

## Pengaruh Daya Tanggap dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di RSU Royal Prima Medan

Christian Siuwandy Bu'ulolo\*, Edlin, Tan Suyono, Ermi Girsang

Fakultas Kedokteran Universitas Prima Indonesia

email: tyan siuwandy@yahoo.com

### ABSTRAK

Data kunjungan pasien umum rawat jalan RSU Royal Prima Medan pada bulan Februari - Agustus 2018 menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah kunjungan pasien umum rawat jalan. Penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut dipengaruhi berbagai faktor, salah satunya adalah mutu pelayanan kesehatan yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh daya tanggap dan keandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan dengan jenis penelitian kuantitatif dan pendekatan *cross-sectional* dan jumlah responden sebanyak 89 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dengan menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan sebesar 97,2 % kepuasan pasien dengan signifikansi sebesar 0.000 ( $p < 0.05$ ). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel keandalan dengan nilai signifikan 0,0028 terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan.

**Kata kunci:** Mutu pelayanan, kepuasan pasien, rawat jalan

### ABSTRACT

*Data on general outpatient visits of Royal Prima Medan General Hospital in February - August 2018 shows that there is a decrease in the number of outpatient general patient visits. The decrease in the number of patient visits was influenced by various factors, one of which was the quality of health services which resulted in patient dissatisfaction with hospital services. This study aims to analyze the effect of responsiveness and reliability on general outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan with quantitative research types and cross-sectional approaches and the number of respondents as many as 89 people using accidental sampling techniques. Data analysis using multiple linear regression test. The results showed there was a significant influence between the quality of service by 97.2% patient satisfaction with a significance of 0,000 ( $p < 0.05$ ). There is a positive and significant influence between the reliability variable with a significant value of 0.0028 on general outpatient satisfaction at RSU Royal Prima Medan.*

**Keywords:** Quality of health services, patient satisfaction, outpatient care

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Jenis pelayanan yang wajib disediakan antara lain pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ada dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.<sup>1</sup>

Perkembangan rumah sakit yang sangat pesat memberikan kesempatan pada pasien dalam menentukan rumah sakit mana yang mereka anggap sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini merupakan tantangan dalam memberikan pelayanan yang bermutu yang berorientasi kepada kepuasan pasien, sehingga pasien percaya terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya dengan memberikan produk

(barang/jasa) yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.<sup>2</sup>

Pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan pelayanan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, karena masyarakat setiap saat dapat memberikan reaksi terhadap pelayanan yang mereka terima. Pelayanan yang peduli dan mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat, merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit penyedia jasa pelayanan kesehatan.<sup>3</sup>

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara telah dilakukan, misalnya tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Baktapur India 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku, 44,4% di Sumatera Barat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah,

sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit di Indonesia.<sup>3</sup>

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah kompetensi teknik yang terkait dengan kemampuan, keterampilan dan penampilan pemberi pelayanan, akses atau keterjangkauan pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia yang merupakan interaksi antara pemberi pelayanan dengan pasien, sesama tim kesehatan, maupun hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menjaga rahasia, menghormati, dan memberikan perhatian.<sup>4</sup>

Parasuraman dkk (1988) mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas layanan, antara lain: 1) daya tanggap (*responsiveness*) untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, 2) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, 3) bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, 4) empati (*emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dan 5) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.<sup>5</sup> Penelitian yang dilakukan Wira (2014) di RSUD Wangaya Kota Denpasar memperlihatkan adanya pengaruh yang bermakna antara mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien.<sup>6</sup>

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah efisiensi sumber daya dan kesinambungan pelayanan di mana pasien akan mendapatkan pelayanan yang baik. Tidak adanya kesinambungan pelayanan akan mengurangi efisiensi dan kua-

litas hubungan antar manusia. Kenyamanan dan ketersediaan informasi dan ketepatan waktu pelayanan juga merupakan faktor penting dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.<sup>4</sup>

Penelitian Pasaribu (2016) menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Labuhanbatu Utara dan variabel daya tanggap merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>7</sup> Hasil penelitian Hastuti dkk (2017) di RSUD Yogyakarta menunjukkan empati yang kurang baik memiliki peluang tiga kali lebih besar untuk meningkatkan ketidakpuasan pasien.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak dari pemasaran jasa sehingga tanpa didukung oleh layanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi pasien, target atau peningkatan pemasaran sukar untuk dicapai atau memenuhi sasaran yang diharapkan. Bahkan dalam tingkat persaingan rumah sakit yang semakin kompetitif sekarang ini unsur layanan harus mendapat perhatian yang serius. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Tempat penelitian dilakukan di ruang rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan. Sampel penelitian sebanyak 89 orang dengan kriteria inklusi antara lain pasien rawat jalan minimal 2 kali kunjungan, berusia minimal 18 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara *accident* dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di ruang rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan. Pasien pada penelitian ini adalah pasien dengan karakteristik pembayaran biaya pengobatan dengan biaya sendiri, asuransi dan perusahaan.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Variabel	Frekuensi	(%)
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )		
Handal	84	94,4
Tidak Handal	5	5,6
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )		
Tanggap	80	89,9
Tidak Tanggap	9	10,1

Dari tabel 1 di atas dapat dilihat mayoritas responden menyatakan handal sebanyak 84 responden (94,4%) dan minoritas tidak handal sebanyak 5 responden (5,6%). Pada variabel daya tanggap, responden menyatakan tanggap sebanyak 80 responden (89,9%) dan minoritas tidak tanggap sebanyak 9 responden (10,1%).

Hasil uji statistik pada variabel kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan menggunakan *chi-square* didapat nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan. Hasil uji

statistik pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan didapatkan nilai  $p=0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan.

Analisis multivariat merupakan analisis yang digunakan untuk melihat faktor yang paling dominan berpengaruh dari variabel mutu pelayanan yaitu kehandalan dan daya tanggap terhadap variabel terikat kepuasan pasien dengan menggunakan uji regresi linear ganda dengan tingkat signifikansi 0,05 atau dengan tingkat kepercayaan 95%.

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Kehandalan (*Reliability*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel	Koefisien Regresi	Sig.
(Constant)	5,646	0,000
Kehandalan( <i>Reliability</i> )	0,193	0,028
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	0,032	0,539

Berdasarkan tabel 2 di atas, maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 5,646 + 0,193 X_1 + 0,032 X_2$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta ( $a$ ) = 5,646 artinya bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) sebesar 5,646
2. Variabel kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,193. Ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel kehandalan (*reliability*) sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan akan menurun sebesar 0,193 (19,3%).
3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,032. Ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan akan meningkat sebesar 0,032 (3,2 %).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan

Hasil analisis uji statistik dengan meng-

gunakan uji regresi linear berganda pada variabel kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan nilai signifikan  $p=0.028$  ( $p<0,05$ ) dan nilai  $B=0,193$ . Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan pasien akan meningkat apabila dokter dan petugas medis di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima tepat waktu, terampil, mempunyai pengetahuan tentang tindakan pengobatan, prosedur pelayanan registrasi untuk pasien rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima tidak berbelit-belit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Pohan (2007) bahwa pelayanan ketepatan, dan kelancaran pelayanan sering dipersepsikan dimesi paling penting. Pelayanan kesehatan yang baik harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat serta menggunakan peralatan dan obat yang tepat dan dengan biaya yang efisien (tepat).<sup>9</sup>

Pada penelitian ini kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan dari penyedia jasa pelayanan kesehatan berupa ketepatan, keterampilan, pengetahuan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan. Dengan kata lain kepuasan pasien akan meningkat apabila

kehandalan (*reliability*) yang dimiliki oleh Rumah Sakit Royal Prima ditingkatkan. Peningkatan mutu pelayanan pada dimensi kehandalan yang dimiliki akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga akan mendukung visi dan misi Rumah Sakit Royal Prima.

### **Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan**

Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji regresi linear berganda pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien umum Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan nilai signifikan  $p=0.539$  ( $p>0,05$ ) dan nilai koefisien  $B=0,032$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien umum Rawat Jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan. Ndambuki (2013) mengatakan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan segera, mudah diakses, tidak lama menunggu, bersedia mendengar keluhan-kesah pasien.<sup>10</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Bata dkk (2013) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dokter dengan loyalitas pasien.<sup>11</sup> Daya tanggap merupakan bentuk pelayanan kepada pasien seperti menanggapi ataupun memberikan pilihan tindakan pelayanan yang sesuai dengan keluhan yang dirasakan pasien, atau mungkin kepedulian tenaga kesehatan ketika pasien sedang mencari pertolongan atas masalah kesehatan yang dialaminya. Namun dalam penelitian ini daya tanggap tidak terbukti signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **KESIMPULAN**

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien umum Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.
2. Terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Umum Royal Prima Medan.

### **REFERENSI**

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
2. Sangadji EM, Sopiah. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta. 2013.
3. Latupono A, Maidin MA, Zulkifli. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan

Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi Tahun 2014. JST Kesehatan Vol. 5 No.1. p 74-81. 2014.

4. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Volume II, Airlangga Press; 1999.
5. Lupiyoadi R, Hamdani A. Manajemen Pemasaran Jasa, 2 ed. Salemba. Jakarta; 2006
6. Wira D, Suarjana IK, Wijaya IPG. The Relationship between Inpatient Expectations of Staff Responsiveness and Empathy with Inpatient Satisfaction at Wangaya District Hospital Denpasar. Public Health and Preventive Medicine Archive. Vol.2, No.2: 116-120; 2014.
7. Pasaribu J. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Labuhan Batu Utara Tahun 2016. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. 2016.
8. Hastuti KW, Mudayana AA, Nurdila AP, Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di RSUD Yogyakarta. Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Volume 11 Issue 2 pp. 161-168 Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta. 2017.
9. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar dan Penerapan. EGC. Jakarta; 2007.
10. Ndambuki J. The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. Journal Medicine and Health Care Vol. 3 No.2; 2013.
11. Bata YW, Arifin MA, Darmawansyah D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja. Skripsi. Universitas Hasanuddin; 2013.