

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO

Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng, A. Joy M. Rattu

Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi

Abstract

To know the quality of service felt real by consumer, there is indicator of consumer satisfaction measure which lies in five dimension of service quality. The five dimensions are: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with the satisfaction of the related parties can mutually correct to where the service provided whether to get better or worse (Kurniati, 2013). Based on the above, the purpose of this study to analyze the Relationship Between Quality Service With Patient Satisfaction in Polyclinic Diseases In General Hospital GMIM Pancaran Kasih Manado. This research is an analytic research with cross sectional study design which conducted on October 2017 - January 2018 at Poliklinik Disease in General Hospital of GMIM Pancaran Kasih Manado. The sample of research based on the calculation Using Single Proportion Formulas is 97 people. Sampling method by quota sampling. The analysis used chi-square test at ranging from univariate, bivariate, and multivariate. The results showed that the value of p value between physical evidence (0.001), reliability (0.103), responsiveness (0.047), assurance (0,195), and attention (0,020) with patient satisfaction in Polyclinic Diseases in General Hospital GMIM Pancaran Kasih Manado. There is a relationship between physical evidence, responsiveness, and attention to patient satisfaction in Polyclinic Diseases Internal General Hospital GMIM Pancaran Kasih Manado, while there is no relationship between reliability and assurance with patient satisfaction in Polyclinic Diseases in General Hospital GMIM Pancaran Kasih Manado. Suggestions for improving, upgrading, and developing physical facilities, improving services, making suggestion boxes, for patient complaints in the Outpatient Installation.

Key Word : Quality of service, Patient satisfaction, Relationship, outpatient

Abstrak

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty*. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Kurniati, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini menganalisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study* yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 – Januari 2018 di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sampel penelitian berdasarkan perhitungan Menggunakan Rumus Proporsi Tunggal adalah 97 orang. Metode pengambilan sampel secara *quota sampling*. Analisis menggunakan uji *chi-square* di mulai dari univariat, bivariat, dan multivariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p value antara bukti fisik (0,001), kehandalan (0,103), daya tanggap (0,047), jaminan (0,195), dan perhatian (0,020) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, sedangkan tidak terdapat hubungan antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Saran melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik, meningkatkan jasa pelayanan, membuat kotak saran, untuk keluhan pasien di Instalasi Rawat Jalan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan , Kepuasan Pasien, Hubungan, Pasien rawat jalan

Pendahuluan

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medik modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menanganai penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit.

Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang diharapkan pasien, yaitu pasien harus merupakan prioritas utama organisasi, pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014).

Menurut Kotler, dkk (2012) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (Aziz, 2012).

Al-Abri dan Al-Balushi (2014) menulis artikel "*Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*" Artikel ini menyelidiki secara mendalam sejumlah

penelitian yang secara kritis membahas hubungan antara variabel bebas dan akibat yang mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan serta dampaknya terhadap proses peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan. Peneliti menekankan pentingnya pelaksanaan evaluasi terhadap pasien sebagai strategi dalam penyusunan rencana pelayanan kesehatan.

Amin dan Nasharudin (2013) meneliti "*Hospital Service Quality And Its Effects On Patient Satisfaction And Behavioural Intention*" Sebanyak 350 kuesioner disebar dan sebanyak 216 yang dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 dimensi yaitu penerimaan pasien, pelayanan dokter, pelayanan secara keseluruhan, pelepasan dan tanggung jawab sosial merupakan variabel yang mendukung mutu pelayanan rumah sakit. Peneliti menekankan tingginya mutu pelayanan rumah sakit mendorong naiknya peringkat kepuasan pasien. Sebagai implikasi praktis, peneliti menganjurkan agar pengelola RS sebaiknya menggunakan indikator mutu pelayanan dan kepuasan pasien sebagai strategi untuk meningkatkan loyalitas pengunjung RS.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Kurniati, 2013).

Pasien merupakan bagian dari pelanggan yang tentunya pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kepuasan dari pasien. Pada kenyataannya terdapat keluhan pasien sehubungan dengan pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado menyatakan tidak puas pelayanan di rawat jalan karena dokter terlambat datang sehingga pasien harus menunggu lebih 1 jam, sebagian menyatakan kehadiran dokter tidak sesuai jadwal praktek yang ada, demikian juga ada yang

menyatakan perawat dan dokter kurang ramah, dan sebagian menyatakan waktu konsultasi yang kurang.

Dengan menganalisis persepsi pasien tentang pengaruh terhadap persepsi mutu pelayanan rawat jalan khususnya pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado maka kesenjangan antara pasien dan pihak pengelola rumah sakit dapat diminimalkan sehingga akhirnya rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study* yang

Tabel 1. Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien						Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	43	44.3	25	25.8	68	70.1	0,001
Kurang Baik	7	7.2	22	22.7	29	29.9	
Total	50	51.5	47	48.5	97	100.0	

Berdasarkan tabulasi silang yang dilakukan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari 68 responden (70,1%) yang bukti fisik baik, kepuasan pasien merasa puas sebanyak 43 responden (44,3%) dan yang tidak puas sebanyak 25 responden (25,8%), sedangkan dari 29 responden (29,9) yang bukti fisik kurang baik, kepuasan pasien merasa puas sebanyak 7 responden (7,2%) dan yang tidak puas sebanyak 22 responden (22,7%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, yaitu bukti fisik yang semakin baik maka kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam

dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 – Januari 2018 di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sampel penelitian berdasarkan perhitungan Menggunakan Rumus Proporsi Tunggal adalah 97 orang. Metode pengambilan sampel secara *quota sampling*. Analisis menggunakan uji *chi-square* di mulai dari univariat, bivariat, dan multivariat.

Hasil dan Pembahasan

a. Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado akan semakin puas pula.

Amole, dkk (2015) dalam penelitiannya mengenai *Determinants Of Patient Satisfaction On Service Quality Dimensions In The Nigeria Teaching Hospitals*, menunjukkan bahwa pasien memiliki preferensi terbesar terhadap dimensi empati kualitas layanan di rumah sakit pendidikan dengan vektor eigen sebesar 16,46%. Preferensi paling sedikit adalah waktu tunggu dengan vektor eigen sebesar 6,9%. Berdasarkan temuan ini, studi ini menyimpulkan bahwa AHP dapat berhasil diterapkan untuk memastikan faktor-faktor penentu kepuasan pasien di antara dimensi kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini berimplikasi pada keputusan mengenai pemantauan yang efektif terhadap keseluruhan sistem kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan kesehatan yang akan meningkatkan kepuasan pasien

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut

awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Seorang pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat jalan, pada saat masuk pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien rawat jalan adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa. Pasien rawat jalan pada umumnya menginginkan ruang periksa yang baik sesuai dengan keinginan mereka, oleh

karena itu pihak Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado selalu berusaha menjaga supaya keadaan ruang rawat jalan tetap bersih selama pasien menjalani perawatan. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa tangibel berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen

- b. Hubungan Antara Kehandalan Dengan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Tabel 2. Hubungan Antara Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total	Nilai p	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
Baik	41	42.3	31	32.0	72	74.2	0,103
Kurang Baik	9	9.3	16	16.5	25	25.8	
Total	50	51.5	47	48.5	97	100,0	

Berdasarkan tabulasi silang yang dilakukan antara kehandalan dengan kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari 72 responden (74,2%) yang kehandalan baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 41 responden (42,3%) dan yang tidak puas sebanyak 31 responden (32,0%), sedangkan dari 25 responden yang kehandalan kurang baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 9 responden (9,3%) dan tidak puas sebanyak 16 responden (16,5%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,103 > 0,05$ yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin baik kehandalan maka pasien juga akan merasa puas terhadap

pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Eryanto (2011) yang dilakukan pada pasien rawat jalan di RS Bintaro bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan, dan menurut Tjiptono (2006) bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Andriani, (2017) dalam penelitiannya mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan

Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukit tinggi, Hasil penelitian diperoleh dari responden yang memiliki kualitas pelayanan tinggi, ada lebih dari sebagian besar responden yang memiliki persentase (58,5%) responden yang merasa puas dan memiliki kualitas melebihi tidak adanya separuh dari jumlah tersebut pada persentase (36,9%) mendapat kepuasan. Berdasarkan the statistic test obtained $p\text{-value} = 0,035$ so when dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$, nilai $p < \alpha$ ($0,035 < 0,10$) dapat disimpulkan ada korelasi antara ketentuan kondisi kesehatan masyarakat dengan kepuasan pasien rawat inap Balehin 2014.

Hasil penelitian Walewangko, dkk (2015), membuktikan bahwa kecepatan dalam proses administrasi berpengaruh positif terhadap persepsi kehandalan rumah sakit. Demikian juga penelitian yang dilakukan Yusuf (2012) pada pasien rawat inap RS Anutapura Kota Palu bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit.

Kim *et al* (2014) meneliti “*Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM)*”

Survei pada kunjungan pasien rawat jalan satu dari lima belas fasilitas pengobatan yang berada di seluruh Korea. Sebanyak 728 survei dimasukkan dalam analisis akhir setelah mengecualikan kuesioner yang tidak lengkap atau salah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diukur dari kinerja dokter dan kualitas prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap efektivitas pengobatan. Kesan fasilitas dan lingkungan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pertemuan layanan interpersonal berbasis medis, sementara efektivitas pengobatan secara positif mempengaruhi kepuasan kualitas layanan medis namun efektivitas pengobatan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan dibandingkan dengan fasilitas dan lingkungan, dan secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan dan secara langsung mempengaruhi niat untuk meninjau kembali. Disimpulkan juga bahwa pengobatan yang efektif secara positif mempengaruhi niat pasien untuk berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan dimana pertama kali mendapatkan pelayanan.

- c. Hubungan Antara Daya Tanggap Dengan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Tabel 3. Hubungan Antara Daya Tanggap Dengan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien						Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	48	49.5	39	40.2	87	89.7	0,047
Kurang Baik	2	2.1	8	8.2	10	10.3	
Total	50	51.5	47	48.5	97	100.0	

Berdasarkan tabulasi silang yang dilakukan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari 87 responden (89,7%) yang daya tanggap baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 48 responden (49,5%) dan yang tidak puas 39 responden (40,2%), sedangkan dari 10 responden yang daya tanggap kurang baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 2 responden (2,1%) dan tidak puas 8 responden (8,2%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square*

didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,047 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara penilaian daya tanggap dengan kepuasan pasien di rawat inap di Poliklinik

Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien/klien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan keperawatan akan semakin puas pula. Menurut Griffith (2007), dalam rangka meningkatkan loyalitas dapat dilakukan dengan cara menambahkan nilai apa yang ditawarkan, menambahkan nilai dapat dilakukan dengan cara seperti meningkatkan kecepatan pelayanan.

Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting akan adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pelanggan/pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Daya tanggap petugas dalam melayani pasien/klien berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi

pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sesuai dengan pendapat Leboeuf (2012), bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para karyawan melayani saat dibutuhkan pasien berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini didapatkan juga oleh Ardani dan Supartiningsih (2017) dalam penelitian mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM di RSUD Wangaya Denpasar, bahwa Daya tanggap merupakan faktor dominan terhadap kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. Menurut Tjiptono (2006), kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

d. Hubungan Antara Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Tabel 4. Hubungan Antara Jaminan Dengan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Jaminan	Kepuasan Pasien						Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	49	50.5	43	44.3	92	94.8	0,195
Kurang Baik	1	1.0	4	4.1	5	5.2	
Total	50	51.5	47	48.5	97	100.0	

Berdasarkan tabulasi silang yang dilakukan antara jaminan dengan kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari 92 responden (94,8%) yang jaminan baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 49 responden (50,5%) dan yang tidak puas sebanyak 43 responden (44,3%), sedangkan dari 5 responden yang jaminan kurang baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 1 responden (1,0%) dan tidak puas sebanyak 4 responden (4,1%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,195 > 0,05$ yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara penilaian jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin puas penilaian akan jaminan maka kepuasan pasien rawat jalan akan semakin puas pula.

Menurut Tjiptono (2014), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan meliputi kemampuan atas

pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit.

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Penelitian mengenai kepuasan pasien di RSUD Jombang oleh Ariyani (2009), juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Sejalan dengan penelitian tersebut, Winardi, dkk. (2014), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap di SMC Rumah Sakit Telogorejo bahwa jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan yang baik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien serta loyalitas pasien.

Dalam penelitian mengenai kepuasan pasien di Selangor, Malaysia, oleh Syafriza *et al.* (2010) juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Indiraswari dan Damayanti (2012), menemukan juga bahwa jaminan yang baik secara signifikan selain meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan, juga akan mempengaruhi penilaian pasien akan variabel yang lainnya. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi Tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

e. Hubungan Antara Perhatian Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Tabel 5. Hubungan Antara Perhatian Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Perhatian	Kepuasan Pasien						Nilai p
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	47	48.5	36	37.1	83	85.6	0,020
Kurang Baik	3	3.1	11	11.3	14	14.4	
Total	50	51.5	47	48.5	97	100.0	

Berdasarkan tabulasi silang yang dilakukan antara perhatian dengan kepuasan pasien, diperoleh data bahwa dari 83 responden (85,6%) yang perhatian baik, kepuasan pasien yang puas

sebanyak 47 responden (48,5%) dan yang tidak puas sebanyak 36 responden (37,1%), sedangkan dari 14 responden yang perhatian kurang baik, kepuasan pasien yang puas sebanyak 3 responden

(3,1%) dan yang tidak puas sebanyak 11 responden (11,3%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,020 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Penilaian pasien bahwa perhatian kurang puas terutama dalam hal petugas kurang mendengarkan dengan seksama akan keluhan pasien, sehingga pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi. Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pelanggan/pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah perawat tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari rumah sakit pelanggan/pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut.

Menurut hasil penelitian dilihat pula bahwa penilaian tidak puas pada variabel perhatian yang menjadikan kepuasan pasien tidak puas ialah sebesar 9,2%, ini lebih besar dibanding dengan pasien yang merasa puas pada kepuasan pasien sebesar 1,9%, sedangkan penilaian puas pada variabel perhatian yang menjadikan pasien merasa puas pada kepuasan pasien sebesar 61,1%, ini lebih besar dibanding dengan pasien yang merasa tidak puas pada kepuasan pasien yakni sebesar 27,8%. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara penilaian perhatian dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof Kandou Manado, yaitu semakin perhatian maka penilaian terhadap kepuasan pasien juga akan semakin puas.

Hubungan perhatian dengan kepuasan pasien ialah perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Sesuai dengan pendapat Muninjaya (2011) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Rattoe (2013) mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan keputusan kunjungan ulang di RSU Bethesda Tomohon yang mendapatkan bahwa

variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Lebih lanjut, penelitian dari Sulianti (2010) serta penelitian dari Moniung (2014), mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2014) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Puspitasari dan Edris (2011) mengenai kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Keluarga Sehat Hospital Pati yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Penelitian mengenai Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar oleh Berlianty, *et al.* (2013) mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
2. Tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
3. Terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
4. Tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
5. Terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

6. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

7. Disarankan agar menyusun strategi peningkatan kepuasan pelanggan dengan penanganan keluhan seperti membuat kotak saran, *hotline service* (SMS) untuk keluhan pasien di Instalasi Rawat Jalan.

Saran

1. Disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik seperti memperbaiki lingkungan yang sudah kurang layak di ruang tunggu pasien serta memperbaiki saluran pembuangan air agar bau tidak menguap dan mengganggu kenyamanan pasien.
2. Disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dapat meningkatkan lagi jasa pelayanan yang tepat, akurat, berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, serta dapat diandalkan yang diberikan oleh petugas.
3. Disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dapat meningkatkan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang diberikan oleh petugas.
4. Disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado meningkatkan lagi pemberian informasi yang jelas, keramahan, kesopanan, keamanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan
5. Disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado meningkatkan lagi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memberikan keadilan pada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.
6. Disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado meningkatkan lagi hubungan, komunikasi yang baik, memberikan keadilan pada setiap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Al-Abri, R and A. Al-Balushi. 2014. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal* Vol. 29, No. 1:3-7 DOI 10.5001/omj.2014.02
- Amin, M., and S. Z. Nasharuddin. 2013. Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention. *Clinical Governance: An International Journal* Vol. 18 No. 3, pp. 238-254
- Amole, B. B., E. O. Oyatoye, and O. L. Kuye. 2015. Determinants Of Patient Satisfaction On Service Quality Dimensions In The Nigeria Teaching Hospitals. *EMI*, Vol. 7, Issue 3, 2015 ISSN: 1804-1299 (Print), 1805-353X (Online).
- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1) February
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Aziz, A. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP DR. Djamil Padang Tahun 2012. Skripsi, Universitas Andalas 2012, Manajemen Keperawatan, Padang.
- Berlianty., Alwy, dan Nurhani. 2013. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013. Universitas Hasanuddin
- Kim, C., E. S. Shin., J. Lee., Y. J. Lee., M. Kim., A. Choi., K. B. Park., H. Lee and I. H.

- Ha. 2017. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals BMC Complementary and Alternative Medicine (2017) 17:174
- Kotler, P and K. L. Keller. 2012. Marketing Management, 14th Edition. United States of America : Pearson
- Kurniati. 2013. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar. Skripsi, Universitas Hasanudin 2013, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, Makasar
- Moniung, S. Y., R. Rondonuwu, dan Bataha, Y. B. 2014. Hubungan tekanan darah sistolik dengan kualitas tidur pasien hipertensi di Puskesmas Bahu Manado. Jurnal keperawatan 2 (2).
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Puspitasari, M. G dan M. Edris. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember
- Supartiningsih. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15, Januari
- Syafriza. D., R. Hayati dan I. K. Indiarti. 2009. The correlation between children nutritional status with calcification stages of mandibulary premolar tooth germ. In: Burket LW, Greenberg MS, ed. KPPIKG 2009 15th Scientific Meeting and Refresher Course in Dentistry Faculty of Dentistry Universitas Indonesia, 2009: 129-33
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Jogjakarta: Andi Publisher
- Winardi, H., W. Hidayat, dan A. Wijayanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Di Smc Rumah Sakit Telogorejo. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro