

**ANALISA FAKTOR KEPUASAN PASIEN POLI RAWAT JALAN RSIA PRIMA QONITA
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU PROVINSI SUMATERA SELATAN**Govindha Putri^{1*}, Dina Dwi Nuryani², Nova Muhani³, Samino⁴, Fitri Ekasari⁵¹RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu²⁻⁵Universitas Malahayati

Email Korespondensi: putrigovindha@gmail.com

Disubmit: 28 Desember 2023

Diterima: 23 Agustus 2024

Diterbitkan: 01 September 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i9.13566>**ABSTRACT**

Nowadays healthcare industry has moved towards continuous quality improvement. Thus, health care managers must include patient-centered care activities as a major component. For this reason, patient satisfaction is a quality improvement tool for the overall performance of health facility organizations. Hospitals as health facilities must be able to realize good quality, but there is still patient dissatisfaction with hospital services, including the Prima Qonita Mother and Child Hospital (RSIA), Ogan Komering Ulu Regency, South Sumatra Province. Therefore, researchers want to focus on analyzing the hospital's outpatient satisfaction factors. Analyzing patient satisfaction factors at the RSIA Prima Qonita outpatient clinic, Ogan Komering Ulu Regency, South Sumatra Province. The method used is quantitative with a cross sectional design. The samples taken were 388 with accidental sampling techniques. The independent variables assessed were physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (assurance) and empathy (empathy). Bivariate test using spearman correlation test and multivariate using linear regression test. Based on the results of the Spearman Correlation test, the physical evidence factor ($r= 0.340$), the empathy factor ($r= 0.398$), the reliability factor ($r= 0.409$), the responsiveness factor ($r= 0.447$), and the assurance factor ($r= 0.434$) were obtained. The results of the multiple linear regression test obtained a p value of 0.000 and a coefficient B value of 1.19 for the empathy variable. Each factor of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness and assurance statistically influences patient satisfaction with health services in outpatient clinics. The most dominant factor is the empathy factor.

Keywords: Hospital, Quality of Service, Patient Satisfaction, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy

ABSTRAK

Industri pelayanan kesehatan saat ini telah bergerak menuju peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Manajer pelayanan kesehatan harus memasukan kegiatan perawatan yang berpusat pada pasien sebagai komponen utamanya. Kepuasan pasien menjadi alat peningkatan kualitas untuk kinerja organisasi sarana kesehatan secara keseluruhan. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan harus mampu mewujudkan kualitas yang baik, namun masih ditemukan

ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit termasuk Rumah Sakit Ibu dan Anak Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Menganalisis faktor kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu Provinsi Sumatera Selatan. Metode yang digunakan berupa kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Sample yang diambil sebanyak 388 dengan teknik *accidental sampling*. Variabel yang dinilai yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Uji bivariat menggunakan uji korelasi *spearman* dan multivariat menggunakan uji regresi linear. Berdasarkan hasil uji Korelasi Spearman didapatkan faktor bukti fisik ($r= 0,340$), faktor empati ($r= 0,398$), faktor kehandalan ($r= 0,409$), faktor daya tanggap ($r= 0,447$), dan faktor jaminan ($r= 0,434$). Hasil uji regresi linier berganda diperoleh hasil nilai p value sebesar 0,000 dan diperoleh nilai koefisien B sebesar 1,19 pada variabel empati. Masing-masing faktor bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan. Faktor yang paling dominan adalah faktor empati.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Dan *Empathy*

PENDAHULUAN

Industri pelayanan kesehatan saat ini telah bergerak menuju peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Momentum ini dimulai sejak tahun 1990 dan deklarasi Donabedian meminta untuk memasukan persepsi pasien ke dalam penilaian kualitas. Sehingga, manajer pelayanan kesehatan harus memasukan kegiatan perawatan yang berpusat pada pasien sebagai komponen utamanya dengan berusaha mencapai keunggulan melalui pertimbangan persepsi pasien yang menjadi poin penting dalam penilaian kualitas pelayanan. Saat ini, terjadi pergeseran regulasi pelayanan kesehatan yang bergeser ke arah pendekatan pasien sehingga survei kepuasan pasien menjadi alat peningkatan kualitas untuk kinerja organisasi sarana kesehatan secara keseluruhan.

Kualitas penyediaan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan mendeteksi masalahnya saat ini, dan area penting untuk mengenali masalah tersebut melalui penilaian kepuasan pelanggan. Pikiran dan pendapat

pasien membantu menetapkan kebijakan dan praktik administrasi yang tepat serta memprioritaskan alokasi sumber daya. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi bersumber dari upaya memprioritaskan pandangan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan, menghadiri janji profesional kesehatan dan memilih diantara terapi yang disarankan.

Parasurahman et al. (1998) mengembangkan model analisis kesenjangan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan pandangan terpadu mengenai hubungan antara konsumen dan pemberi pelayanan. Model ini memberikan 5 (lima) dimensi umum kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Teori Parasurahman bukan hanya melihat pada hasil berupa kepuasan pelanggan, namun juga mengevaluasi aspek-aspek yang berhubungan dengan proses. Lima dimensi yang ada dalam teori

Parasurahman memberikan kerangka kerja penting untuk memahami harapan pengguna dan masalah yang menggambarkan pelayanan dinilai dari sudut pandang pengguna. Sehingga pengguna menjadi *centre* dalam penilaian kualitas pelayanan.

Menciptakan kualitas pelayanan merupakan upaya berkelanjutan dari organisasi pelayanan kesehatan. Hal ini dipicu oleh perubahan harapan masyarakat dan disertai dengan lingkungan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan tindakan yang berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Rumah sakit yang gagal memahami pentingnya kepuasan pelanggan perlahan-lahan dapat mengalami kemunduran.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut teori kepuasan pengguna, kepuasan dikonseptualisasikan sebagai emosi yang timbul dari penilaian pengguna terhadap kinerja yang dirasakan terhadap harapannya. Harapan ini didasari oleh antisipasi pengguna tentang tingkat kinerja yang akan diperoleh dari produk yang akan digunakan. Sedangkan pada teori asimilasi mengakui bahwa konsumen berusaha menghindari ketidakpuasan dengan memodifikasi persepsi mereka tentang produk barang atau jasa agar lebih sebanding dengan harapan mereka.

Pembentukan konsep kualitas pelayanan berdasarkan literatur melibatkan konsep kualitas yang dirasakan. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian menyeluruh terhadap jasa yang dirasakan oleh konsumen. Dalam hal ini, kualitas dinilai sangat subjektif, tergantung penilaian masing-masing individu. Berbeda dengan kualitas yang dinilai secara objektif yang dapat diukur

secara objektif berdasarkan ukuran dari jasa atau barang yang ditawarkan. Hal ini digambarkan sebagai kualitas mekanik.

Kualitas pelayanan yang baik akan meyakinkan konsumen untuk mengulang kembali pelayanan yang sebelumnya ia dapatkan. Hal ini akan menimbulkan loyalitas konsumen yang menguntungkan organisasi karena menjadi favorit konsumen dan mampu mengalahkan pesaing lainnya di bidang yang sama. Loyalitas konsumen merupakan hasil penting dari hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Penelitian Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) mengungkapkan kriteria yang digunakan konsumen dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut terdapat sepuluh dimensi yang saling tumpang tindih. Dimensi tersebut antara lain, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kompetensi, kesopanan, pemahaman terhadap kemauan konsumen dan akses. Kesepuluh dimensi ini menjadi struktur dasar dalam domain kualitas pelayanan yang masing-masing dimensinya diturunkan dalam skala SERVQUAL.

Kesembuhan merupakan harapan pelayanan kesehatan yang mendasar, sedangkan kepuasan pasien merupakan evaluasi dimensi perawatan kesehatan yang berbeda. Kepuasan pasien dapat dianggap sebagai salah satu hasil perawatan yang diinginkan sehingga informasi kepuasan pasien sangat diperlukan untuk penilaian kualitas guna merancang dan mengelola perawatan kesehatan, kepuasan pasien dapat meningkatkan citra rumah sakit yang pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan pelayanan dan pangsa pasar.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti “Faktor apa sajakah yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Provinsi Sumatera Selatan ?.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang merupakan suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data dalam bentuk angka sebagai alat untuk analisis mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik dengan metode *cross sectional*.

Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pasien yang

mendaftar di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) Provinsi Sumatera Selatan. Sample yang diambil sebanyak 388 dengan teknik *accidental sampling*.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert.

Keterangan Kelaikan Etik (*Ethical Clearence*) 3729/EC/KEP-UNMAL/VII/2023

Analisis statistik dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh menggunakan sebuah program komputer. Penelitian ini akan dilakukan tiga jenis analisis data, yaitu analisis univariat, uji bivariat menggunakan uji korelasi *spearman* dan multivariat menggunakan uji regresi linear.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah (n)	%
Jenis Kelamin		
Pria	196	50,5
Wanita	192	49,5
Umur		
17 - 24 tahun	31	8,0
25 - 34 tahun	66	17,0
35 - 49 tahun	120	30,9
50 - 64 tahun	120	30,9
65 tahun keatas	51	13,1
Jenis Pembayaran		
Pribadi/umum	199	51,3
Asuransi	189	48,7
Pendidikan Terakhir		
SD	2	0,5
SLTP/SMP	26	6,7
SLTA/SMA	97	25,0
DIPLOMA	140	36,1
S-1	110	28,4
S-2	13	3,4
S-3	0	0

Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	20	5,2
Pegawai Negeri/Polisi/TNI	109	28,1
Pegawai Swasta	101	26,0
Buruh	76	19,6
Pedagang	50	12,9
Tidak bekerja	32	8,2

Karakteristik responden penelitian di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita paling banyak berjenis kelamin pria 196 orang (50,5%), berumur 35-49 tahun sebanyak 120 orang (30,9%), menggunakan jenis

pembayaran pribadi/umum 199 orang (51,3%), dengan pendidikan terakhir diploma 140 orang (36,1%), dan pekerjaan berupa pegawai negeri/polisi/TNI 109 orang (28,1%)

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Nilai Harapan Pelayanan Kesehatan Poli Rawat Jalan RSIA Prima Qonita

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean \pm SD
Bukti Fisik	16	25	18,63 \pm 1,56
Empati	18	25	20,73 \pm 1,11
Kehandalan	18	25	20,86 \pm 1,08
Daya Tanggap	18	25	23,42 \pm 1,21
Jaminan	17	25	23,52 \pm 1,21

Nilai rata-rata harapan pelayanan paling tinggi yaitu pada dimensi jaminan sebesar 23,52 \pm

1,59 dengan nilai minimum yang di dapat dari jawaban responden mengenai jaminan sebesar 17 dan nilai maksimum 25

Tabel 3. Distribusi Nilai Mutu (Kenyataan) Pelayanan Kesehatan Poli Rawat Jalan RSIA Prima Qonita

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean \pm SD
Bukti Fisik	17	25	23,44 \pm 1,59
Empati	17	25	23,56 \pm 1,59
Kehandalan	15	25	23,40 \pm 1,71
Daya Tanggap	14	25	23,37 \pm 1,82
Jaminan	17	25	23,46 \pm 1,64

Tabel 4. Distribusi Rata-Rata Nilai Harapan, Kenyataan, dan Selisih terhadap Pelayanan Kesehatan di Poli Rawat Jalan RSIA Prima Qonita

Variabel	Harapan Mean \pm SD	Kenyataan Mean \pm SD	Selisih Mean \pm SD
Bukti Fisik	18,63 \pm 1,56	23,44 \pm 1,59	4,81 \pm 2,20
Empati	20,73 \pm 1,11	23,56 \pm 1,59	2,83 \pm 2,06
Kehandalan	20,86 \pm 1,08	23,40 \pm 1,71	2,54 \pm 2,06
Daya Tanggap	23,42 \pm 1,21	23,37 \pm 1,82	-0,05 \pm 2,22

Jaminan	23,52 ± 1,21	23,46 ± 1,64	-0,06 ± 2,02
---------	--------------	--------------	--------------

Rata-rata nilai harapan paling tinggi yaitu pada faktor jaminan (23,52 ± 1,21, rata-rata nilai kenyataan paling tinggi pada faktor

empati (23,56 ± 1,59) dan rata-rata nilai selisih antara kenyataan terhadap harapan paling tinggi pada faktor bukti fisik, (4,81 ± 2,20).

Tabel 5. Distribusi Nilai Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Poli Rawat Jalan RSIA Prima Qonita

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean ± SD
Kepuasan Pasien	-18	23	10,08 ± 5,90

Rata-rata nilai kepuasan pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita periode Januari-Juni 2023, yaitu 10,08 ± 5,90

dengan nilai minimum yang di dapat dari jawaban responden untuk faktor tersebut yaitu sebesar -18 dan nilai maksimum 23.

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Spearman Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Poli Rawat Jalan RSIA Prima Qonita

Variabel	r	p-value
Bukti Fisik	0,340	0,000
Empati	0,398	0,000
Kehandalan	0,409	0,000
Daya Tanggap	0,447	0,000
Jaminan	0,434	0,000

Faktor bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita, dengan *p-value* sebesar 0,000.

Faktor empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita, dengan *p-value* sebesar 0,000.

Faktor kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan

RSIA Prima Qonita, dengan *p-value* sebesar 0,000.

Faktor daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita, dengan *p-value* sebesar 0,000.

Faktor jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita, dengan *p-value* sebesar 0,000.

Analisis Multivariat

Tabel 7. Hasil Seleksi Bivariat

Variabel	<i>p-value</i>
Bukti Fisik	0,000
Empati	0,000
Kehandalan	0,000
Daya Tanggap	0,000
Jaminan	0,000

Seluruh variabel menghasilkan *p-value* <0,25 sehingga seluruh

variabel tersebut dapat masuk ke dalam model multivariat.

Tabel 8. Model Pertama Regresi Linier Berganda

Variabel	B	<i>p-value</i>	<i>R square</i>	<i>p-value</i> (ANNOVA)
Bukti Fisik	0,899	0,000	0,701	0,000
Empati	1,194	0,000		
Kehandalan	1,022	0,000		
Daya Tanggap	0,929	0,000		
Jaminan	1,124	0,000		

Seluruh variabel memiliki *p-value* 0,000 (<0,05). Dengan demikian, tidak ada variabel yang

harus dieliminasi dan pemodelan variabel telah selesai.

Tabel 9. Hasil Akhir Regresi Linier Berganda

Variabel	B	<i>p-value</i>	<i>R square</i>	<i>p-value</i> (ANNOVA)
Konstanta	-111,129	0,000	0,701	0,000
Bukti Fisik	0,899	0,000		
Empati	1,194	0,000		
Kehandalan	1,022	0,000		
Daya Tanggap	0,929	0,000		
Jaminan	1,124	0,000		

Variabel bebas yang masuk dalam model regresi adalah bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Nilai *R square* didapatkan sebesar 0,701 yang artinya kelima variabel bebas tersebut dapat menjelaskan variabel

kepuasan pasien sebesar 70,1% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lainnya. Selain itu, nilai *p-value* ANOVA didapatkan 0,000 yang artinya persamaan garis regresi secara keseluruhan sudah signifikan dan cocok dengan data yang ada.

PEMBAHASAN

Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita

Berdasarkan hasil uji Korelasi Spearman dengan p-value 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Joshua Ofori Essiam (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan pelayanan kesehatan di poli rawat jalan di RS Pendidikan di Ghana. Menurut Joshua (2013), bukti fisik merupakan dimensi ketiga yang berpengaruh dalam kepuasan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dijelaskan karena RS Pendidikan pada dasarnya melayani komunitas universitas dan masyarakat yang ada di sekitar kampus sehingga fisiknya harus sebagus standar yang ditetapkan untuk pendidikan.

Menurut pendapat peneliti berdasarkan kondisi saat observasi dan wawancara menyimpulkan bahwa dalam memperoleh pelayanan kesehatan responden mengatakan ruangan yang nyaman baik ruang tunggu maupun ruangan poli serta petunjuk ruangan yang jelas, memudahkan responden untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Apabila ruangan RSIA Prima Qonita tidak memiliki petunjuk arah yang jelas mengenai ruangan-ruangan, responden akan kebingungan dan kesulitan menemukan ruangan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. RSIA Prima Qonita semenjak dibangun sudah memiliki tata ruang yang rapi sehingga memudahkan pasien dalam mengakses pelayanan.

Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita

Berdasarkan hasil uji Korelasi Spearman diperoleh p-value 0,000 ($p < 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita. Empati dalam penelitian ini bermakna bahwa responden mendapatkan perlakuan yang baik dan menyenangkan dari petugas medis rumah sakit. Artinya responden dalam menyampaikan keluhannya didengarkan dengan baik oleh dokter dan semua petugas rumah sakit memperlakukan responden dengan baik sehingga kebutuhan responden dapat terpenuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramesh dan Manju (2017) bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien yang berobat di Rumah Sakit Swasta di Nepal. Investasi yang cukup besar di Nepal terutama pada sektor kesehatan membuat Nepal harus fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Empati menjadi poin penting dalam menciptakan kepuasan pasien dengan cara memberikan waktu yang cukup bagi pasien menyampaikan keluhannya dan memberikan perhatian yang diperlukan terhadap permasalahan kesehatan yang dialami pasien.

Empati merupakan alat pokok yang tercipta dari hubungan terapeutik antara tenaga kesehatan dan pasiennya serta terbukti berkontribusi penting untuk hasil kesehatan yang lebih baik. Empati memungkinkan petugas kesehatan untuk mendeteksi dan mengenali pengalaman, kekhawatiran dan perspektif pasien sehingga kemampuan membina empati akan mengarahkan pada hasil terapeutik yang lebih baik. Rasa empati petugas

kesehatan akan memperkuat kerjasama antara pasien dan petugas kesehatan dalam merancang rencana terapi dan intervensi khusus lainnya sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap proses terapi. Hal ini bermakna bahwa fokus terhadap pasien lebih penting dibandingkan fokus terhadap penyakit mereka karena sebagian besar pasien lebih peduli mengenai perhatian dokter terhadap kondisi mereka.

Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita

Berdasarkan hasil uji Korelasi Spearman diperoleh p-value 0,000 ($p < 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita. Hal ini sejalan dengan penelitian Hamda et al. (2018) yang meneliti perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta di Uni Emirat Arab memperoleh hasil bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan antara kedua tipe rumah sakit tersebut dan kehandalan memerankan poin penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kehandalan dalam penelitian ini berarti petugas kesehatan baik dokter dan perawat memberikan informasi yang dibutuhkan pasien mengenai penyakitnya. Pasien mengetahui setiap tindakan yang dilakukan terhadap dirinya karena petugas kesehatan menginformasikan terlebih dahulu dan pasien dapat menyakan hal-hal terkait penyakitnya dan mendapatkan jawaban yang memuaskan.

Kehandalan menjadi poin utama pelayanan petugas kesehatan terutama dalam penegakan diagnosa. Pada pelayanan skrining

kesehatan, kehandalan petugas kesehatan dalam mendeteksi, menilai dan mengelompokan pasien dalam kelompok beresiko atau tidak, mampu meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi dan kompetensi merupakan faktor penting yang harus dimiliki petugas kesehatan. Semakin handal petugas medis, maka pasien tidak memerlukan pendapat lain (second opinion) dalam pengobatannya.

Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita

Berdasarkan hasil uji Korelasi Spearman diperoleh p-value 0,000 ($p < 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Hamda (2018) dengan hasil bahwa terlepas dari jenis rumah sakitnya rawat inap puas dengan dimensi bukti fisik, empati, kehandalan dan jaminan namun tidak yakin mengenai dimensi daya tanggap terhadap layanan yang diterima. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramesh dan Manju (2017) yang menghasilkan bahwa kelima dimensi service quality (SERVQUAL) Parasurahman berhubungan dengan kepuasan pasien termasuk di dalamnya dimensi daya tanggap.

Daya tanggap diperlukan dalam memberikan pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit. Hal ini menunjukkan kesiapan semua lini di rumah sakit dalam melayani pasien. Disamping itu, era digital yang berkembang saat ini akan semakin membantu rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan daya tanggap yang baik, maka penumpukan pasien di satu tempat

akan berkurang dan alur pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita

Berdasarkan hasil uji Korelasi Spearman diperoleh p-value 0,000 ($p < 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien poli rawat jalan RSIA Prima Qonita. Jaminan dalam penelitian ini berupa keyakinan pasien bahwa dokter yang menangani penyakit mereka merupakan dokter yang hebat dan kompeten, dokter memiliki catatan penyakit pasien secara lengkap sehingga pasien tidak memerlukan pemeriksaan dari awal kembali dan obat-obatan tersedia lengkap di rumah sakit.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Joshua Ofori Essiam (2013) dimana jaminan memiliki hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit dalam menjalankan fungsi manajemennya harus melengkapi semua sumber daya yang diperlukan seperti sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Jumlah tenaga medis yang sesuai dengan jumlah pasien yang berobat dan kemampuan keilmuan tenaga medis harus diperhatikan. Update ilmu kesehatan yang ditunjang melalui sertifikat dari pelatihan-pelatihan harus dievaluasi oleh manajerial rumah sakit guna mengevaluasi kompetensi dari masing-masing tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit.

Faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan di poli rawat jalan RSIA Prima Qonita

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan memiliki pengaruh

terhadap kepuasan pasien adalah empati dengan diperoleh hasil nilai p value sebesar 0,000 dan diperoleh nilai koefisien B sebesar 1,19 sehingga variabel empati menjadi faktor yang paling dominan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Hamda (2017) yang menyatakan bahwa empati bukanlah faktor dominan dari kelima variabel yang diuji melainkan variabel jaminan.

Keterampilan dalam berkomunikasi telah digambarkan sebagai kemampuan paling penting bagi tenaga kesehatan. Komunikasi yang efisien bergantung pada perasaan pasien bahwa keluhannya benar-benar didengar dan dipahami sehingga perawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien. Keterampilan dalam berkomunikasi ini memerlukan empati agar perasaan, pendapat dan pengalaman pasien dapat dinilai dengan baik. Empati berkorelasi positif dengan kemampuan reflektif dan kecerdasan emosional. Empati juga meningkatkan kepedulian petugas kesehatan terhadap apa yang dirasakan oleh pasien sehingga mampu mengobati dan melayani lebih baik.

KESIMPULAN

Responden lebih banyak dengan jenis kelamin laki-laki, umur 35-49 tahun dan umur 50-64 tahun, jenis pembayaran yang digunakan berupa biaya pribadi/umum, tingkat pendidikan dengan diploma, jenis pekerjaan berupa pegawai negeri/polisi/TNI.

Responden penelitian paling banyak merasa puas terhadap faktor bukti fisik dan paling banyak merasa tidak puas terhadap faktor jaminan.

Masing-masing faktor bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan secara statistik berpengaruh terhadap kepuasan

- Hastono, S. P. (2022). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan* (Cetakan Ke). Rajawali Press.
- Ismail, A & Yunan, Y. . (2016). Service Quality As Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Logforum*, 12(4), 269-283. <https://doi.org/10.17270/J.Log.2016.4.7>
- Kasiram, M. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (M. Idris (Ed.)). Uin-Maliki Press.
- Kementerian Kesehatan Ri. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan Ri. (2020). *Rencana Aksi Kegiatan Direktorat Mutu Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2020-2024*.
- Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A., & Koukouli, S. (2020). The Role Of Empathy In Health And Social Care Professionals. *Healthcare (Switzerland)*, 8(1), 7-9. <https://doi.org/10.3390/Healthcare8010026>
- Naidu, A. (2009). Factors Affecting Patient Satisfaction And Healthcare Quality. *International Journal Of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366-381. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation Of The Impacts Of Service Quality Dimensions On Patient/Customer Satisfaction: A Study Of Private Hospitals In Nepal. *International Journal Of Social Sciences And Management*, 4(3), 165-176. <https://doi.org/10.3126/ijssm.V4i3.17520>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. 64(1), 12-40.
- Pena, M. M., Da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The Use Of The Quality Model Of Parasuraman, Zeithaml And Berry In Health Services. *Revista Da Escola De Enfermagem*, 47(5), 1227-1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Presiden Ri. (2014). *Uu Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan*.
- Rumah Sakit Ibu Dan Anak Prima Qonita. (2023). *Website Resmi Rsia Prima Qonita*. Rsia Prima Qonita.
- Unknown. (2021). *Akreditasi Jamin Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Media Indonesia.
- Uu Ri. (2009). *Uu Ri Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Winter Et Al. (2022). *Experiences Of Empathy Training In Healthcare: A Systematic Review Of Qualitative Studies*. <https://pdf.sciencedirectassets.com/271173/1-S2.0-S0738399122x00104/1-S2.0-S0738399122002956/>
- Wuri, P., Nizar, A., & Indahati, P. (2015). Strategic Hospital Services Quality Analysis In Indonesia. *Expert Systems With Applications*, 42(6), 3067-3078. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>