

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG TAHUN 2019

Widya Rahmadani

Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

email: widyarahmadani18@gmail.com

Submitted: 25-01-2021, Reviewer: 29-01-2021, Accepted: 19-02-2021

ABSTRACT

The quality of health services shows the level of perfection in health services in creating a sense of satisfaction in each patient. Patient dissatisfaction arises because of the gap in patient expectations with the perceived performance of health services when using health services. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the obstetrics department of Dr. Djamil Padang in 2019. This type of research is an analytical survey with a cross-sectional study approach. The research site is in the working area of the Sijunjung Community Health Center. The research was conducted in October-November 2019. The sample used was 93 people with accidental sampling technique at the Midwifery Poli RSUP M. Djamil Padang with the Chi-Square test with a 95% degree of confidence. The results showed 55 respondents (56.7%) stated that the reliability of the officers was good, 61 respondents (62.9%) stated that the responsiveness of the officers was good, 55 respondents (56.7%) stated that the guarantee from the officers was good, 54 respondents (55.7%) stated that the officers' empathy was good, 50 respondents (51.5%) stated that the officers' physical form was good, 62 respondents (63.9%) said they were satisfied with the service. There is a relationship between reliability (p value = 0.023), responsiveness (p value = 0.048), assurance (p value = 0.034), empathy (p value = 0.003), physical form (p value = 0.0005) with patient satisfaction. It can be concluded that there is a relationship between Reliability, Responsive, Empaty, Tangible, Assurance and patient satisfaction. It is expected that health workers can serve patients well so that patients are satisfied with services at the hospital..

Keywords: Reliability, Responsive, Empaty, Tangible, Assurance, Patient satisfaction

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Kebidanan RSUP Dr. Djamil Padang Tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan crosssectional study. Tempat penelitian di wilayah kerja puskesmas Sijunjung. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober- November 2019. Sampel yang digunakan sebanyak 93 orang dengan teknik accidental sampling di Poli Kebidanan RSUP M. Djamil Padang dengan uji Chi-Square dengan derajat kepercayaan 95 %. Hasil penelitian menunjukkan 55 responden (56,7%) menyatakan kehandalan petugas baik, 61 responden (62,9%) menyatakan daya tanggap petugas baik 55 responden (56,7%) menyatakan jaminan dari petugas baik, 54 responden (55,7%) menyatakan empati petugas baik, 50 responden (51,5%) menyatakan wujud fisik petugas baik, 62 responden (63,9%) menyatakan puas dalam pelayanan. Ada hubungan kehandalan (p value = 0,023), daya tanggap (p value = 0,048), jaminan (p value = 0,034), empati (p value = 0,003), wujud fisik (p value = 0,0005) dengan kepuasan pasien. Disimpulkan ada hubungan Reliability, Responsive, Empaty, Tangible, Assurance dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada tenaga kesehatan untuk dapat melayani pasien dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit.

Kata kunci : Reliability, Responsive, Empaty, Tangible, Assurance, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan menurut Dr. White merupakan keadaan normal pada seseorang yang tidak memiliki keluhan atau absennya gejala-gejala penyakit yang diidentifikasi secara medis pada saat proses pemeriksaan berlangsung. Kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia (WHO, 2015).

Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan negara bertanggungjawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang di kehendaki.

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan harapan pasien dengan kinerja pelayanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan. Suatu komunikasi yang ikhlas, tulus dan penuh perhatian, merupakan komunikasi yang sangat efektif untuk menimbulkan suatu suasana yang saling mempercayai, saling menghargai, dan saling menghormati. Suasana yang demikian akan mendorong pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian, sehingga kekecewaan pasien tidak timbul atau dapat dihindari (Pohan, 2010).

Dalam Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki

kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan dan juga memperoleh jaminan kesehatan, yaitu masyarakat mendapatkan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud disini adalah pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana yang memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi. Diharapkan dengan terwujudnya lingkungan dan perilaku hidup sehat serta meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, maka akan dapat dicapai derajat kesehatan individu, keluarga dan masyarakat yang setingginya. (Tando dkk, 2013). Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah Rumah Sakit.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami 2011).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang memadai. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Rumah Sakit perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Bustami 2011).

Mutu pelayanan kesehatan adalah 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 (Azwar 2010).

Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan 5 dimensi utama yang berorientasi pada pelanggan yaitu 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), bukti fisik atau bukti langsung (tangible), jaminan (assurance). Dari lima dimensi tersebut terdapat beberapa indikator dimensi yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan dan memenuhi harapan-harapan pasien, yaitu : ketepatan waktu, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapat pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, dan atribut pendukung lainnya (Bustami 2011).

Meesala, J. Paul (2018) menyatakan bahwa aspek terpenting yang harus dipusatkan pada manajemen di fasilitas kesehatan yaitu pengiriman layanan tepat waktu, karyawan yang peduli, akurasi penagihan, komunikasi yang tepat mengenai waktu pemberian layanan, ketepatan waktu, dan kemauan karyawan untuk membantu pasien. Salah satu hasil yang diperoleh oleh Meesala adalah semua kualitas layanan, melalui dimensi berdampak pada kepuasan pasien di negara berkembang yang berpenduduk padat.

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen juga dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli. Menurut John W, dkk (2010) mengukur kepuasan harus dari harapan pelanggan, preferensi mengenai

berbagai dimensi kualitas produk dan layanan, persepsi mereka mengenai seberapa baik perusahaan yang memenuhi harapan mereka.

RSUP DR. M Djamil merupakan Rumah Sakit tipe A, yang merupakan Rumah Sakit rujukan yang terkemuka di Indonesia. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan bertaraf Internasional dan menyelenggarakan pendidikan yang profesional dan penelitian yang berbasisbukti dibidang kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Profil RSUP DR. M Djamil, 2019)

Banyaknya keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan kesehatan sering menciptakan persepsi negatif di masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan, karena persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkannya. Persepsi adalah memberikan makna kepada stimulus melalui alat indera dari lingkungan (Notoatmodjo, 2010).

Munculnya persepsi-persepsi negatif dari masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan, cenderung menyebabkan masyarakat secara diam-diam beralih ke fasilitas pelayanan kesehatan dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Menurut Morrison & Philip Burnard (2009) pasien yang merasa puas dengan pelayanan profesional lebih cenderung untuk menggunakan pelayanan tersebut untuk masa yang akan datang. Sebaliknya, konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain.

Hasil penelitian Aida Andriani (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien p-value = 0, 067 <0,10. Menurut penelitian Suci (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan

(Pvalue=0,011;OR=5,2), ketanggapan (Pvalue =0,001 ;OR=10,929), kepedulian (Pvalue =0,003;OR=6,364), dan bukti fisik (Pvalue=0,004; OR=6,462) artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan Rumah Sakit rujukan di Sumatera Barat. Poli kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang memiliki kunjungan yang banyak tiap bulannya. Jumlah kunjungan pada tahun 2017 adalah 7842 orang. Jumlah kunjungan tahun 2018 menurun dari tahun 2107 yaitu 7094 orang (Rekam medic RSUP Dr. M. Djamil, 2018).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Kebidanan RSUP Dr. M Djamil Padang Tahun 2019”

METODOLOGI PENELITIAN

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui Di Poli Kebidanan RSUP Dr. M Djamil Padang

Tahun 2019. Hal ini dikarenakan masih banyaknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan terutama dalam hal mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain *crosssectional study*.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Poli Kebidanan RSUP M. Djamil Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada unit rawat jalan RSUP Dr. M Djamil Padang yaitu 3.566 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden diambil secara *accidental sampling*. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Oktober – November 2019. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Data yang sudah terkumpul dianalisa dengan analisa univariat, bivariate dengan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Hasil analisa univariat dapat dilihat pada tabel 1 yaitu lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 55 responden (56,7%) menyatakan kehandalan petugas baik. 61 responden (62,9%) menyatakan

Tabel 1. Distribusi frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2019

<u>Kehandalan (reliability)</u>	Frekuensi	Persentase (%)
<u>Kurang Baik</u>	42	43,3
<u>Baik</u>	55	56,7
Total	97	100,00
<u>Daya tanggap (responsiveness)</u>	Frekuensi	Persentase (%)
<u>Kurang Baik</u>	36	37,1
<u>Baik</u>	61	62,9
Total	97	100,00
<u>Jaminan (assurance)</u>	Frekuensi	Persentase (%)
<u>Kurang Baik</u>	42	43,3
<u>Baik</u>	55	56,7
Total	97	100,00
<u>Empati (empathy)</u>	Frekuensi	Persentase (%)
<u>Kurang Baik</u>	43	44,3
<u>Baik</u>	54	55,7
Total	97	100,00
<u>Wujud fisik (tangibles)</u>	Frekuensi	Persentase (%)
<u>Kurang Baik</u>	47	48,5
<u>Baik</u>	50	51,5
Total	97	100,00

daya tanggap petugas baik. 55 responden (56,7%) menyatakan jaminan dari petugas baik. 54 responden (55,7%) menyatakan empati petugas baik. 50 responden (51,5%) menyatakan wujud fisik petugas baik. 62 responden (63,9%) menyatakan puas dalam pelayanan.

2. Analisa Bivariat

Pada analisis bivariante merupakan factor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,023 < 0,05 (\alpha)$ artinya H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (reliability) dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M.Djamil Padang tahun 2019. Setelah

dilakukan analisis lanjut didapatkan nilai OR sebesar 2,929 artinya bahwa responden yang menyatakan kehandalan kurang baik berpeluang sebesar 3 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan kehandalan baik.

Kehandalan (reliability) dinilai paling penting oleh para pelanggan atau pasien berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa yang nonstandardized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten.

Sejalan dengan penelitian Siti, 2017 tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta menyatakan bahwa ada hubungan reability dengan kepuasan pasien dengan p value 0,000. Sejalan dengan penelitian Nurfadiansyah, 2016 tentang Hubungan

Tabel 2. Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	21	50	21	50	42	100	0,023	2,929 (1,243-6,898)
Baik	14	25,5	41	74,5	55	100		
Total	35	36,1	62	63,9	97	100		
Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	18	50	18	50	36	100	0,048	2,588 (1,095 – 6,118)
Baik	17	27,9	44	72,1	61	100		
Total	35	36,1	62	63,9	97	100		
Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Kurang Baik	20	47,6	22	52,4	42	100	0,034	2,424 (1,038-5,660)
Baik	15	27,3	40	72,7	55	100		
Total	35	36,1	62	63,9	97	100		
Empati	Kepuasan Pasien				Total		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Kurang Baik	23	53,5	20	46,5	43	100	0,003	4,025 (1,673-9,683)
Baik	12	22,2	42	77,8	54	100		
Total	35	36,1	62	63,9	97	100		
Wujud Fisik	Kepuasan Pasien				Total		p Value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	28	59,6	19	40,4	47	100	0,0005	9,053 (3,368-2,331)
Baik	7	14	43	86	50	100		
Total	35	36,1	62	63,9	97	100		

Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa menyatakan bahwa ada hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien nilai p value 0,000.

Menurut asumsi peneliti, pasien yang menilai petugas tidak handal dalam memberikan pelayanan cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menilai dan bertindak secara cepat, tepat dan akurat dan mampu memenuhi kebutuhan pasien. Ketepatan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan menjadi penentu dalam mencapai kepuasan pada pasien, apabila hal ini terpenuhi maka harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan terpenuhi dan akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Namun pada penelitian ini juga ditemui pasien yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu menunjukkan kehandalan dalam memberikan pelayanan, tapi tetap puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan yang lain yaitu daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik yang mampu diberikan dengan baik oleh petugas terhadap pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dimensi mutu kehandalan (reliability) berhubungan dengan kepuasan pasien

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,048 < 0,05$ (α) artinya H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (responsiveness) dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2019.

Setelah dilakukan analisis lanjut didapatkan nilai OR sebesar 2,588 artinya bahwa responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik berpeluang sebesar 3 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan daya tanggap baik.

Daya tanggap dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai produser dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis.

Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. Time is money berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsive terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non-verbal, langsung atau melalui telepon (Putri, 2016; Muninjaya, 2010).

Sejalan dengan penelitian Siti, 2017 menyatakan bahwa ada hubungan responsiveness) dengan kepuasan pasien dengan p value 0,000. Sejalan dengan penelitian Nurfadiansyah, 2016 menyatakan bahwa ada hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien nilai p value 0,000.

Menurut asumsi peneliti, Pasien yang menyatakan bahwa petugas mampu menunjukkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan cenderung menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitu pula sebaliknya pasien yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu menunjukkan daya tanggap yang baik pada saat memberikan pelayanan cenderung untuk tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Daya tanggap dan perhatian petugas sangat dibutuhkan dalam pemberian pelayanan kepada pasien, karena dengan menunjukkan sikap peduli, perhatian serta tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien maka pasien akan merasa dihargai dan merasa dilayani dengan baik oleh petugas sehingga akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap petugas dan menciptakan komunikasi yang harmonis yang pada akhirnya akan menimbulkan rasa puas pada pasien.

Namun pada penelitian ini juga ditemukan pasien yang menyatakan bahwa petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, tetapi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan juga pasien menyatakan daya tanggap petugas baik, dan merasa puas.

Hal ini disebabkan petugas sigap dalam melayani pasien. Maka dari itu dengan adanya pernyataan dari petugas kesehatan seperti tentang keluhan pasien maka pasien akan merasa diperhatikan dan akan merasa puas dengan pelayanan sehingga pasien bisa memperoleh kesembuhan.

Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,034 < 0,05$ (α) artinya H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan (assurance) dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padangtahun 2019. Setelah dilakukan analisis lanjut didapatkan nilai OR sebesar 2,424 artinya bahwa responden yang menyatakan jaminan kurang baik berpeluang sebesar 2 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan jaminan baik.

Kepuasan atas jaminan kepada pasien yang mencakup kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki karyawan serta bebas dari

bahaya, jaminan disini yaitu perilaku para perawat yang mampu membutuhkan kepercayaan rumah sakit sehingga bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. Jaminan juga berarti bahwa perawat selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani permasalahan pasien. Jaminan dari perawat disini dapat diwujudkan dengan tingkah laku yang baik oleh perawat dengan cara selalu menyapa pasien, selalu bersikap ramah tamah dan sopan dalam memberikan layanan (Putri, 2016).

Sejalan dengan penelitian Siti, 2017 menyatakan bahwa ada hubungan assurance dengan kepuasan pasien dengan p value 0,000. Sejalan dengan penelitian Nurfadiansyah, 2016 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa menyatakan bahwa ada hubungan assurance dengan kepuasan pasien nilai p value 0,000.

Menurut asumsi peneliti, banyaknya responden yang menyatakan jaminan petugas baik cenderung untuk merasa puas dalam hal kepuasan pasien. dan sebaliknya jaminan petugas kurang baik pasien merasa tidak puas. Hal ini bisa didapatkan karena pasien merasa kurang mendapatkan perhatian khusus dari petugas dan kurang terciptanya keakraban dengan petugas.

Petugas yang kompeten akan mampu melayani pasien tapi jika petugas mempunyai sikap yang kurang ramah pada pasien maka pasien akan merasa tidak ada jaminan dari petugas akan kesembuhannya, sehingga pasien merasa tidak nyaman.

Maka dari itu agar pasien merasa puas dengan pelayanan petugas harus menjalin keakraban dengan pasien seperti bersikap ramah dalam menerangkan resep agar pasien merasa nyaman dan memperoleh kesembuhan dengan maksimal.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,003 < 0,05$ (α) artinya H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2019. Setelah dilakukan analisis lanjut didapatkan nilai OR sebesar 4,025 artinya bahwa responden yang menyatakan empati petugas kurang baik berpeluang sebesar 4 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan empati baik.

Empati merupakan karyawan atau staf yang mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyelami perasaan pelanggan (Putri, 2016). Kepedulian kepada pasien dalam memberikan pelayanan dapat berupa memberikan motivasi kepada pasien ataupun dorongan agar pasien semangat dalam pelayanan. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien (Mosadeghrad, 2014).

Sejalan dengan penelitian Siti, 2017 menyatakan bahwa ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien dengan p value 0,000. Sejalan dengan penelitian Nurfadiansyah, 2016 menyatakan bahwa ada hubungan *emphat* dengan kepuasan pasien nilai p value 0,000.

Menurut asumsi peneliti empati merupakan perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa dihargai, dan dimengerti. Menurut peneliti, empati bisa memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Responden yang menyatakan empati petugas kurang baik, cenderung untuk merasa tidak puas dalam hal pelayanan. Rasa tidak puas itu muncul karena kurangnya waktu untuk berkonsultasi atau petugas terlalu sedikit menjelaskan kepada pasien tentang penyakitnya sehingga pasien merasa cemas akan penyakit yang dialaminya. Ketidakpuasan itu juga muncul karena petugas masih ada yang kurang ramah dalam melayani pasien

Hubungan Wujud Fisik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,0005 < 0,05$ (α) artinya H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara wujud fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2019. Setelah dilakukan analisis lanjut didapatkan nilai OR sebesar 9,053 artinya bahwa responden yang menyatakan wujud fisik kurang baik berpeluang sebesar 9 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan wujud fisik baik.

Bukti fisik atau bukti langsung merupakan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan atau staf yang menyenangkan. Bukti fisik menunjukkan keadaan fisik dari pelayanan yang meliputi kebersihan, bangunan, lingkungan, infrastruktur, serta peralatan dalam memberikan pelayanan (Budiwan dan Efendi, 2016).

Sejalan dengan penelitian Siti, 2017 menyatakan bahwa ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien dengan p value 0,000. Sejalan dengan penelitian Nurfadiansyah, 2016 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa menyatakan bahwa ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien nilai p value 0,000

Menurut asumsi peneliti, timbulnya ketidakpuasan pasien disebabkan karena wujud fisik yang ada tidak diiringi dengan daya tanggap yang baik dari petugas. Walaupun petugas kesehatan memiliki penampilan bersih dan rapi, tetapi dari segi waktu ia tidak datang tepat waktu, keadaan ruangan yang kurang ventilasi, jadi secara wujud fisik pandangan pasien terhadap petugas kesehatan menjadi kurang baik artinya petugas kesehatan tidak siap dalam melayani pasien dan kurangnya kenyamanan di dalam ruangan.

Pasien yang menyatakan bukti fisik berupa sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan di poli kebidanan cenderung puas dengan pelayanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya pasien yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana poli kebidanan kurang baik dan tidak bermutu cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan staf yang rapi dan bersih cenderung menciptakan image yang positif dari pasien terhadap petugas, sehingga pasien merasa yakin dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun pada penelitian ini juga ditemukan pasien yang menyatakan bahwa pelayanan dimensi mutu bukti fisik (tangible) bermutu, tetapi menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan yang lain yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang diberikan oleh petugas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dimensi mutu bukti fisik (tangible) berhubungan dengan kepuasan pasien

SIMPULAN

Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 55 responden (56,7%) menyatakan kehandalan petugas baik. 61 responden (62,9%) menyatakan daya

tanggap petugas baik. 55 responden (56,7%) menyatakan jaminan dari petugas baik. 54 responden (55,7%) menyatakan empati petugas baik. 50 responden (51,5%) menyatakan wujud fisik petugas baik. 62 responden (63,9%) menyatakan puas dalam pelayanan.

Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (reliability) (p-value = 0,023 ; OR = 2,929), daya tanggap (responsiveness) (p-value = 0,048 ; OR = 2,588). jaminan (assurance) (p-value = 0,034 ; OR = 2,424). Empati (p-value = 0,003 ; OR = 4,025). Wujud fisik (tangibles) (p-value = 0,0005 ; OR = 9,053) dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2019

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Direktur RSUP Dr. M. Djamil Padang karena telah memberikan izin melakukan penelitian ini.

REFERENSI

- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*, 2, 45–52
- Bustami, 2010. *Penjaminan mutu dan aseptabilitas Pelayanan kesehatan*, Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Bustami, 2011. *Penjaminan mutu dan aseptabilitas Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Effendi, Rustam, dkk. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Universitas Hasanuddin Library.
- Meesala, A., & Paul, J. 2018. Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for

- The Future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Mosadeghrad, A. M. 2014. Factors Influencing Health care Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89.
- Muninjaya, A. A. Gde 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Kedokteran EGC
- Mullins, John W. Dan Orville C. Walker, JR. 2010. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, Seventh Edition*. (New York: McGraw-Hill Companies Inc.)
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Revisi Ked)*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Pohan,S. Pohan.2010.*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Putri, V. A. 2016. *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas pauh pariaman kota pariaman tahun 2016*.Skripsi. STIKes Fort De Kock.
- RSUP Dr. M.Djamil. 2019. *Profil Kesehatan Rumah Sakit M.Djamil*. Padang : Rumah Sakit Umum Pemerintah Dr. M. Djamil Padang.
- RSUP Dr. M. Djamil. 2018. *Rekam Medik RSUP Dr. M.Djamil Padang*.
- Saeed Hosseini Teshnizi, Teamur Aghamolaei, Kobra Kahnouji, Seyyed Mehrdad Hosseini Teshnizi, And Jalil Ghani. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis .2018. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89
- Sri. 2015. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perwatan RSUD Sualltan Syarief Mohammad Alkadrie. *Jurnal Keperawatan*. Pp : 1-11
- Suprianto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta:. Rineka Cipta
- Tando.MNaomy, 2013. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:In Media
- Trimurthy, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Wijono.D. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan aplikasi*, Surabaya: Airlangga University Press.
- WHO. 2015. www.who.Anonim. 2012. Diaksestanggal :11 Agustus 2019