

Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado

Analysis of Factors Associated with Patients' Satisfaction at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Like J. Mumu ^{*)}, Grace D. Kandou ^{**)}, Diana V. Doda ^{**)}

^{*)} Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado

^{**)} Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstrak

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Metode yang terpopuler untuk menilai mutu pelayanan adalah metode SERVQUAL yang melihat mutu pelayanan dari 5 dimensi yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, dengan jumlah sampel 96 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Analisis data menggunakan uji chi-square dan uji regresi logistik.

Analisis univariat menunjukkan pada dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan lebih banyak responden yang memberi penilaian Baik, sedangkan pada dimensi Empati lebih banyak yang memberi penilaian Tidak Baik. Uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan signifikan dari dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan Kepuasan Pasien ($p < 0.05$). Pada analisis multivariat ditemukan bahwa Daya Tanggap merupakan dimensi mutu yang paling dominan dalam hubungan dengan Kepuasan Pasien (OR 8.658).

Disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dengan Kepuasan Pasien. Daya Tanggap merupakan dimensi yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Kata kunci: *kepuasan pasien, mutu pelayanan, SERVQUAL*

Abstract

Patient's satisfaction is an evaluative, affective or emotional response associated with quality of service provided by a hospital and patient's

expectations toward the service. The most popular method to assess the quality of service is the SERVQUAL method which views the quality of service in five dimensions, which are Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The objective of this study was to analyse the factors associated with patients' satisfaction at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Department RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

This is a cross-sectional, quantitative study, with 96 respondents sampled from patients at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Department RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Data analysis was conducted using chi-square and logistic regression test.

Univariate analysis showed that in variables of Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance more respondents gave Good responses, while in variable of Empathy more respondents gave Not Good responses. Bivariate analysis showed that there were significant correlations between Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy with Patients' Satisfaction ($p < 0.05$). Multivariate analysis showed that Responsiveness was the most dominant dimension (OR 8.658).

It is concluded that there were correlations between Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, and Patients' Satisfaction. Responsiveness was the most dominant factor associated with Patients' Satisfaction at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Keywords: *patient satisfaction, service quality, SERVQUAL*

Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan

Tabel 1 Hubungan Antara Bukti Fisik dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	45	46.9	12	12.5	57	59.4	17.143	0.000
Tidak Baik	7	7.3	32	33.3	39	40.6	(6.081 – 48.331)	
Total	57	59.4	44	45.8	96	100		

terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Anonim, 2009).

RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado merupakan sarana kesehatan milik pemerintah yang menjadi pusat rujukan dari seluruh Puskesmas dan Rumah Sakit yang berada di Sulawesi Utara bahkan dari sebagian Provinsi di Indonesia Timur seperti Papua, Papua Barat, Maluku, dan Gorontalo. Sebagai pusat rujukan, rumah sakit ini dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan standar mutu yang terbaik di Provinsi Sulawesi Utara dan sekitarnya (Anonim, 2012).

Pelayanan pasien rawat jalan merupakan bagian dari pelayanan menyeluruh dan merupakan pintu masuk pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado pelayanan rawat jalan diberikan pada semua SMF, termasuk di antaranya SMF Penyakit Dalam (Anonim, 2012).

Dimensi mutu pelayanan menurut Parasuraman (1998) meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Keseluruhan dimensi ini senantiasa berubah secara dinamis tergantung pada kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan harus selalu dinilai secara periodik sehingga dapat menjadi bahan acuan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya (Sower *et al*, 2001).

Masalah yang ada adalah bagaimana hubungan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan cross-sectional atau studi potong lintang dan dilaksanakan di Poliklinik Penyakit

Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada bulan Januari sampai dengan April 2015.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah kuesioner. Analisis data secara univariat terhadap distribusi responden serta variabel bebas dan terikat, analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*; analisis multivariat menggunakan regresi logistik.

Hasil dan Pembahasan

Hubungan antara bukti fisik dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar yang memberi penilaian baik merasa puas dengan pelayanan rumah sakit. Bukti fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan *Odds Ratio*, responden yang memberi penilaian bukti fisik baik memiliki peluang 17.143 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan kerapian atau kelengkapan ruang pemeriksaan yang baik, penampilan petugas yang rapi dan bersih, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan dan kenyamanan tempat pendaftaran maupun penataan halaman yang rapi dan bersih di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado.

Bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut (Tjiptono, 2014). Lumintang (2012) dalam penelitian observasional pada 86 pasien tentang Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Askes Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Inap B di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menemukan bahwa kondisi lingkungan fisik merupakan faktor yang

Tabel 2 Hubungan Antara Kehandalan dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Kehandalan	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	42	43.8	12	12.5	54	56.3	11.200	0.000
Tidak Baik	10	10.4	32	33.3	42	43.8	(4.301 – 29.162)	
Total	57	59.4	39	40.6	96	100		

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0.03$). Demikian juga Susmaneli dan Triana dalam penelitian pada 92 responden yang menggunakan desain potong lintang tentang Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal di RSUD Rokan Hulu Pekan Baru menemukan bahwa dimensi bukti fisik ($p=0.003$) berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien (Susmaneli, 2014). Irfan *et al* (2012) dalam penelitian dengan 320 responden tentang Kepuasan Pasien dan mutu pelayanan di rumah sakit pemerintah di Pakistan menemukan hubungan bermakna antara dimensi bukti fisik dan dimensi mutu lainnya dengan kepuasan pasien. Kambong dkk (2013) pada penelitian tentang Hubungan antara Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawaan Kabupaten Minahasa Utara menemukan adanya hubungan antara pelayanan perawat dalam dimensi bukti fisik, kehandalan, jaminan, kepedulian dengan kepuasan pasien dan tidak adanya hubungan antara pelayanan perawat dalam dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien. Simbala dkk (2013) dalam penelitian survei analitik dengan rancangan potong-lintang terhadap 100 responden menemukan bahwa bukti fisik berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien ($p=0.002$). Sementara itu penelitian oleh Calisir *et al* (2012) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut.

Hubungan antara kehandalan dan kepuasan pasien

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memberi penilaian baik merasa puas dengan pelayanan dari dimensi kehandalan. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan dan kepuasan pasien di Poliklinik

Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado. Berdasarkan *Odds Ratio*, responden yang menilai dimensi kehandalan baik memiliki peluang 11.2 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. Dalam penelitian ini terlihat bahwa masih ada kelompok pasien yang tidak puas dengan pelayanan dari dimensi kehandalan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit dari dimensi kehandalan masih bisa ditingkatkan lagi.

Penelitian dari Rahman *et al* (2013) untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Bangladesh dengan 390 responden dan memakai 11 variabel dimensi mutu menunjukkan bahwa kehandalan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Sementara penelitian dari Faisal dkk (2013) tentang hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap A BLU RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Kota Manado dengan 85 responden menemukan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan dan kepuasan pasien.

Hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian Baik lebih banyak daripada responden yang memberi penilaian Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian sebagian besar responden tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis dan terapi yang diberikan, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas adalah Baik. Masih terdapatnya kelompok pasien yang tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit berarti bahwa keseluruhan aspek tersebut belum optimal dan masih bisa ditingkatkan lagi. Dalam penelitian ini dimensi daya tanggap berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di Instalasi Poliklinik

Tabel 3 Hubungan Antara Daya Tanggap dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	44	45.8	6	6.3	50	52.1	34.833	0.000
Tidak Baik	8	8.3	38	39.6	46	47.9	(11.095 – 109.356)	
Total	57	59.38	39	40.63	96	100		

Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado ($p < 0.05$). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian daya tanggap baik memiliki peluang 34.833 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. Penelitian ini sejalan dengan Simbala dkk (2013) dalam penelitian survei analitik dengan rancangan potong-lintang terhadap 100 responden menemukan bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien ($p = 0.002$). Badri *et al* (2009) dalam penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengemukakan *responsiveness* sebagai salah satu dari 12 indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan. Pada penelitian analitis dengan 246 responden yang membandingkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta, ditemukan bahwa rumah sakit swasta memiliki angka kepuasan yang tinggi dalam dimensi daya tanggap dan empati, sementara rumah sakit pemerintah paling rendah nilainya dalam dimensi daya tanggap (Brahmbhatt *et al*, 2011). Sharmila

dan Krishnan (2013) yang meneliti mutu pelayanan di rumah sakit swasta di Chennai India dengan 385 responden menemukan bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien ($p < 0.05$). Adanya hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien juga terlihat dalam penelitian Saragih (2009), dalam penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di 2 Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru dengan populasi penelitian sebanyak 150 orang dengan menggunakan kuesioner didapatkan hasil adanya pengaruh yang signifikan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien ($p = 0.012$).

Hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian Baik lebih besar daripada responden yang memberi penilaian Tidak Baik dan sebagian besar yang memberi penilaian baik merasa puas dengan pelayanan dari dimensi jaminan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa aman dengan perilaku dokter, perawat terampil dan mampu melayani pasien, kerahasiaan pasien terjaga, pasien merasa aman dengan tindakan, pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan, petugas yang ramah,

Tabel 4 Hubungan Antara Jaminan dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Jaminan	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	46	47.9	14	14.6	60	62.5	16.429	0.000
Tidak Baik	6	6.3	30	31.3	36	37.5	(5.685 – 47.477)	
Total	57	59.38	39	40.63	96	100		

Tabel 5 Hubungan Antara Empati dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Empati	Kepuasan Pasien						OR (95% CI)	Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Baik	29	30.2	6	6.3	35	36.5	7.986	0.000
Tidak Baik	23	24.0	38	39.6	61	63.5	(2.879 – 22.150)	
Total	57	59.38	39	40.63	96	100		

tindakan dokter yang diyakini bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Di lain pihak masih ada pasien yang merasa tidak puas dengan berbagai aspek jaminan tersebut. Hal ini bukan berarti rumah sakit telah gagal dalam pelayanan, tetapi itu berarti masih ada hal yang dapat diperbaiki lagi dalam dimensi jaminan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Terdapat hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado. Responden yang memberi penilaian baik untuk dimensi jaminan memiliki peluang sebesar 16.429 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik.

Mustofa (2008) dalam penelitian analitik potong-lintang terhadap 30 responden tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan menemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien. Sebaliknya penelitian oleh Faisal dkk (2013) dalam penelitian di RSUP Prof Dr R.D. Kandou menemukan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien. Khamis *et al* (2014) dalam penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan 422 responden menemukan dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Sayed *et al* (2013) dalam penelitian tentang persepsi pasien sebagai indikator kualitas pelayanan keperawatan pada 90 responden menemukan bahwa jaminan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien ($p = 0.0$). Essiam (2013) yang meneliti tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dengan metode kuantitatif pada 400 responden menemukan hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien ($p < 0.01$). Sementara Rahman *et al* (2013) dalam penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Bangladesh dengan 390 responden menemukan dimensi jaminan,

kehandalan, daya tanggap, dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien. Nasarudin *et al* (2013) dalam penelitian terhadap mutu pelayanan di bagian Fisioterapi menemukan bahwa dimensi jaminan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan.

Hubungan antara empati dan kepuasan pasien

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi penilaian Tidak Baik dan sebagian besar yang memberi penilaian Tidak Baik memberi penilaian Tidak Puas terhadap pelayanan dari dimensi Empati. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas yang menenangkan pasien, petugas yang mendengarkan keluhan pasien, pelayanan yang tak membedakan status sosial pasien, dan kesopanan petugas dinilai Tidak Baik oleh sebagian besar responden, dan sebagian besarnya Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit dari dimensi empati harus ditingkatkan lagi. Empati berhubungan secara bermakna kepuasan pasien di Instalasi Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado. Responden yang memberi penilaian baik untuk dimensi empati memiliki peluang 7.986 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik.

Al Khattab dkk (2011) dalam penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan yang membandingkan antara rumah sakit swasta dan pemerintah di Jordania terhadap 221 responden menemukan keluhan utama terhadap pelayanan di RS pemerintah adalah daya tanggap dan empati yang berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi. Kekurangan tersebut merupakan alasan utama persepsi yang kurang tentang kualitas pelayanan di RS pemerintah. Sedangkan Faisal dkk (2013) dalam penelitian tentang hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap A BLU RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Kota Manado dengan 85 responden menemukan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dan kepedulian (empati) dengan kepuasan. Penelitian

Tabel 6 Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Variabel	S.E.	p	OR	95% CI	
				Lower	Upper
Bukti Fisik	0.730	0.010	6.603	1.579	27.605
Kehandalan	0.677	0.004	7.086	1.880	26.707
Daya Tanggap	0.701	0.002	8.658	2.191	34.220

oleh Calisir *et al* (2012) dalam penelitian pada 292 responden tentang pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kunjungan ulang pada rumah sakit militer, pemerintah, dan swasta menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien untuk semua jenis rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa para pasien mengharapkan serta menghargai konsep pelayanan yang berpusat pada pelanggan. Menurut Calisir *et al* hal ini mungkin merupakan hasil dari persepsi umum bahwa oleh karena jumlah permintaan (meningkatnya jumlah pasien), beban kerja yang berat, dan pertimbangan kinerja, sehingga petugas kesehatan tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien, terutama di rumah sakit pemerintah.

Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Model akhir yang didapatkan dari analisis multivariat (Tabel 6) menunjukkan adanya 3 variabel dengan nilai $p < 0.05$ yaitu daya tanggap, kehandalan, dan bukti fisik. Daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan dan disimpulkan bahwa Daya Tanggap yang baik memiliki peluang 8.658 kali lebih besar untuk meningkatkan Kepuasan Pasien dibandingkan Daya Tanggap tidak baik.

Penelitian dari Essiam (2013) dalam penelitian yang berjudul "Service Quality and Patients' Satisfaction with Healthcare Delivery" dengan 400 responden di Ghana menunjukkan daya tanggap sebagai faktor paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien. Kehandalan juga merupakan faktor paling dominan dalam penelitian oleh Sayed *et al* (2013), diikuti oleh dimensi jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Arsanam *et al* (2014) menemukan jaminan merupakan dimensi yang paling dominan, diikuti empati dan kehandalan.

Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien cenderung memberi penilaian puas terhadap pelayanan yang diterima, seperti yang ditemukan oleh Jenkinson *et al* (2002). Dalam penelitian ini juga ditemukan kecenderungan yang

sama, dimana jumlah pasien yang memberi penilaian puas cenderung lebih besar daripada yang menyatakan tidak puas. Jenkinson *et al* menyatakan bahwa kecenderungan seperti ini bukan merupakan indikasi bahwa seluruh dimensi mutu sudah berhasil dilaksanakan. Hal ini terlihat pada usaha jasa lainnya seperti penerbangan, dimana tingkat kepuasan terlihat tinggi tetapi komplain dari pelanggan tentang dimensi yang spesifik dari pelayanan masih terus terjadi (Jenkinson *et al*, 2002). Di lain pihak, skor yang rendah tidak harus dinilai sebagai kegagalan dari sebuah rumah sakit. Dalam sebuah penelitian yang membandingkan antara kepuasan pasien di rumah sakit swasta dan pemerintah, rumah sakit swasta dipersepsikan memiliki kualitas yang lebih tinggi daripada rumah sakit pemerintah. Sebagian pasien memilih ke RS swasta dengan persepsi bahwa RS tersebut akan memberikan mutu pelayanan yang berbeda dari RS pemerintah, tetapi pilihan ini tidak berarti mereka puas dengan pelayanan di RS swasta. Keluhan utama terhadap pelayanan di RS pemerintah dalam penelitian tersebut adalah daya tanggap dan empati yang berhubungan dengan kelambatan pelayanan dan singkatnya waktu konsultasi. Kekurangan tersebut merupakan alasan utama persepsi yang kurang tentang kualitas pelayanan di RS pemerintah (Al Khattab *et al*, 2011).

Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

4. Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.
6. Daya tanggap merupakan dimensi mutu yang paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Saran

1. Rumah Sakit masih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Rumah sakit masih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
3. Rumah sakit masih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi daya tanggap untuk meningkatkan kepuasan pasien.
4. Rumah sakit masih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi jaminan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
5. Rumah sakit masih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam dimensi empati untuk meningkatkan kepuasan pasien.
6. Rumah sakit dapat memprioritaskan dimensi daya tanggap sebagai faktor dominan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien dengan tetap memperhatikan dimensi mutu lainnya yang berpengaruh.
7. Kepuasan pasien bersifat dinamis, oleh karenanya pemantauan tingkat kepuasan pasien harus selalu dilakukan secara berkala dan masukan yang didapatkan melalui survei tersebut dipergunakan semaksimal mungkin untuk peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

Anonimous. 2009. Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Anonimous. 2012. Profil RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado 2012.

Al Khattab, S. and A.H. Aborumman. 2011. Health Service Quality: Comparing Public and Private Hospitals in Jordan. *International Business Management* Vol 5 No. 5, pp. 247 – 254

Arsanam, P. and K. Yousapronpaiboon. 2014. The Relationship between Service Quality and Customer. *International Journal of Innovation, Management and Technology* Vol. 5 No. 4, pp. 261 – 26

Badri, M.A., S. Attia and A.M. Ustadi. 2008. Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol.

22 No. 4, pp. 382 – 410

Brahmbhatt, M., N. Baser and N. Joshi. 2011. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Of Patients' Perceptions Of Service Quality. *International Journal of Multidisciplinary Research* Vol.1 Issue 8, pp. 27 – 42

Calisir, F., C.A. Gumussoy, A.E. Bayraktaroglu and B. Kaya. 2012. Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. *Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, pp. 518 – 522

Essiam, J.O. 2013. Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana. *European Journal of Business and Management* Vol 5, No. 28, pp. 52 – 59

Faisal, F.C., J.M. Pangemanan dan S. Engkeng. 2013. Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 1, No. 9.

Irfan, S.M., A. Ijaz and M.M. Farooq. 2012. Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research* No 12, Vol 6, pp. 870-877.

Jenkinson, C., A. Coulter, S. Brouster, N. Richards and T. Chandola. 2002. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual Saf Health Care* Vol 11, pp. 335-339

Kambong, M., J.M. Pangemanan dan G.H.M. Kapantouw. 2013. Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Talawaan Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi* Vol. 1, No. 7.

Khamis, K. and B. Njau. 2014. Patients' level of satisfaction on quality of healthcare at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Services Research* Vol. 14 No. 400. Accessed at: <http://www.biomed-central.com/1472-6963/14/400>

Lumintang, S.S. 2012. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Askes terhadap pelayanan instalasi rawat inap B di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Tesis. Universitas Sam Ratulangi Manado. 118pp.

Mustofa, A. 2008. Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU

- Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan* Vol. 1 No. 2, pp. 23 – 37
- Nasarudin, M.M., I. Aniza, F.A.R. Nor and A. Sulha. 2013. Assessing The Service Quality Of Physiotherapy Services: A Cross Sectional Study at Teaching Hospitals in Klang Valley, Malaysia. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, Vol. 13 No. 2, pp. 27 – 37
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp. 12 – 40
- Rahman, R. and S.S. Kutubi. 2013. Assessment of service quality dimensions in healthcare industry A study on patient's satisfaction with Bangladeshi private Hospitals. *International Journal of Business and Management Invention* Vol. 2 Issue 4, pp. 59 – 67
- Saragih, S. 2009. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Pekanbaru. Tesis. Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
- Sayed, H.Y., H.A. Mohamed and E.E. Mohamed. 2013. Patients' Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA. *J Am Sci* Vol. 9 No. 5, pp. 71 – 78
- Sharmila, S. and J. Krishnan. 2013. Has the Service Quality in Private Corporate Hospitals Meet the Patient Expectations? A Study About Hospital Quality in Chennai. *Asia Pacific Journal of Marketing & Management* Vol 2 No. 1, pp. 19 – 35
- Simbala, W., A.J.M. Rattu dan R.C. Sondakh. 2013. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/08/JURNAL_Wiwi-en_Simbala_080112068_AKK.pdf diakses 27/02/2015
- Sower, V., J. Duffy, W. Kilbourne, G. Kohers and P. Jones. 2001. The Dimensions of Service Quality for Hospitals: Development and use of the KQCAH Scale. *Health Care Manage Rev* Vol. 26 No. 2, pp. 47–59.
- Susmaneli, H. dan A. Triana. 2014. Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program Jampersal. *Kesmas, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional* Vol. 8, No. 8, Mei 2014, pp. 419-422.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Penerbit Andi, Yogyakarta, pp. 265 – 346