JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT CELEBES
http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc
Volume 01 | Nomor 02 |Desember | 2019
ISSN: 2686-4401

Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari

Mirzafanny Nurul Istiana[1], La Ode Ali Imran Ahmad[2] , Rastika Dwiyanti Liaran[3]
[1,2,3] Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo Kota Kendari

Corespondensi Author
La Ode Ali Imran
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo
Kendari, Sulawesi tenggara
Email: imranoder@gmail.com

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang setia. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, pendekatan ini adalah pendekatan yang sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya. Populasi pada penelitian ini berjumlah 577 pasien dengan besar sampel 236 orang, uji statistik menggunakan uji *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari adalah kehandalan (*P value*=0.002), daya tanggap (*P value* = 0.002), bukti fisik (*P value* = 0.001) dan akses (*P value* = 0.003). Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari adalah kesopanan/keramahan (*P value* = 0.111), komunikasi (*P value* = 0.008), kompetensi (*P value* = 0.007) dan kredibilitas (*P value* = 0.077). Oleh karena itu pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan-pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pasien.
Kata kunci: Kepuasan pasien, pasien rawat jalan, RSUD Kota Kendari

Absctract. *Patient satisfaction is one indicator of the quality of service we provide and satisfaction with capital to get more patients and to get loyal patients. The standard of patient satisfaction in health services is determined by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, which is above 95%. If health services are found with a patient satisfaction level below 95%, then the health services provided do not meet minimum standards or are of no quality. Patient satisfaction is highly valued for the quality of services provided. Service needs are a must that must be done by service providers to meet the needs and desires of patients. This study aims to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction at the General Hospital of Kendari City in 2019. This research is a quantitative study using Cross Sectional, looking for this can help you find what is needed at any time and not followed in a certain period of time next. The population in this study proved 577 patients with 236 samples of people, statistical tests using the chi square test. Based on the results of the study, obtained variables related to outpatient satisfaction in the Kendari City Hospital are reliability (P value = 0.002), responsiveness (P value = 0.002), physical evidence (P value = 0.001) and access (P value = 0.003). While variables not related to outpatient satisfaction in Kendari City Hospital are politeness /*

competence (P value = 0.111), communication (Pvalue = 0.008), competence (P value = 0.007) and credibility (P value = 0.077). Therefor the hospital needs to improve services that are still not satisfactory for patients.

***Keywords**:*
Patient satisfaction, outpatients, Kendari City Hospital

Pendahulun

Berdasarkan data WHO (*World Health Organization)* di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, keproliferasi dari survei yang berfokus pada pengalaman pasien yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (WHO 2014). Pusat Komunikasi Publik Kesehatan (2013) menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Pelayanan menunjukkan bahwa Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 70,58%.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam 2016). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk pasien yaitu diatas 95%.

Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kementrian Kesehatan RI 2016). Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi (Jenita 2016).

Dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Oktober tahun 2019 dengan pasien rawat jalan ditemukan ada 3 pasien yang belum puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dikarenakan petugas rumah sakit memberikan pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, ada beberapa petugas rumah sakit yang tidak ramah ketika melayani pasien, Obat yang tersedia di apotek rumah sakit tidak lengkap, suasana lingkungan rumah sakit yang kurang nyaman serta prosedur pelayanan yang diberikan sangat berbelit-belit.

Selain capaian target kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan belum maksimal, capaian kepuasan pasien berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Kota Kendari juga belum mencapai standar IKM yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 95%. Indeks Kepuasan Pasien di RSUD Kota Kendari pada tahun 2018 sebesar 78,90% dan pada tahun 2019 yaitu sebesar 80,95%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari tahun 2019.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional* yang tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *Sampling Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2015) .

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 236 orang dari 577 populasi. Uji statistik menggunakan uji *chi square*. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (variabel dependen) dan variabel bebas (variabel independen). Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Variabel independen adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangible*), kesopanan/keramahan (*courtesy*), komunikasi (*communication*), akses (*access*), kredibilitas (*credibility*) dan kompetensi (*competence*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

1. Umur

Dari 236 responden (100%), umur responden yang paling banyak adalah kelompok umur 31-40 tahun dengan jumlah 103 responden (43,6%), diikuti antara 41-50 tahun dengan jumlah responden 70 (29,7%), dan antara 20-30 tahun dengan jumlah responden 47 (19,9%) dan yang paling sedikit adalah kelompok umur 51-60 tahun dengan jumlah 16 responden (6,8%).

2. Jenis Kelamin

Dari 236 responden (100%), berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan dengan jumlah respoden 137 (58,1%) dan yang paling sedikit adalah laki-laki dengan jumlah responden 99 (41,9%).

3. Pendidikan Terakhir

Dari 236 responden (100%), berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMU dengan jumlah respoden 86 (36,4%) dan yang paling sedikit adalah yang tidak sekolah dengan jumlah responden 1 (0,4%).

4. Pekerjaan

Dari total 236 responden sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 95 responden (40,3%) dan yang paling sedikit yaitu responden yang bekerja sebagai pensiun sebanyak 3 responden (1,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 1. Hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Kehandalan	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	48	53.9	41	46.1	89	100	
Kurang baik	49	33.3	98	66.7	147	100	p = 0.002
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

Tabel 2. Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Daya tanggap	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	47	54.0	40	46.0	87	100	
Kurang baik	50	33.6	99	66.4	149	100	p = 0.002
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

Tabel 3. Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Bukti fisik	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	58	52.7	52	47.3	110	100	
Kurang baik	39	31.0	87	69.0	126	100	p = 0.001
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

Tabel 4. Hubungan kesopanan (*courtesy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Kesopanan	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	71	44.7	88	55.3	159	100	
Kurang baik	26	33.8	51	66.2	77	100	p = 0.111
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

Tabel 5. Hubungan komunikasi (*communication*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Komunikasi	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	69	47.9	75	52.1	144	100	
Kurang baik	28	30.4	64	69.6	92	100	p = 0.008
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

Tabel 7. Hubungan kredibilitas (*credibility*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Kredibilitas	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	72	45.0	88	55.0	160	100	
Kurang baik	25	32.9	51	67.1	76	100	p = 0.077
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

Tabel 8. Hubungan kompetensi (*competence*) dengan kepuasan pasien rawat jalan poli Interna di RSUD Kota Kendari tahun 2019

Kompetensi	Frekuensi				Total		P value
	Puas		Kurang puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	71	47.7	78	52.3	149	100	
Kurang baik	26	29.9	61	70.1	87	100	p = 0.007
Total	**97**	**41.1**	**139**	**58.9**	**236**	**100**	

PEMBAHASAN

1. Hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry, *Reliability* (Kehandalan), didefinisikan sebagai *ability to performa the promised service dependably and accurately* (kemampuan untuk menyediakan layanan seperti yang dijanjikan secara tepat dan akurat) (Parasuraman, A., dan Valerie 2001). Sebuah rumah sakit dikatakan handal kalau proses penerimaan paisen dilakukan dengan cepat dan prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter, perawatan dijalankan dengan tepat serta penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat (Sondari 2015).

Hasil penelitian berdasarkan *uji chi square* terhadap 236 responden didapatkan hubungan dimensi Kehandalan dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi kehandalan. Sebanyak 147 responden, terdapat 49 responden mengatakan puas tetapi masih merasa kurang baik dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan 98 responden lainnya mengatakan kurang puas dan kurang baik dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa mulai dari prosedur pendaftaran yang berbelit- belit seperti pasien harus membawa rujukan dari Puskesmas terlebih dahulu agar dapat melakukan pendaftaran administrasi. Kemudian disebabkan juga oleh prosedur penerimaan pasien di RSUD Kota Kendari. Selain itu disebabkan juga karena jadwal pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan Rumah sakit dimana jam pelayanan dimulai pada pukul 10.00 yang disebabkan dokter di Poli tersebut datang terlambat.

Keputusan menteri kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit yang menyatakan bahwa jam buka pelayanan adalah pukul 08.00 setiap hari kerja (Keputusan Menteri Kesehatan 2008). Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Solichah Supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa variabel kehandalan (*reability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Sarila Husada Sragen (Supartiningsih dan Solichah 2017).

2. Hubungan daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien

Menurut Tjiptono daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera (Tjiptono 2012). Hasil penelitian dan

uji chi square terhadap 236 responden dengan nilai *P value*=0,002 didapatkan hubungan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi daya tanggap. Sebanyak 149 responden, terdapat 50 responden mengatakan puas tetapi merasa kurang baik dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan 99 responden lainnya mengatakan kurang puas dan kurang baik dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini disebabkan karena perawat dan dokter belum bisa menangani dengan cepat berbagai keluhan dan permintaan yang diinginkan oleh pasien sehingga pasien tidak menemukan penyelesaian dari keluhan yang dirasakan serta permintaan yang diinginkan. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus memiliki kemampuan memberikan permintaan yang diinginkan serta menangani dengan cepat berbagai keluhan pasien. Kemudian disebabkan juga karena masih ada system kekeluargaan dalam hal melayani pasien, dimana ada beberapa petugas yang lebih mengutamakan keluarga mereka dibandingkan dengan pasien-pasien yang sudah menunggu hingga berjam-jam lamanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Alfianti dan Nurfaiko (2018) yang menyatakan bahwa secara berturut-turut dimensi pelayanan yang paling memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasian di Puskesmas Bogor Utara salah satunya adalah daya tanggap.

3. Hubungan bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien

Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat dan dirasakan manfaatnya. Hasil penelitian dan *uji chi square* terhadap 236 responden dengan nilai *P value* = 0,002 didapatkan hubungan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan dari sisi dimensi daya tanggap yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 126 responden, terdapat 39 responden mengatakan puas tetapi merasa kurang baik dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan 87 responden lainnya mengatakan kurang puas dan kurang baik dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena dari kebersihan diruang tunggu dan pemeriksaan belum memuaskan sama sekali karena masih banyak sampah- sampah yang berserakan di lantai. Kemudian disebabkan oleh fasilitas fisik seperti kursi yang masih kurang sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk, ventilasi dan jendela yang tidak terbuka menyebabkan pasien susah untuk mendapatkan udara segar dan kondisi toilet yang sangat kotor dan tergabung antara toilet pria dan wanita. Dan juga disebabkan oleh waktu tunggu pelayanan oleh dokter yang sangat lama hingga pasien harus menunggu hingga lebih dari 2 jam lamanya untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa waktu tunggu untuk pasien rawat jalan tidak lebih dari 60 menit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Herman dkk (2014) yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik sangat sangat berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala

4. Hubungan kesopanan/keramahan (*courtesy*) terhadap kepuasan pasien

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry, *Courtesy* (Kesopanan/Keramahan) didefinisi sebagai *politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel* (etika kesopanan, rasa hormat, kesungguhan dan keramah-keramahan penyedia jasa. Hasil penelitian t dan uji *chi square* terhadap 236 responden dengan nilai *P value* = 0,111 di dapatkan dimensi kesopanan/keramahan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien,

sebagian besar responden puas dengan pelayanan dari sisi dimensi kesopanan/keramahan yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi kesopanan. Sebanyak 159 responden, terdapat 71 responden mengatakan puas dan baik dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa petugas di RSUD Kota Kendari sudah memberikan perhatian khusus kepada pasien tanpa memandang status sosial mereka dan petugas juga sudah bersikap sopan terhadap pasien dalam hal memberikan pelayanan baik pelayanan ketika berada di loket pendaftaran sampai dengan pelayanan ketika berada didalam ruang pemeriksaan dokter. Sedangkan88 responden lainnya mengatakan baik tapi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut disebabkan karena ada beberapa petugas yang tidak ramah dibagian loket pendaftaran administrasi dimana ada pasien dimarahi oleh petugas rumah sakit ketika sedang melakukan pendaftaran administrasi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juwita dkk (2017) yang menyatakan bahwa hasil pengujian statistik dengan uji *Fisher's Exact* diperoleh nilai $p = 0{,}0001 < 0{,}1$ yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kesopanan/keramahan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang.

5. Hubungan komunikasi (communication) terhadap kepuasan pasien

Communication atau komunikasi artinya Memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Hasil penelitian dan uji *chi square* terhadap 236 responden dengan nilai *Pvalue* = 0,008 didapatkan dimensi komunikasi tidak berhubungan dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi kesopanan. Sebanyak 144 responden, terdapat 69 responden mengatakan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini disebakan karena pasien merasa bahwa petugas di RSUD Kota Kendari sudah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik kepada pasien dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dan kebutuhan informasi-informasi yang diberikan sangat jelas mulai dari informasi pelayanan yang akan didapatkan sampai dengan informasi kegunaan obat yang diberikan. Dan juga Petugas dan dokter memberikan informasi sebelum tindakan dan pelayanan dilakukan sehingga pasien mengetahui alur-alur pemeriksaan yang akan dilakukan dokter. Sedangkan 75 responden lainnya mengatakan baik tapi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amirah, dkk (2015) yang mengatakan bahwa perilaku dokter mendengarkan pasien di hubungkan dengan kepuasan pasien menghasilkan nilai p = 0.352, karena nilai p > 0.05 maka H0 di terima dan Ha ditolak yang artinya interaksi komunikasi dokter tidak berhubungan dengan kepuasan pasien.

6. Hubungan akses (*access*) terhadap kepuasan pasien

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry *Access* (Akses) didefinisikan sebagai *ease of contact and approachability* (kemudahan untuk dihubungi). Akses meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, saluran komunikasi organisasi pelayanan kesehatan mudah dihubungi dan lain-lain. Hasil penelitian dan uji *chi square* terhadap 236 responden dengan nilai *P value* = 0,003 didapatkan hubungan antara dimensi Akses dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan dari sisi dimensi Akses yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi ini.

Sebanyak 97 responden, terdapat 29 responden mengatakan puas dan baik dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan 68 responden lainnya mengatakan kurang puas dan kurang baik dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebakan karena pasien merasa petugas rumah sakit terutama dokter sangat susah

untuk ditemui. Kemudian disebabkan oleh jarak antara rumah pasien dengan Rumah sakit yang sangat jauh sehingga pasien susah untuk menjangkau lokasi. Hal tersebut juga disebabkan karena pasien susah menemukan ruangan-ruangan di rumah sakit tersebut karena terlalu banyaknya ruangan ditambah lagi dengan luasnya bangunan rumah sakit serta papan informasi petunjuk arah yang kurang jelas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman, dkk (2014) yang menyatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan akses, dimana pasien merasa kurang puas karena berada pada akses yang sulit terjangkau (akses geografis yang sulit).

7. Hubungan kredibilitas (*credibility*) terhadap kepuasan pasien

Kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi pelayanan kesehatan, reputasi, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan. Hasil penelitian dan uji *chi square* terhadap 236 responden dengan nilai *P value*= 0,077 didapatkan dimensi Kredibilitas tidak berhubungan dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden puas dengan pelayanan dari sisi dimensi kesopanan/keramahan yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi ini. Sebanyak 160 responden, diantaranya 72 responden mengatakan puas dan baik dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa dari segi kejujuran dan kepercayaan, petugas di RSUD Kota Kendari memiliki sikap yang jujur dan terpercaya dalam hal menangani penyakit seperti petugas menjaga seluruh kerahasiaan diagnosis penyakit yang diderita pasien. Selain itu disebabkan karena dokter selalu menjaga kerahasiaan diagnosa pasien tanpa memberitahu pihak-pihak lain sekalipun itu adalah pihak manajemen rumah sakit. Undang-undang nomor 29 tahun 2004 pasal 4 tentang praktik dokter menyebutkan bahwa hasil diagnosa (*medical record*) kepunyaan rumah sakit tetapi isinya kepunyaan pasien dan pihak yang berhak mengetahui hanya dokter dan pasien itu sendiri, bahkan pihak manajemen tidak boleh mengetahuinya.

8. Hubungan kompetensi (*competence*) terhadap kepuasan pasien

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry, Competence (Kompetensi) didefinisikan sebagai possession of required skills and knowledge to perform service (kemauan/kesungguhan untuk membantu pengguna memberitahukan kepada pasien secara detail mengenai penyakit yang diderita sehingga pasien tidak mengerti sebenarnya penyakit yang diderita seperti apa. Padahal berdasarkan undang-undang nomor 29 tahun 2004 pasal 47 mengatakan bahwa setiap pasien berhak untuk menerima informasi penyakitnya, hasil pemeriksaan dirinya dan rencana pengobatannya. jasa dan memberikan pelayanan. Competence artinya setiap orang dalam perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

Hasil penelitian dan uji chi square terhadap 236 responden dengan nilai P value= 0,007 didapatkan dimensi Kompetensi tidak berhubungan dengan kepuasan pasien, sebagian besar responden puas dengan pelayanan dari sisi dimensi kesopanan/keramahan yang diberikan oleh Rumah sakit, namun terdapat pula beberapa responden yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dari sisi dimesi ini. Sebanyak 149 responden, terdapat 71 responden mengatakan puas dan baik dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa kompetensi dari hal keterampilan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menetapkan penyakit dan menyebuhkan penyakit sudah sangat baik. Hal tersebut juga disebabkan karena dokter yang berada di RSUD Kota Kendari memiliki kemampuan dan keahlian di berbagai bidang penyakit. Sedangkan 78 responden lainnya mengatakan baik tetapi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahma Indrawati (2015) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ciledug Tanggerang, dimana konstribusi

kompetensi dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien lemah yaitu hanya sebesar 38.6% yang berarti bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh faktor lain selain kompetensi dan kualitas pelayanan (Indrawati dan Rahma 2015)

SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value*= 0,002*)*, ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value*= 0,002*)*, ada hubungan antara bukti Fisik (*tangible*) dengan kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value*=0,001), tidak ada hubungan antara kesopanan/keramahan (*courtesy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value*= 0,111), tidak ada hubungan antara komunikasi (*communication*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value*= 0,008), ada hubungan antara akses (*access*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value* =0,003), tidak ada hubungan antara kredibilitas (*credibility*) dengan kepuasan Pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value*= 0,077), tidak ada hubungan antara kompetensi (*competence*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari dengan nilai (*P value* = 0,007).

Pihak RSUD Kota Kendari perlu meningkatkan pelayanan-pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pasien khususnya pelayanan dari segi kehandalan seperti memberikan pelatihan- pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam hal pelayanan, daya tanggap seperti melakukan training berupa evaluasi ketanggapan petugas setiap minggunya, bukti fisik seperti mengadakan atribut-atribut rumah sakit yang masih kurang seperti kursi, tempat sampah dan toilet yang layak pakai dan Akses seperti memasang petunjuk-petunjuk arah yang lebih jelas agar pasien dapat dengan mudah menemukan poli ataupun gedung perawatan lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

Parasuraman, A., and Valerie. *Delivering Quality Service*. New York, AS: Thee Free Press.

129, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

Alfianti, Nurfaiko. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat Jalan Puskesmas Bogor Utara*. Bogor.

Herman., Sudirman., Nizmayanun. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Palu.

Indrawati, Rahma. 2015. *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciledug-Tanggerang*. Tanggerang.

Jenita. 2016. "Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Rumah Sakit." *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 1: 2.

Juwita, Grace Siama., Lenie Marlinae., Fauzie Rahman. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Banjarmasin.

Kesehatan, Pusat Komunikasi Publik Kementerian. 2013. *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu*. Jakarta.

Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.

Patient, World Health Organization, and Satisfaction. 2014. *No Title*. swiss.

Republik, Kementerian Kesehatan, and Indonesia. 2016. *Standar Kepuasan Pasien Di Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.

Sondari. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Negeri Semarang.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Supartiningsih, Solichah. 2017. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Sragen.

Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.