinic sesuai dengan kebutuhan pasien yang datang berkunjung. Kemampuan setiap petugas kesehatan haruslah selalu dievaluasi oleh komite pelayanan yang ada di Rumah Sakit selain setiap petugas kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi yang menunjukkan bahwa petugas tersebut sudah menjadi anggota dari bidang ilmunya masing-masing.

2. Pengaruh Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

Hasil uji statistik (uji *Chi-Square*), diperoleh nilai $p = 0.001$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Uji multivariat variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.023 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dengan demikian ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (Odds Ratio) sebesar 3.429, dapat dikatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) yang baik berpeluang 3 kali dalam hal kepuasan pasien.

Petugas pelayanan kesehatan haruslah yang memiliki kemampuan berbicara dengan sopan dan baik dalam memberikan informasi yang akan disampaikan kepada pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Zubir Mahmud sudah meningkatkan dan mengembangkan kompetensi SDM RS melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan agar keahlian dan pengetahuan dapat mengimbangi perubahan ilmu dan teknologi serta pembelajaran yang intensif agar perilaku SDM RS selaras dengan budaya masyarakat dengan landasan nurani. Dengan lebih meningkatkan kemampuan komunikasi maka dapat meningkatkan pelayanan kesehatan bermutu.

3. Pengaruh Jaminan Pelayanan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

Hasil penelitian dapat dilihat dari 87 responden dengan kategori baik untuk Jaminan Pelayanan (*assurance*) sebanyak 83 responden (95,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 13 responden, sebanyak 3 responden (23,1%) yang menyatakan jaminan pelayanan dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji *Chi-Square*), diperoleh nilai $p = 0.015$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Jaminan Pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Uji multivariat variabel jaminan pelayanan memperoleh nilai signifikan sebesar 0.402 artinya lebih besar dari taraf

signifikan 0.05 sehingga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau berarti tidak ada pengaruh jaminan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Variabel. Dengan demikian jaminan pelayanan bukan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini dengan menggunakan uji bivariat $\alpha = 0.05$, didapati ada hubungan Jaminan Pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan tetapi ketika uji berlanjut pada uji multivariat dengan $\alpha = 0.05$, didapati bahwa variabel Jaminan Pelayanan (*assurance*) bukan variabel yang memengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Toar W. J. Hatibie tahun 2015 dengan judul Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara Variabel jaminan (nilai $p = 0,335$) dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit juga sudah bekerjasama dengan BPJS. Jaminan pelayanan yang sudah diberikan bukanlah jaminan bahwa pasien akan merasa puas. Proses pasien yang datang dengan membawa kartu BPJS terkadang terkendala karena ketidak tahuan pasien yang datang tanpa membawa surat rujukan sehingga pihak Rumah Sakit harus menjelaskan kepada pasien dan memerlukan waktu yang lama saat pasien akan mendapat pelayanan.

4. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

Hasil penelitian dapat dilihat dari 89 responden dengan kategori baik untuk empati (*emphaty*) sebanyak 84 responden (94,4%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 11 responden, sebanyak 2 responden (18,2%) yang menyatakan empati dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.123$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \geq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada tidak ada hubungan antara empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Uji multivariat variabel empati memperoleh nilai signifikan sebesar 0.317 artinya lebih besar dari taraf signifikan 0.05 sehingga tidak berpengaruh secara signifikan, hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau berarti tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dengan demikian empati bukan merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang sering ditemukan berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, seperti; keterlambatan pelayanan oleh perawat dan dokter, dokter tertentu sulit ditemui, dokter kurang komunikatif dan informatif, perawat yang kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, lamanya proses masuk perawatan, aspek pelayanan di rumah sakit serta kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan rumah sakit. Dengan demikian Rumah Sakit harus menyiapkan petugas-petugas kesehatan

yang handal dan profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya.

5. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017

Hasil penelitian dapat dilihat dari 85 responden dengan kategori baik untuk bukti fisik (*tangible*) sebanyak 83 responden (97,6%) merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan dan dari 15 responden, sebanyak 5 responden (33,3%) yang menyatakan bukti fisik dengan kategori kurang merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik bukti fisik dari suatu rumah sakit maka semakin banyak pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan begitu juga sebaliknya.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p < \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017.

Uji multivariat variabel bukti fisik (*tangible*) memperoleh nilai signifikan sebesar 0.021 artinya lebih kecil taraf signifikan < 0.05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dengan demikian ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien dan memiliki nilai Exp (B) atau OR (*Odds Ratio*) sebesar 3.613, dapat dikatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) yang baik berpeluang 3 kali dalam hal kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan Penelitian yang berjudul Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera oleh petugas kesehatan Rumah Sakit sudah sangat memuaskan serta sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pasien. Ada pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Petugas pelayanan mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang berkunjung. Tidak Ada pengaruh jaminan pelayanan (*assurance*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Jaminan pelayanan yang sudah diberikan masih belum sesuai yang diharapkan oleh pasien, masih adanya ketidak tepatan waktu dan juga keraguan pasien dalam menerima pelayanan masih harus diperbaiki lagi. Tidak Ada pengaruh empati (*emphaty*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Masih ada kendala dalam hal berkomunikasi antara petugas dan pasien harus lebih diperhatikan, dengan memahami budaya daerah dapat meningkatkan rasa percaya pasien. Ada pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah

Sakit Umum Daerah Dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Fasilitas sarana dan prasarana yang ada sudah memuaskan pasien, meningkatkan kemampuan petugas dan juga pengadaan alat-alat medis yang diperlukan dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu. Variabel yang paling dominan dalam faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien adalah variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan ketanggapan (*responsiveness*) dibandingkan dengan variabel jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*emphaty*)

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Diharapkan semua petugas pelayanan Rumah Sakit mampu meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Rumah sakit sebagai fasilitas rujukan lanjutan harus mampu memberikan pelayanan terbaik.
2. Diharapkan Pemerintah Daerah untuk selalu mendukung kegiatan pelayanan Rumah Sakit yang bermutu dan prima. Dengan memberi kesempatan petugas kesehatan melanjutkan pendidikan dan dapat menyediakan dokter spesialis yang diperlukan Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan terpadu Rumah Sakit. Selain itu, upaya penambahan jenis fasilitas dan sarana pelayanan kesehatan untuk RSUD dr. Zubir Mahmud juga perlu mendapat perhatian dan pengadaan alat medis yang sangat dibutuhkan oleh pasien

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan memuaskan.

3. Diharapkan kepada seluruh masyarakat mau mendukung dan bekerjasama untuk menjaga fasilitas sarana dan prasarana yang ada di RSUD dr. Zubir Mahmud, dan mengikuti peraturan – peraturan bagi pasien yang telah ditetapkan pihak RSUD dr. Zubir Mahmud.

DAFTAR PUSTAKA

- Bantu, A. (2014). *Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Penerapan Identify Patient Correctly Di Rsup Rataotok Buyat Kabupaten Minahasa Tenggara*.
- Hatibie, T. W. J. (2015). *Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Skripsi.
- Helmawati, T. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta*.
- Lestari, M. M. W. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap*.
- Michael, S. R. (2006). *Consumer Behavior*. Third Edition: Prentice Hall.
- Parasuraman. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*. Issue 7/3, pp 213-233.
- Pelz, L. (2002). *Toward a Theory of Patient Satisfaction*. *Social Science and*

Medicine Journal Volume 16, Issue 5.

- PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia). (2013). *Pedoman Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB) Perawat Indonesia*. Jakarta.
- Sudian. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat: Stikes U'budiyah*.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. ANDI: Yogyakarta.
- Trimurthi, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis
- Utami, Y. T. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013*.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2009.