

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN KLINIK REVALISA  
PANGKALAN BALAI KABUPATEN BANYUASIN PROVINSI SUMATRA SELATAN****Dwi Ris Andiyanto<sup>1\*</sup>, Andi Yusuf<sup>2</sup>, Muhammad Khadafi<sup>3</sup>**<sup>1-3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Tamalatea Makassar

Email Korespondensi: dwirisandriyanto@gmail.com

Disubmit: 12 September 2022

Diterima: 20 Oktober 2022

Diterbitkan: 01 Februari 2023

DOI: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i2.7800>**ABSTRACT**

*Quality health services that can satisfy every service user in accordance with the level of community or patient satisfaction and its implementation in accordance with the applicable code of ethics and health service standards. Good service quality will create service user satisfaction and increase public trust. The quality of health services in health services such as hospitals, health centers, and clinics must be maintained because the level of patient satisfaction greatly determines the existence of an institution, especially health clinics, where the quality of health services plays a role in improving the health status of the community. The purpose of this study was to determine the factors that influence patient satisfaction in receiving health services at the Revalisa Clinic in Pangkalan Balai, South Sumatra Province. The research method used is quantitative with an analytical approach and cross-sectional design. The number of samples is 50 patients. Primary data collection was obtained by filling out the questionnaire. The analysis used was the Chi-Square test with a limit of significance ( $\alpha$ ) = 0.05. The results showed that there was a significant relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, and empathy with patient satisfaction at the Pangkalan Balai Revalisa Clinic with  $p < 0.05$ , while the unrelated variable is the assurance variable. The results of this study also indicate that the most dominant variable that has an impact on patient satisfaction is tangible, so it is necessary to make efforts to improve the quality of health services so that the public can know that the quality of health services and increase public trust in the revalisa clinic, besides that special attention needs to be paid. and serious in terms of improving facilities and infrastructure.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Quality of Health Services, Patient Satisfaction*

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat atau pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pengguna jasa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan pada pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan klinik

haruslah tetap terjaga mutunya sebab tingkat kepuasan pasien sangat menentukan eksistensi suatu instansi terutama klinik kesehatan, dimana mutu pelayanan kesehatan berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian adalah mengetahui factor yang berpengaruh terhadap kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai Provinsi Sumatra Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan Pendekatan analitik dan desain *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 50 pasien. Pengumpulan data primer diperoleh dari pengisian kuesioner. Analisis yang digunakan adalah uji *Chi-Square* dengan batas kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dan emphati dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai dengan nilai  $p < 0,05$ , sedangkan variable yang tidak berhubungan adalah variable assurance. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variable yang paling dominan yang memberikan dampak pada kepuasan pasien adalah tangible sehingga perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar masyarakat dapat mengetahui bahwa mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap klinik revalisa, selain itu perlu dilakukan perhatian khusus dan serius dalam hal peningkatan sarana dan prasarana.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat atau pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Aspek penting guna peningkatan pelayanan kesehatan dengan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pengguna jasa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Aswand, 2020).

Upaya perbaikan kualitas kesehatan diselenggarakan dengan memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat luas untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, mutu pelayanan kepada individu tidak boleh diabaikan dalam hal ini. Masyarakat senantiasa mengharapkan pelayanan

kesehatan berkualitas tidak hanya terkait dengan kesembuhan dari masalah kesehatan namun juga terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada petugas dalam memberikan perlakuan kepada pasien, adanya sarana dan prasarana yang mendukung serta bisa memberikan ketenangan dan kenyamanan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas maupun klinik perlu dilakukan dan evaluasi secara terus menerus agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi pelayanan kesehatan yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait sumberdaya manusia dan sarana prasarana kesehatan yang terbaru, namun harus tetap mempertimbangkan kualitas pada aspek lainnya (Lita, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan pada pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan klinik haruslah tetap terjaga mutunya sebab tingkat kepuasan pasien sangat menentukan eksistensi suatu instansi terutama klinik kesehatan, dimana mutu pelayanan kesehatan berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Harapan masyarakat yang semakin meningkat terkait dengan mutu pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan harus semakin memacu kualitas pelayanan kesehatan secara terus menerus agar masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan yang diberikan (Kementrian Kesehatan RI, 2014).

Pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit, puskesmas maupun pada klinik kesehatan adalah sebuah sistem yang mencakup banyak komponen yang saling berhubungan, saling tergantung, dan saling berkaitan antara satu sama lain, pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat sangat dipengaruhi juga oleh kualitas atau mutu dari pelayanan yang diberikan, dampak yang paling besar dirasakan dari kurangnya masyarakat yang memanfaatkan layanan kesehatan adalah klinik swasta yang pendapatannya sangat bergantung pada jumlah pasien yang mereka tangani setiap hari, sehingga apabila kualitas pelayanan yang diebrikan kurang memuaskan maka akan berdampak pada keberlanjutan mengoperasikan kliniknya.

Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam

keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.

Kualitas jasa pada layanan Kesehatan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit dan Puskesmas maupun klinik. Pengemasan kualitas jasa yang akan diproduksi harus menjadi salah satu strategi pengemasan Rumah Sakit atau Puskesmas serta klinik kesehatan yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pasien dan keluarganya). Pihak layanan Kesehatan idealnya selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan tetap dapat bertahan atau berkesinambungan sehingga dapat tetap merebut segmen pasar yang baru karena cerita dari mulut ke mulut pelanggan yang puas. Hasil pengamatan yang dilakukan terhadap Klinik yang ada di banyuasin salah satunya klinik revalisa memiliki keunggulan nama baik yang sudah dikenal oleh masyarakat luas, dimana produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keunikan kualitas

jasa yang di perhatikan dan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan.

Hasil survey tahun 2019 terkait indeks kepuasan pasien yang pernah dilakukan di RSUD Kab. Banyuwangi menunjukkan bahwa unsur pelayanan Kesehatan memiliki nilai rendah dari aspek kecepatan pelayanan, hal ini tentu saja sangat bergantung pada kondisi dan kesibukan masing-masing pasien, bagi yang memiliki pekerjaan atau kesibukan akan memberikan penilaian yang sangat rendah terkait kecepatan pelayanan, ditambah lagi dengan rasio pasien dan petugas Kesehatan yang tidak seimbang, hasil survey juga menunjukkan bahwa pada aspek kesopanan, keramahan dari petugas Kesehatan sudah sangat baik.

Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan, sehingga perlu menjadi perhatian khusus bagi klinik Kesehatan yang sangat bergantung pada jumlah pasien yang datang memeriksakan diri maupun yang berobat/dirawat di klinik kesehatan. Penilaian terhadap kepuasan konsumen dilakukan setelah konsumen membeli suatu produk atau jasa karena kepentingannya yang kemudian dibandingkan dengan apa yang diharapkan, selama ini hampir semua klinik yang ada di Banyuwangi belum melakukan survey kepuasan serta melakukan analisis terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan digambarkan sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan sosial yang kuat. Kepuasan pasien tentu akan sama maupun berbeda penilaian setiap kali berkunjung

tergantung pihak pemberi jasa dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kepuasan pasien klinik Revalisa dapat diartikan terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh. Bila kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa jauh dibawa apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen atau penyedia jasa dalam hal ini adalah klinik Revalisa. Demikian pula sebaliknya, jika barang atau jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang atau jasa tersebut. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasar sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen. Banyak penyedia jasa gagal dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya yang disebabkan terjadinya kesenjangan kepentingan diantara keduanya.

Jumlah Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai rata-rata 200 pasien setiap bulan dimana pasien bersal dari semua golongan, baik anak, remaja, orang tua/lansia. Berdasarkan data kunjungan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai perbulan tahun 2021 diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien mengalami fluktuasi. Pada setiap bulan mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuasi dan tidak stabil ini

ada beberapa penyebabnya, seperti ketanggapan (responsiveness) dokter tidak merespon keluhan pasien, kehandalan (reliability) dokter tidak datang tepat waktu, empati (emphaty) dokter tidak perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, bukti fisik (tangibles) kebersihan dan kerapian ruangan kurang memuaskan, Jaminan/kepastian (assurance) kurangnya jaminan pelayanan keamanan terhadap pelayanan, selain itu factor lain yang ditengarai menjadi pemicu jumlah kunjungan di klinik Revalisa adalah karena factor ekonomi sebab masih banyak masyarakat yang tidak memiliki BPJS Kesehatan sehingga mereka takut dan tidak ingin berobat di rumah sakit/puskesmas dan klinik (Klinik Revalisa, 2021)

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik untuk meneliti mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek tangible, reliabliti, responsive, assurance dan empati dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai .

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka perumusan masalah adalah “Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan ditinjau dari aspek (tangible, reliability, responsive, assurance dan empati) Dengan Kepuasan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai dalam menerima pelayanan kesehatan.

## KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bagian penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas serta klinik. Bagi rumah sakit dan puskesmas serta klinik yang menjual jasa kepada pengguna jasa (pasien dan keluarganya), pengemasan kualitas pelayanan yang akan diberikan harus menjadi salah satu strategi pengemasan. Manajemen sebuah rumah sakit dan puskesmas serta klinik harus selalu bekerja keras untuk memastikan bahwa produk layanan yang diberikan tetap eksis atau berkembang secara berkelanjutan, agar dapat terus menempati segmen pasar baru dari mulut ke mulut dari pelanggan yang puas. Keunggulan produk yang sehat tergantung pada keunikan kualitas layanan yang ditampilkan dan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Tergantung pada tujuan analisis, jenis penyedia layanan, dan situasi pasar, ada berbagai model yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan terkait dengan kepuasan pelanggan (Pohan, 2006).

### Mutu Pelayanan Kesehatan

Dalam buku pengantar administrasi kesehatan mengatakan bahwa sebelum membahas mengenai mutu pelayanan medik, terlebih dahulu member batasan pengertian mutu. Beberapa diantaranya menjelaskan bahwa :

- a. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang diamati (Winston Dictionary, 1956)
- b. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program (Donabedian, 1980)
- c. Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri suatu barang

atau jasa, yang dalamnya terkandung sekaligus pengetahuan rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Din ISO 8402, 1906)

- d. Mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984).

Dari batasan ini mudah dipahami bahwa mutu pelayanan hanya dapat diketahui apabila sebelumnya dilakukan penilaian, baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat serta wujud pelayanan kesehatan dan ataupun kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Sedangkan batasan tentang mutu pelayanan di rumah sakit itu sendiri yaitu derajat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini konsumen akan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah serta masyarakat konsumen (Depkes, 1993).

## Konsep Kepuasan Pelanggan

### 1. Definisi Kepuasan

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas, merasa puas, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu program atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

### 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen atau pelanggan (customer satisfaction) dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Penilaian terhadap kepuasan konsumen dilakukan setelah konsumen membeli suatu produk atau jasa karena kepentingannya yang kemudian dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan digambarkan sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan sosial yang kuat. Kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri (Rangkuti, 2000).

Berdasarkan pendapat Wexley dan Yukl (1997), mendefinisikan kepuasan seseorang berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh (Anonim, 2003). Bila kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa jauh dibawa apa

yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen atau penyedia jasa dalam hal ini adalah Rumah Sakit. Demikian pula sebaliknya, jika barang atau jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang atau jasa tersebut (Kotler, 1997). Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasar sudut pandang penyedia jasa akan tetapi harus dipandang dari sudut pandang konsumen. Banyak penyedia jasa gagal dalam memberikan kepuasan terhadap konsumennya yang disebabkan terjadinya kesenjangan kepentingan diantara keduanya (Kotler, 1997).

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini survei yang bersifat analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional* merupakan rancangan

penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu), dilakukan dengan pengisian pertanyaan kuesioner. Dimana peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai dalam menerima pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan Klinik Revalisa Pangkalan Balai di Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus Tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai yang berada di Kabupaten Banyuasin yang memanfaatkan pelayanan Kesehatan yang berjumlah 50 orang pada bulan agustus. Sampel dalam penelitian adalah sebagian pasien rawat inap di Kabupaten Banyuasin dengan mengambil jumlah kunjungan pasien 50 orang pasien.

Penentuan sampel di tentukan dengan pendekatan *Exhaustive Sampling (total sampling)* yaitu pengambilan seluruh populasi dijadikan sebagai sampel yaitu sebanyak 50 orang.

#### HASIL PENELITIAN

Umur

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Umur  
Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Umur (Tahun)	n	%
20 - 29	2	4,0
30 - 39	6	12,0
40 - 49	15	30,0
50 - 59	18	36,0
>60	9	18,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100%), umur yang paling banyak yaitu umur 50 - 59 tahun sebanyak 18

responden (36,0%), sedangkan yang paling sedikit pada umur 20 - 29 tahun sebanyak 2 responden (4,0%), seperti terlihat pada Tabel 1.

**Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin  
Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Jenis kelamin	n	%
Laki-laki	28	56,0
Perempuan	22	44,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100%), yang paling banyak yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 responden (56,0%), dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 responden (44,0%), seperti terlihat pada Tabel 2.

**Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan  
Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Pendidikan	N	%
Perguruan Tinggi	12	24,0
SMA	16	32,0
SMP	12	24,0
SD	4	8,0
Tidak Sekolah	6	12,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100%), pendidikan yang paling banyak yaitu pendidikan SMA sebanyak 16 responden (32,0%), sedangkan yang paling sedikit yaitu SD sebanyak 4 responden (8,0%), seperti terlihat pada Tabel 3.

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan  
Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Pekerjaan	N	%
PNS	17	34,0
Wiraswasta	13	26,0
Petani	13	26,0
IRT	7	14,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber : data primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100%), pekerjaan yang paling banyak yaitu PNS sebanyak 17 responden (34,0%), sedangkan yang paling sedikit yaitu ibu rumah tangga sebanyak 7 responden (14,0%), seperti terlihat pada Tabel 4.



## Analisis Univariat

**Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Bukti Fisik Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Bukti Fisik	n	%
Cukup	28	56,0
Kurang	22	44,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber: data primer

Hasil penelitian sebanyak 28 responden (56,0%), menunjukkan bahwa dari 50 responden (100,0%), yang mengatakan kurang mengatakan cukup untuk bukti fisik sebanyak 22 responden (44,0%), seperti terlihat pada Tabel 5.

**Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Kehandalan Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Kehandalan	N	%
Cukup	36	72,0
Kurang	14	28,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian sebanyak 36 responden (72,0%), menunjukkan bahwa dari 50 responden (100,0%), yang mengatakan kurang mengatakan bahwa kehandalan petugas kesehatan cukup baik yaitu sebanyak 14 responden (28,0%), seperti terlihat pada Tabel 6.

**Tabel 7 Distribusi Responden Menurut Daya Tanggap Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Daya Tanggap	N	%
Cukup	28	56,0
Kurang	22	44,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian sebanyak 28 responden (56,0%), menunjukkan bahwa dari 50 responden (100,0%), yang mengatakan kurang mengatakan bahwa daya tanggap petugas kesehatan cukup baik yaitu sebanyak 22 responden (44,0%), seperti terlihat pada Tabel 7.

**Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Jaminan Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Jaminan	n	%
Cukup	18	36,0
Kurang	32	64,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber: data primer

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100,0%), yang mengatakan bahwa kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan yang cukup aman yaitu sebanyak 18 responden (36,0%), sedangkan yang mengatakan kurang sebanyak 32 responden (64,0%), seperti terlihat pada Tabel 8.

**Tabel 9. Distribusi Responden Menurut Empati Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Empati	n	%
Cukup	28	56,0
Kurang	22	44,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100,0%), yang mengatakan bahwa rasa empati petugas kesehatan yang cukup baik yaitu sebanyak 28 responden (56,0%), sedangkan yang mengatakan kurang sebanyak 22 responden (44,0%), seperti terlihat pada Tabel 9.

**Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Kepuasan Pasien	N	%
Puas	27	54,0
Tidak Puas	23	46,0
<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 responden (100,0%), yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan di Klinik Revalisa Pangkalan Balai yaitu sebanyak 27 responden (54,0%), sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 23 responden (46,0%), seperti terlihat pada Tabel 10.

### Analisis Bivariat

**Tabel 11. Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		p value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	22	78,6	6	21,4	28	100,0	0,000
Kurang	5	22,7	17	77,3	22	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>54,0</b>	<b>23</b>	<b>46,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 28 responden (100,0%) yang mengatakan pelayanan kesehatan cukup baik dari segi bukti fisik, terdapat 22 responden (78,6%) mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 6 responden (21,4%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan dari 22 responden

(100,0%) yang mengatakan pelayanan kesehatan kurang baik dari segi bukti fisik, terdapat 5 responden (22,7%) mengatakan puas

dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 17 responden (77,3%) yang mengatakan tidak puas, seperti terlihat pada Tabel 11.

**Tabel 12. Hubungan Antara Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Keandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	24	66,7	12	33,3	36	100,0	0,005
Kurang	3	22,4	11	78,6	14	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>54,0</b>	<b>23</b>	<b>46,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 responden (100,0%) yang mengatakan kehandalan petugas kesehatan cukup baik, terdapat 24 responden (66,7%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 12 responden (33,3%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan dari 14 responden (100,0%) yang mengatakan kehandalan petugas kesehatan kurang baik, terdapat 3 responden

(22,4%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 11 responden (78,6%) yang mengatakan tidak puas, seperti terlihat pada tabel 12. Hasil analisis dari penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p value (0,005) <  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian hipotesis penelitian diterima, hal ini berarti ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai.

**Tabel 13. Hubungan Antara Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		p value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	20	71,4	8	28,6	28	100,0	0,010
Kurang	7	31,8	15	68,2	22	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>54,0</b>	<b>23</b>	<b>46,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 28 responden (100,0%) yang mengatakan daya tanggap petugas kesehatan cukup baik, terdapat 20 responden (71,4%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 8 responden (28,6%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan dari 22 responden

(100,0%) yang mengatakan daya tanggap petugas kesehatan kurang baik, terdapat 7 responden (31,8%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 15 responden (68,2%) yang mengatakan tidak puas, seperti terlihat pada Tabel 13. Hasil analisis dari penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square*

diperoleh nilai p value (0,010) <  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian hipotesis penelitian diterima, hal ini berarti

ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai.

**Tabel 14 Hubungan Antara Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	9	50,0	9	50,0	18	100,0	0,771
Kurang	18	56,2	14	43,8	32	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>54,0</b>	<b>23</b>	<b>46,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 responden (100,0%) yang mengatakan jaminan kesehatan cukup baik, terdapat 9 responden (50,0%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 9 responden (50,0%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan dari 32 responden (100,0%) yang mengatakan jaminan kesehatan kurang baik, terdapat 18 responden (56,2%) yang mengatakan puas

dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 14 responden (43,8%) yang mengatakan tidak puas, seperti terlihat pada tabel 14. Hasil analisis dari penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p value (0,771) >  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian hipotesis penelitian ditolak, hal ini berarti tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai.

**Tabel 15. Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Revalisa Pangkalan Balai**

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		p value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	21	75,0	7	25,0	28	100,0	0,001
Kurang	6	27,3	16	72,7	22	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>54,0</b>	<b>23</b>	<b>46,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 28 responden (100,0%) yang mengatakan rasa empati petugas kesehatan cukup baik, terdapat 21 responden (75,0%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 7 responden (25,0%) yang mengatakan tidak puas. Sedangkan dari 22 responden (100,0%) yang mengatakan rasa empati petugas kesehatan kurang

baik, terdapat 6 responden (27,3%) yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dan terdapat 16 responden (72,7%) yang mengatakan tidak puas, seperti terlihat pada tabel 15. Hasil analisis dari penelitian dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai p value (0,001) <  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian hipotesis penelitian diterima, hal ini berarti ada hubungan antara empati

dengan kepuasan pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai.

### Analisis Multivariat

**Tabel 16 analisis variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Klinik Revalisa**

		Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
				Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup>	Tangibel	.000	.045	.008	.241
	Reliabiliti	.006	.051	.006	.427
	Responsive	.087	.191	.029	1.269
	Assurance	.575	1.540	.341	6.960
	Emphati	.089	.197	.032	1.271
	Constant	.008	15.024		

a. Variable(s) entered on step 1: Tangibel, Reliabiliti, Responsive, Assurance, Emphati.

a. Variable(s) entered on step 1: Tangibel, Reliabiliti, Responsive, Assurance, Emphati.

		Variables in the Equation					
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 2 <sup>a</sup>	Tangibles	2.451	.736	11.083	1	.001	11.604
	Reability	1.881	.856	4.822	1	.028	6.558
	Constant	-6.099	1.664	13.430	1	.000	.002

a. Variable(s) entered on step 2: Tangibles, Reability.

Pada Step 1. tabel diatas menunjukkan bahwa variable yang memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 adalah variabel tangible 0,000 dan reliability = 0,006, selain itu ditemukan pula variable yang apabila dianalisis secara bersamaan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien adalah variable responsive (p=0,08), assurance (0,575) dan empati (0,089).

Pada step.2 variabel yang dianalisis hanya tangible dan reliability sebab hanya dua variable ini yang memiliki nilai  $p < 0,05$ , hasil analisis menunjukkan bahwa variable dengan nilai Exp(B) yang paling besar adalah variable tangible (p=11,604) maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan adalah variabel kepuasan adalah variable tangible.

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien

Bukti fisik atau penampilan fisik merupakan persepsi pasien dinilai dari segi perwujudan layanan

yang ditampilkan oleh petugas kesehatan atau tenaga perawat dengan beberapa indikator antara lain; penampilan perawat, sikap perawat yang menyenangkan dalam hal keramahan, sikap perawat yang menyenangkan dalam hal kesopanan, dan kemampuan perawat dalam menggunakan peralatan medis (Rahmi, 2003).

Bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini dimaksudkan yaitu penilaian pasien meliputi penampilan perawat atau petugas kesehatan lainnya, kelengkapan dan kebersihan alat medis atau non medis, kebersihan, keterampilan dan kenyamanan ruangan. Dalam penelitian ini bukti fisik terbagi atas dua kategori yaitu cukup dan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mengatakan bahwa bukti fisik atau penampilan fisik petugas kesehatan cukup baik yaitu sebanyak 28 responden, sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 22 responden.

Peneliti menganalisis 50 responden dalam penelitian. Dari 28 responden yang mengatakan pelayanan kesehatan cukup baik dari segi bukti fisik, terdapat 22 responden mengatakan puas dengan pelayan Kesehatan sebab banyak pasine yang menilai bahwa sarana prasaran yang ada di klinik revalisa sudah sangat baik dari ruang perawatan, ruang tunggu dan ruang administrasi dan terdapat 6 responden yang mengatakan tidak puas hal ini disebabkan karena penilaian terhadap tempat parkir

yang masih kurang memenuhi standar atau kurang nyaman bagi pengunjung atau pasien yangdatang di klinik revalisa namun dari aspek lainnya seperti ruang perawatan dan ruang tunggu sudah cukup baik. Sedangkan dari 22 responden yang mengatakan pelayanan kesehatan kurang baik dari segi bukti fisik, terdapat 5 responden mengatakan puas dengan pelayan kesehatan hal ini tidak terlepas dari peran pengelola yang dan petugas Kesehatan yang selalu berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal penampilan dokter, perawat petugas adminsitrasi dan tenaga lainnya, sehingga walaupun ada yang menganggap masih kurang dalam hal bukti fisik namun tetap merasa puas dengan kinerja petugas.

Hasil uji statistic dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,000 < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuaan pasien hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu (2022) yang menemukan bahwa tangible memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Bhayangkara Denpasar

Hasil dari keseluruhan pertanyaan *tangibles* menunjukkan bahwa persentase mutu pelayanan untuk penampilan fisik petugas kesehatan pada pasien dinilai baik karena penampilan fisik cara berpakaian perawat menampilkan kepribadian seseorang yang menimbulkan citra diri dan professional yang positif. Selain dari penampilan fisik perawat juga dinilai dari sikap perawat yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan juga dalam menjaga kebersihan dan kerapian didalam ruangan. Adapun penilaian kurang baik dari pasien terhadap perawat yaitu

dalam peralatan yang digunakan perawat dan keterampilan dalam menggunakan alat bantu periksa kurang telaten dan kurang pengalaman, juga alat untuk memeriksa kurang memadai.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ratna Dewi, Lilis Suryani dan Dian Eka Anggreny, 2020. Analisis Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Besemah Kota Pagar Alam bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value 0,003.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Hermanto dkk pada tahun 2012 yang berjudul Persepsi mutu pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value 0,001.

Secara teoritis dijelaskan bahwa suatu instansi dalam menunjukkan aksisterisnya kepada pihak eksternalnya, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung dan sebagainya).

Mengenai perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Kepuasan pasien akan kebutuhan dan berfokus pada penampilan jasa yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan suara komunikasi yang dapat dikatakan sebagai bukti nyata. Fasilitas fisik

disini dapat berupa kelengkapan fasilitas bagi pasien dan keluarga, misalnya keberadaan kamar mandi dan WC di Rumah Sakit serta kebersihannya, kondisi ruang tunggu bagi keluarga pasien, bagaimana kondisi tempat tidur untuk pasien apakah masih layak digunakan. Perlengkapan disini diartikan yang dapat digunakan untuk melayani pasien rawat inap sehingga dapat dilaksanakan tindakan keperawatan dengan baik, misalnya kesediaan alat pengukur tanda-tanda vital, kebersihan peralatan yang digunakan, obat-obatan yang dibutuhkan pasien apakah selalu tersedia, peralatan suntik yang digunakan apakah terjamin seterilisasinya, serta perlengkapan alat pemeriksaan yang digunakan ruangan pada umumnya. Ada penampilan karyawan mencakup keseragaman pakaian dan atribut yang dikenakan petugas. Suara komunikasi mencakup kesopanan petugas apabila memberi penjelasan kepada klien, petugas yang menginformasikan tentang peraturan yang ditetapkan di Rumah Sakit ketika pasien datang untuk dirawat.

### **Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien**

Kehandalan (*Reliability*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan tenaga keperawatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti, dan terpercaya dengan indikator ; perawat melakukan tindakan keperawatan tepat waktu sesuai dengan kondisi pasien atau dengan prosedur yang berlaku, dapat memberikan informasi kepada pasien, dalam memberikan pelayanan tidak membedakan pasien (Desi, 2021).

Kehandalan dalam penelitian ini dimaksudkan yaitu penilaian pasien terhadap kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang sesuai layanan kesehatan standar yang telah disepakati, meliputi pelayanan, pemeriksaan, pengobatan, perawatan yang cepat dan jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Dalam penelitian ini kehandalan terbagi atas dua kategori yaitu cukup dan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mengatakan bahwa kehandalan petugas kesehatan, cukup baik yaitu sebanyak 36 responden, sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 14 responden.

Peneliti menganalisis 50 responden dalam penelitian. Dari 36 responden yang mengatakan kehandalan petugas kesehatan cukup baik, terdapat 24 responden yang mengatakan puas dengan pelayanan Kesehatan hal ini disebabkan karena menilai bahwa kemampuan petugas kesehatan sudah sangat profesional dan terlatih dan mereka sudah sejak lama menggunakan jasa klinik revalisa sehingga memberikan penilaian cukup baik dari aspek reliability selain itu terdapat 12 responden yang mengatakan tidak puas hal ini tidak terlepas dari aspek petugas kadang tidak berada ditempat saat dibutuhkan oleh pasien sebab ada beberapa dokter juga bertugas di Rumah Sakit pemerintah sehingga kadang ekspektasi pasien selalu ingin didampingi oleh dokter tidak dapat dilakukan. Sedangkan dari 14 responden yang mengatakan kehandalan petugas kesehatan kurang baik, terdapat 3 responden yang mengatakan puas dengan

pelayanan kesehatan sebab adanya pelayanan ramah murah senyum yang ditampilkan oleh petugas Kesehatan klinik revalisa sehingga walaupun ada kekecewaan terhadap aspek keberadaan dokter namun tertutupi dengan sikap ramah dan sopan dari perawat/bidan serta petugas lainnya.

Hasil uji statistic dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,005 < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien, hasil penelitian ini sejalan Degnan penelitian yang dilakukan oleh Dedek (2022) yang menemukan bahwa reliabiliti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dimana nilai  $p=0,014$ .

Sebagian besar responden mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan dari segi kehandalan karena pasien sudah merasa bahwa petugas kesehatan di Klinik Revalisa Pangkalan Balai memberikan pelayanan sesuai yang mereka inginkan dengan tepat dan terpercaya sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Namun demikian ada pula pasien yang mengatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan karena mereka merasa petugas kesehatan kurang baik dalam perawatan, tidak tepat waktu, tidak menepati janji, kurang memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, dan juga membedakan pasien dalam melakukan perawatan kepada pasien. Selain itu juga perawat menggunakan komunikasi tidak baik dalam memberikan informasi. Perawat harus menyadari emosinya ketika sedang berinteraksi dengan pasien.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Arifki, 2019 yang berjudul "Pengaruh kinerja petugas



kesehatan pada tingkat kepuasan pasien” analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas se lampung Barat tahun 2019, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kehandalan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Desi dkk, 2021 yang berjudul Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Petugas Rekam Medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan kerja terhadap kinerja petugas rekam medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta termasuk kategori sedang (83,3%), sedangkan tingkat kinerja petugas rekam medis di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta masuk pada kategori tinggi (50%). Berdasarkan uji korelasi spearman rank ditemukan hubungan yang signifikan dengan nilai p-value sebesar 0,006 dan termasuk kategori sedang selain itu ditemukan pula nilai koefisien korelasi sebesar 0,487.

Kualitas jasa dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan nyata mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas, sedangkan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut dikatakan memuaskan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Serta secara teoritis dijelaskan bahwa suatu kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan

waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, serta sikap empati dan dengan akurasi yang tinggi. Kepuasan pasien atas dasar kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Pelayanan akurat yang dimaksud adalah kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, pegawai selalu menjelaskan suatu hal yang harus dilakukan ataupun yang perlu dihindari. Dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, pegawai diharapkan mampu menangani kasus atau persoalan, serta mengusahakan agar masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan (Florensia, 2019).

### **Hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien**

Ketanggapan (*Responsiveness*), merupakan harapan pasien yang dinilai berdasarkan kecepatan tanggap perawatan terhadap masalah-masalah yang dihadapi pasien dengan indikator ; mendengar keluhan pasien, menawarkan bantuan baik yang diminta maupun tidak diminta, bersedia membantu pasien semasa dalam perawatan khususnya pasien yang di istirahatkan mutlak ditempat tidur (Mentari, 2020)

ketanggapan dalam penelitian ini dimaksudkan yaitu penilaian pasien terhadap respon atau kesiapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan

keluhan pasien. Dalam penelitian ini ketanggapan terbagi atas dua kategori yaitu cukup dan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mengatakan bahwa daya tanggap petugas kesehatan, cukup baik yaitu sebanyak 28 responden, sedangkan yang mengatakan kurang baik 22 responden.

Peneliti menganalisis 50 responden dalam penelitian. Dari 28 responden yang mengatakan daya tanggap petugas kesehatan cukup baik, terdapat 8 responden yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan Kesehatan hal ini disebabkan karena masih ditemukan perawat atau dokter yang lambat memberikan informasi atau respon terhadap keluhan pasien, selain itu beberapa pasien juga menganggap bahwa informasi yang diberikan masih kurang dapat dimengerti dengan baik oleh keluarga pasien maupun pasien. Sedangkan dari 22 responden yang mengatakan daya tanggap petugas kesehatan kurang baik terdapat 7 responden yang mengatakan puas dengan pelayanan Kesehatan hal ini dapat disebabkan karena walaupun respon yang diberikan kadang kurang cepat namun mereka merasa puas karena adanya sikap ramah dan sopan dari petugas Kesehatan dalam menerima keluhan dari pasien.

Hasil uji statistic dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,010 < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedek (2022) yang mengungkapkan bahwa daya tanggap tidak berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,456$ .

Hal ini dapat dinilai bahwa masih ada pasien yang mengatakan bahwa daya tanggap petugas kesehatan kurang baik dan pasien kurang puas. Oleh karena itu masih perlu memperhatikan kebutuhan pasien, mau mendengar keluhan pasien serta diminta atau tanpa diminta mau menambahkan bantuan kepada pasien agar pasien merasa senang dan puas akan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Mentari, 2020 yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Quratta A'yun Samarinda Tahun 2020. Dengan temuan bahwa Uji analisis dalam penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dan didapatkan  $r$  Value  $0,000 < 0,05$ , dari hasil uji dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan.

Kualitas pelayanan Kesehatan merupakan kompeten (teknik *Tekchnical competen*) berkaitan dengan kemampuan keterampilan dan penampilan kerja petugas kesehatan, manajemen, dan staf pendukung lainnya. Kompetensi teknik berkaitan dengan bagaimana seorang petugas kesehatan melaksanakan protap dan standar pelayanan dalam hal kecepatan, konsistensinya, dan kepatuhannya. ini relevan baik untuk pelayanan klinis maupun non klinis.

Kepuasan pasien atas pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan penanganan keluhan merupakan hal yang sangat penting. Apabila keluhan pasien tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap pemberi pelayanan akan menjadi permanen dan tidak dapat

diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditanggapi dengan cepat maka ada kemungkinan pasien tersebut menjadi puas. Pemberi pelayanan yang cepat dan tanggap dapat ditunjukkan ketika pasien datang sebagai rawat inap perawat segera menanganinya. Perawat selalu menanggapi keluhan yang disampaikan pasien serta membantunya memperoleh layanan yang dibutuhkan, misalnya pelayanan radiologi, laboratorium ataupun apotek.

#### Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien

Jaminan atau kepastian (*assurance*) merupakan harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan perawat dalam memberikan jaminan/kepastian pelayanan keperawatan yang aman dan dapat dipercaya oleh pasien dengan indikator ; terampil dalam melakukan tindakan medik, teliti dalam memberikan obat, memberikan penjelasan yang akurat tentang tindakan keperawatan (Parasuraman).

Jaminan dalam penelitian ini dimaksudkan yaitu penilaian pasien terhadap kemampuan para medis dalam memberikan jaminan/kepastian keperawatan yang aman dan dapat dipercaya pasien meliputi: keterampilan, kesopanan, tanggung jawab dan keamanan dalam memberikan tindakan.. Dalam penelitian ini jaminan terbagi atas dua kategori yaitu cukup dan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mengatakan bahwa kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan yang aman cukup baik yaitu sebanyak 18 orang, sedangkan yang mengatakan kurang baik 32 orang.

Peneliti menganalisis 50 responden dalam penelitian. Dari 18 responden yang mengatakan jaminan kesehatan cukup baik, terdapat 9 responden yang mengatakan tidak puas hal ini disebabkan karena masih ada pasien yang berobat namun diluar dari ekspektasinya yaitu tidak kunjung sembuh dari sakitnya walupun petugas Kesehatan sudah memberikan pelayanan maksimal kepada pasien, pasien tahunya mereka datang berobat supaya sembuh, hal ini juga menjadi tantangan tersendiri dari pihak klinik untuk mendapatkan kepercayaan kepada public terkait kualitas pelayanan Kesehatan yang diberikan. Sedangkan dari 32 responden yang mengatakan jaminan kesehatan kurang baik, terdapat 18 responden yang mengatakan puas dengan pelayanan Kesehatan hal ini tidak terlepas dari kualifikasi sumber daya manusia yang ada diklinik revalisa yang sesuai dengan bidangnya masing-masing serta adanya penjelasan yang jelas dari petugas kesehatan.

Hasil uji statistic dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai  $p = 0,771 > \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh putu (2022) yang menemukan bahwa jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil dari persentase diatas menunjukkan bahwa persentase untuk *assurance* dinilai kurang baik karena perawat memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang kurang begitu aman dan tidak dapat dipercaya oleh pasien. Contohnya, kurang teliti dalam memberikan obat, tidak menjamin kerahasiaan pasien, kurangnya kerjasama yang baik dengan dokter. Karena itu

masih perlu banyak memperhatikan pasien dalam tindakan kenyamanan pasien.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ratna dkk, 2020 yang berjudul Analisis Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Besemah Kota Pagar Alam yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value 0,478.

Penilaian terhadap assurance yaitu penilaian mengenai suatu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pada perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Kepuasan Pasien Atas Assurance merupakan kepuasan atas jaminan kepada pasien yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan tidak dapat dipercaya yang dimiliki karyawan serta bebas dari bahaya, jaminan disini yaitu perilaku para perawat yang mampu membutuhkan kepercayaan Rumah Sakit sehingga menciptakan rasa aman bagi pasien. Jaminan jaga berarti bahwa perawat selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani permasalahan pasien. Jaminan dari perawat disini dapat diwujudkan dengan tingka laku yang baik oleh perawat dengan cara selalu menyapa pasien, selalu bersikap ramah tamah dan sopan dalam memberikan layanan.

#### **Hubungan antara empati dengan kepuasan pasien**

Kemampuan paham (*emphaty*), merupakan harapan pasien yang dimiliki berdasarkan

kemampuan perawatan dalam memahami dan memperhatikan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien dengan indicator; sikap perawat yang sadar dan telaten dalam menghadapi pasien, rasa hormat dan bersahabat, memperlakukan pasien dengan baik (Rahmi, 2017).

empati dalam penelitian ini dimaksudkan yaitu penilaian pasien terhadap sikap tegas petugas kesehatan tetapi penuh perhatian terhadap pasien meliputi: memberikan perhatian kepada pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua sien tanpa membedakan. Dalam penelitian ini empati terbagi atas dua kategori yaitu cukup dan kurang.

Peneliti menganalisis 50 responden dalam penelitian. Dari 28 responden yang mengatakan rasa empati petugas kesehatan cukup baik, terdapat 7 responden yang mengatakan tidak puas hal ini disebabkan karena factor masih adanya pandemic covid-19 sehingga pasien tidak dapat dengan jelas mengetahui respon dari petugas saat tersenyum karena menggunakan masker. Sedangkan dari 22 responden yang mengatakan rasa empati petugas kesehatan kurang baik, terdapat 6 responden yang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan hal ini tidak terlepas dari peran sarana dan prasarana yang tersedia sehingga membuat pasien merasa nyaman dan santai berada di klinik revalisa.

Hasil uji statistic dengan menggunakan Chi-Square diperoleh nilai  $p = 0,001 < \alpha (0,05)$ . Hal ini menunjukkan ada hubungan antara empati dengan kepuaan pasien. hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh annisa (2022) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan

Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. Iii Banjarmasin Tahun 2022 dimana empati tidak berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,501$ .

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas terhadap empati petugas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang dijadikan sebagai responden mendapatkan kesan mengenai sikap dan pemberian perhatian yang baik petugas mampu memahami pasien terkait dengan penyakit yang dideritanya dengan harapan bahwa dengan empati dapat membantu pasien untuk senang dan mengarah pada kesembuhan dari penyakitnya. Petugas mampu berkomunikasi pada pasien dalam arti bahwa petugas memberikan informasi bahwa jika ada yang bermasalah baik tentang aturan minum obat kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan keluraganya, pasien cenderung puas terhadap pelayanan yang di terimanya.

Meskipun demikian ada pula pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan. Sebagian pasien menganggap empati petugas kesehatan kurang baik, karena petugas belum begitu mampu memahami dan menempatkan diri pada keadaan pasien, sikap perawat yang tidak sabar dalam melayani pasien, dan tidak terlalu ramah dalam mendengarkan keluhan penyakit pasien, dan tidak begitu juga memberikan motivasi yang baik dalam mentaati anjuran dokter mengenai penyakit pasien.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Ratna dkk, 2020 yang berjudul Analisis Kinerja Petugas Rekam Medis di Rumah

Sakit Umum Daerah Besemah Kota Pagar Alam bahwa ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value 0,000.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Rahmi (2017) yang menyatakan bahwa kemampuan paham petugas kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Menurut teori empati harus dapat memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual yang ditujukan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu instansi memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan Pasien Atas *Empathy* merupakan kepuasan pasien ini akses dasar kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami hubungan pasien dalam menanggapi pasien yang emosi dan amarah. Oleh karena itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien dan perawat berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pasien. Dengan demikian permasalahan yang di hadapi menjadi jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat di upayakan bersama. Untuk dapat memahami kebutuhan pasien, perawat harus bisa memberikan perhatian yang cukup tinggi kepada pasien. Perawat membantu pasien waktu BAB dan BAK, kemudian dalam melakukan hubungan seraf komunikasi yang baik apabila perawat mengizinkan pasien untuk ditunggu keluarga

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai
4. Tidak terdapat hubungan yang antara jaminan dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Klinik Revalisa Pangkalan Balai
6. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variable yang paling dominan yang memberikan dampak pada kepuasan pasien adalah tangibel

## Saran

1. Dari hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan berdasarkan Tangibles (Penampilan fisik) di nilai oleh petugas kesehatan cukup baik, maka dari pihak kilinik agar terus mempertahankan penampilan fisik petugas kesehatan yang dinilai dari kerapian, kesopanan dan ramah terhadap pasien. Sebab berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian masyarakat sangat mempertimbangkan penampilan fisik dalam hal menilai mutu layanan kesehatan
2. Dari hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan

berdasarkan Reliabilty (Kehandalan) di nilai oleh pasien kurang baik, maka sebaiknya pihak klinik lebih meningkatkan pelayanan kesehatan secara akurat, teliti, tepat waktu dan tidak membeda - bedakan pasien.

3. Dari hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan berdasarkan Responsiveness (Daya tanggap) di nilai oleh pasien kurang baik, maka sebaiknya pihak klinik meningkatkan perhatian kepada pasien, yang meliputi : mendengarkan keluhan pasien dan menawarkan bantuan pada saat di minta maupun tidak di minta.
4. Dari hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan berdasarkan Assurance (Jaminan) di nilai oleh pasien kurang baik, maka sebaiknya petugas kesehatan mampu meningkatkan pemberian informasi tentang pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga pasien dapat mematuhi ajaran untuk menjaga Kesehatan
5. Dari hasil penelitian mutu pelayanan kesehatan berdasarkan Emphaty (Kemampuan paham) di nilai oleh pasien kurang baik, maka sebaiknya dari pihak klinik lebih lagi meningkatkan kemampuan petugas kesehatan dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang di hadapi pasien.
6. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variable yang paling dominan yang memberikan dampak pada kepuasan pasien adalah tangibel, sehingga perlu dilakukan perhatian khusus dan serius dalam hal peningkatan

sarana prasaran mulai dari loket, perawatan, dan ruang

administrasi lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Endang H. (2008). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum*. Jurnal, Diakses Tanggal 19 Juni 2021
- Anisa, Yulia (2022) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. Iii Banjarmasin Tahun 2022. Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan Mab
- Aswand. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Vending Machine Pada Pt Railink Cabang Medan. Jurnal Bisnis Corporate :Vol. 5 No. 1 Juni 2020
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Pt Cipta
- Azwar, Azrul. (1993). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*", Grafika, Medika Pers, Jakarta.
- Bruce, Andy & Langdon, Ken. (2004). *Mengutamakan Pelanggan*. Jogjakarta : Zenith Publizer.
- Danim, Sudarwan. (2000). *Metode Penelitian Untuk Ilmu-Ilmu Perilaku*. Jakarta: Bumi Aksara
- Safitri. Dedek, Dkk. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan
- Depkes Ri. (1993). *Pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Hamid, Achir Y. (2007). *Buku Ajar Riset Keperawatan: Konsep, Etika & Instrumen*. Jakarta: Egc
- Hatmoko. (2006). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*. Jurnal Akk Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Hidayat, A Aziz. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Kotler, Philip., Keller, Kevin. (2007). *Marketing Manajemnt*. Indonesia. Pt Manca Jaya Cemerlang
- Lita Astrid, 2020. Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Si Kota Ambon, Tesis Pascasarjana Fkm Unhas
- Lupiyoadi. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang 2012
- Mustika, Rinda. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien*. Stikes Hang Tuah Surabaya 2014.

- Muninjaya, Aa. Gde. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Egc
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, A. Valerei, A. Zeithman., Leonard I Berry. (2002). *Conceptual Model Of Service Quality And Its Implecation For Future Research*.
- Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* .Jakarta : Egc
- Putu Alvina Yustikadevi. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Bahayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022*. Poltekes Denpasar
- Rahmi. (2002). *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Lanto Dg. Passewang Kab. Jenepono Tahun 2002*. Tesis, Program Pascasarjana Unhas.
- Sanriwifa, Sijinja. (2018). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Mutu Pelayanan Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan*
- Zalima, Siti. (2002). *Studi Kualitas Pelayanan Program Bina Usia Lanjut Di Puskesmas Plus Daya Tahun 2002*. Skripsi Fkm Unhas