

Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam

Yulnisy Wansaga, Franckie Rudolf Raymond Maramis, Ribka Elisabeth Wowor

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

Email: yulnisyewansaga@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas jasa pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien atas pelayanan yang diterimanya, jika kenyataan sama bahkan lebih dari yang diharapkan maka pelayanan tersebut sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan yaitu pada dimensi kehandalan, jaminan, tampilan/bukti fisik, kepedulian dan ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud.

Metode: Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif menggunakan survei analitik dengan pendekatan cross sectional study. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 595 pasien maka sampel yang diambil berjumlah 86 responden. Instrumen pengambilan sampel menggunakan kuesioner, dengan metode pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud pada bulan Oktober 2019. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan menggunakan uji chi square dengan CI= 95% ($\alpha = 0,05$). **Hasil:** Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai probabilitas hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), hubungan tampilan/bukti fisik dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud.

Kata kunci: Kualitas jasa pelayanan; Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Kualitas jasa pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah sakit, produk jasa yang ditawarkan harus tetap bertahan atau berkesinambungan (Calundu, 2018). Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan jasa yang diperlihatkan dan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan (Herlambang, 2016). Kualitas jasa pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sesuai bahkan melebihi ekspektasi pasien sebagai konsumen (Tjiptono, 2011).

Kualitas jasa pelayanan terdiri atas lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman yang dikenal dengan istilah RATER dalam Herlambang (2016) yaitu: *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap jaminan keselamatan, ketrampilan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien, *Tangibles* (tampilan/bukti fisik) meliputi penampilan dan kelengkapan fisik seperti ruang perawatan dan gedung yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan dan kelengkapan peralatan komunikasi, *Emphaty* (kepedulian) meliputi perhatian secara individual yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien dan keluarganya seperti kemapan untuk berkomunikasi dan perhatian yang tinggi dari petugas kesehatan dan *Responsiveness* (ketanggapan) Yaitu kemampuan petugas dalam memberikan respon atau kesigapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan penanganan keluhan pasien. Pelayanan rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien (Supartiningsih, 2016).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja (hasil) layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien tersebut membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Gerson, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Manganag (2016) menyatakan bahwa terdapat kualitas jasa pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien

Rumah Sakit Umum Daerah Talaud (RSUD Talaud) merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kabupaten Kepulauan Talaud. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan januari-juli tahun 2019 khususnya di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud adalah 3.732 pasien, sementara untuk kunjungan pasien rawat jalan pada bulan juli 2019 sebanyak 595 pasien (Anonim, 2019). Adapun saat dilakukan survei awal ditemukan beberapa keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit yang berhubungan dengan dimensi kehandalan yaitu petugas kesehatan yang sering datang terlambat, dan pada dimensi tampilan/bukti fisik yaitu belum lengkapnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dan belum dilakukan survei atau penelitian tentang kepuasan pasien sehingga peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan yaitu pada dimensi kehandalan, jaminan, tampilan/bukti fisik, kepedulian dan ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud. Populasi dalam penelitian ini berasal dari kunjungan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Talaud pada bulan Juli 2019 berjumlah 595 pasien. Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Taro Yamane (Notoadmodjo, 2012), sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diambil dari Hatibie (2015) dan Manganang (2016) yang berjumlah 42 pertanyaan. Cara pengambilan sampel menggunakan metode wawancara. Uji statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat menggunakan uji Khi kuadrat pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha= 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri atas jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Distribusi karakteristik responden yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	41,9
Perempuan	50	58,1
Umur		
21-30 tahun	14	16,3
31-40 tahun	20	23,3
41-50 tahun	34	39,5
51-60 tahun	12	14,0
61-70 tahun	6	7,0
Pendidikan Terakhir		
SD	12	14,0
SMP	16	18,6
SMA	40	46,5
Diploma (D1, D2, D3)	9	10,5
S1	8	9,3
S2	1	1,2
S3	0	0
Pekerjaan		
Petani	18	20,9
Nelayan	6	7,0
Buruh	2	2,3
Wiraswasta	13	15,1
PNS	9	10,5
IRT	26	30,2
Honorer	10	11,6
Pensiunan	2	2,3

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini merupakan pasien/ keluarga pasien rawat jalan yang berumur 21 tahun keatas yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan (50 responden), kelompok umur 41-50 tahun (34 responden) dan berlatar belakang pendidikan SMA (40 orang). Distribusi jenis pekerjaan responden terbanyak ada pada kelompok ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebanyak 26 orang.

Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 2. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	P-value	OR
	Puas		Kurang Puas				
	n	(%)	N	(%)			
1. Kehandalan							
Baik	46	(83,6)	9	(16,4)	55	0,000	6,206
Kurang baik	14	(45,2)	17	(54,8)	31		
2. Jaminan							
Baik	49	(90,7)	5	(9,3)	54	0,000	18,709
Kurang Baik	11	(34,4)	21	(65,6)	32		
3. Tampilan/bukti fisik							
Baik	49	(87,5)	7	(16,9)	56	0,000	12,091
Kurang Baik	11	(36,7)	19	(63,3)	30		
4. Kepedulian							
Baik	46	(85,2)	8	(14,8)	54	0,000	7,393
Kurang Baik	14	(43,8)	18	(56,2)	32		
5. Ketanggapan							
Baik	44	(84,6)	8	(15,4)	52	0,000	6,188
Kurang Baik	16	(47,1)	18	(52,9)	34		

Berdasarkan Tabel 2, Kualitas jasa pelayanan pada dimensi tampilan/ bukti fisik memperoleh nilai total baik terbanyak yaitu 56. Hasil uji statistik Khi kuadrat menunjukkan *p-value* = 0,000 artinya terdapat hubungan antara dimensi tampilan/bukti fisik dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Talaud. Hasil penelitian juga diperoleh nilai OR = 6,206 artinya apabila pelayanan tampilan/bukti fisik yang diberikan baik memiliki peluang 6,206 kali lebih besar pasien puas dibandingkan pelayanan tampilan/bukti fisik kurang baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wowor (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompasso Baru.

Hasil penelitian pada dimensi ketanggapan memperoleh nilai total baik paling sedikit yaitu 52. Hasil uji statistik Khi kuadrat menunjukkan *p-value* = 0,000 artinya terdapat hubungan antara dimensi ketanggapan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Talaud. Hasil penelitian juga diperoleh nilai OR = 6,188 artinya apabila pelayanan ketanggapan yang diberikan baik memiliki peluang 6,188 kali pasien puas dibandingkan pelayanan kehandalan kurang baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Togas (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang terhadap dimensi ketanggapan dan kepuasan pasien rawat inap Hanna RSU. Pancaran Kasih GMIM Manado.

Analisis hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien pada tabel 2, menunjukkan bahwa untuk dimensi kehandalan memperoleh nilai total baik yaitu 55. Hasil uji Khi kuadrat menunjukkan *p-value* = 0,000 artinya terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Talaud. Hasil penelitian juga diperoleh nilai OR = 6,206 artinya apabila pelayanan kehandalan yang diberikan baik memiliki peluang 6,206 kali pasien puas dibandingkan pelayanan kehandalan kurang baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Manganang (2016) yang menyatakan bahwa terdapat

hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Liun Kendage Tahuna.

Hasil penelitian kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan memperoleh nilai total baik yaitu 54. Hasil uji Khi kuadrat menunjukkan $p\text{-value} = 0,000$ artinya terdapat hubungan antara dimensi jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Talaud. Hasil penelitian juga diperoleh nilai $OR = 18,709$ artinya apabila pelayanan jaminan yang diberikan baik memiliki peluang 18,709 kali pasien puas dibandingkan pelayanan jaminan kurang baik. Sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan Damopolii (2018) yang menyatakan terdapat terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah sakit Bhayangkara Tk. III Manado.

Analisis hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien untuk dimensi kepedulian pada tabel 2, memperoleh nilai total baik yaitu 54. Hasil uji Khi kuadrat menunjukkan $p\text{-value} 0,000 (< 0,05)$, artinya terdapat hubungan antara dimensi kepedulian dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Talaud. Hasil penelitian juga diperoleh nilai $OR = 7,393$ artinya apabila pelayanan kepedulian yang diberikan baik memiliki peluang 7,393 kali pasien puas dibandingkan pelayanan kepedulian kurang baik. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bata (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang terhadap dimensi kepedulian dan kepuasan pasien pengguna Askes sosial di RSUD Lakkipadada Tana Toraja.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan, jaminan, tampilan/ bukti fisik, kepedulian, ketanggapan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud. Oleh karena itu diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan tanggap dan melakukan perbaikan fasilitas kesehatan yang ada di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2019. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Talalud Kabupaten Kepulauan Talaud.
- Bata, Y. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakkipadada Kabupaten Tanah Toraja Tahun 2013.
- Calundu, R. 2018. *Manajemen Kesehatan*. CV Sah Media: Makasar.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado. *KESMAS*, 7(5).
- Gerson RF. 2014. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* Edisi terjemahan. PPM: Jakarta.
- Hatibie, T. W. (2015). Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*, 5(4).
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Goysen Publishing.
- Notoadmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Manganang, L., Tucunan, A. A., & Rumayar, A. A. (2016). hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik penyakit dalam RSUD Liun Kendage Tahuna. *ikmas*, 1(3).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi: Ketiga*. Andi Offsit: Yogyakarta.

- Togas, J. 2015. *Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Hanna di RSUD. Pancaran Kasih GMIM Manado.*
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *KESMAS*, 8(6).