

PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD SUNGAI DAREH KABUPATEN DHARMASRAYA

Sartinovita^{1*}, Nursal Asbiran², Nurdin³

¹Kesehatan Masyarakat, Universitas Fort De Kock, Jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Manggis Gantiang
Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Bukittinggi
email: vitasartinovita@yahoo.co.id

Submitted:13-04-2022, Reviewer: 12-10-2022, Accepted: 15-11-2022

ABSTRACT

The results of the community satisfaction index (IKM) survey at Sungai Dareh Hospital in 2021 were 76.61 (Good). However, patient complaints to the hospital greatly increased from the previous year. In 2020 there were 14 cases and in 2021 there will be 42 cases. The purpose of this study was to determine patient perceptions of the quality of outpatient services at Sungai Dareh Hospital, Dharmasraya District. Using this type of quantitative research using a cross-sectional approach and qualitatively using a phenomenological approach, it was carried out in March 2022, the population was outpatient service patients at Sungai Dareh Hospital with a total of 3287 people and a sample of 160 people with accidental sampling and 8 informants. Data analysis with Chi Square test and logistic regression test. Qualitative analysis was carried out with a triangulation process. The statistical test results of Chi-Square Reliability (0.000), Responsiveness (0.000), Assurance (0.000), Empathy (0.032), Tangibles (0.000), waiting time (0.000) concluded that there is a relationship between Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and time waiting for patient satisfaction with outpatient services at Sungai Dareh Hospital, Dharmasraya Regency in 2022. It can be concluded that the most dominant factor for patient satisfaction with outpatient services at Sungai Dareh Hospital, Dharmasraya Regency in 2022 is assurance (p-value 0.000). It is recommended that the Sungai Dareh Hospital in Dharmasraya Regency be able to increase assurance in outpatient health services both in terms of health services so that it does not discriminate between patients with assurance.

Keywords: *Outpatient Service Quality, Waiting Time, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada RSUD Sungai Dareh tahun 2021 adalah 76,61 (Baik). Namun keluhan pasien terhadap rumah sakit sangat meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 terdapat 14 kasus dan pada tahun 2021 menjadi 42 kasus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan crosssectional dan kualitatif menggunakan pendekatan Fenomenologi di lakukan pada bulan Maret 2022, populasi adalah pasien pelayanan rawat jalan pada RSUD Sungai Dareh sebanyak 3287 orang dan sampel 160 orang dengan pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dan informan sebanyak 8 orang. Analisis data dengan Uji Chi Square dan uji regresi logistic. Analisa kualitatif dilakukan dengan proses triangulasi. Hasil uji statistic Chi-Square Reliability (0,000), Responsiveness (0,000), Assurance (0,000), Empathy (0,032), Tangibles (0,000), waktu tunggu (0,000) disimpulkan adanya hubungan Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat

Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Simpulan didapatkan faktor yang paling dominan Terhadap Terhadap kepuasan pasien rawat Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022 yaitu assurance (p-value 0,000). Disarankan pada RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya agar dapat meningkatkan assurance dalam pelayanan kesehatan rawat jalan baik dari segi pelayanan kesehatan sehingga tidak membeda-bedakan pasien dengan assurance.

Kata kunci : *Mutu Pelayanan Rawat Jalan, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, dan fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020).

RSUD Sungai Dareh terletak di jalan Lintas Sumatera Km.2 Pulau Punjung di Kabupaten Dharmasraya, merupakan sarana pelayanan kesehatan rujukan dari Puskesmas/Pustu/Bidan Praktek swasta yang ada di Kabupaten Dharmasraya serta Kabupaten tetangga. berdiri tahun 1986 dengan klasifikasi kelas D yang merupakan

milik Pemerintah Kabupaten Sawahlunto/Sijunjung ditetapkan izin operasional dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 183/MENKES/SK/II/1986 seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan, maka pada tahun 1997 Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Dareh tipenya ditingkatkan ke klasifikasi type C berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 1233/MENKES/SK/X/1997 tanggal 28 Oktober 1979 (Profil RSUD Sungai Dareh, 2021).

Kunjungan rawat jalan dari bulan januari sampai desember 2021 didapatkan hasil umum 717 orang pasien baru dan 69 orang pasien baru. Penyakit dalam 449 orang pasien baru dan 8916 orang pasien lama. Anak 657 orang pasien baru dan 1076 orang pasien lama, bedah 1813 orang pasien baru, dan 1813 orang pasien lama. KB 1300 orang pasien baru dan 575 orang pasien lama. Gigi 184 orang pasien baru dan 55 orang pasien lama dan begitu juga seterusnya. Total kunjungan rawat jalan yaitu 39.450 orang pasien terdiri dari 4.244 orang pasien umum, 199 orang PT, 12 orang jam persal, dan 31.337 orang JKN. Kunjungan rawat jalan meningkat dari dua tahun sebelumnya, pada tahun 2019 yaitu 31.721 orang dan pada tahun 2020 yaitu 36.399 orang. (Profil RSUD Sungai Dareh, 2021).

Dari hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dilakukan oleh RSUD Sungai Dareh tahun 2021 diperoleh nilai 76,61 yang nilainya turun dari tahun

2020 yaitu 76,77 namun masih dalam kategori BAIK (76,61 – 88,30 (permenPANRB, 2017). Dari total kunjungan tersebut terdapat beberapa komplek pasien dan keluarga terhadap rumah sakit. Adapun komplek pasien terhadap rumah sakit Dari total kunjungan tersebut terdapat beberapa komplek pasien dan keluarga terhadap rumah sakit. Adapun komplek pasien terhadap rumah sakit pada tahun 2019 berjumlah 20 kasus dengan permasalahan antara lain petugas tidak ada di ruangan, hasil labor yang terlambat keluar, sopan santun petugas yang kurang, dan air yang tidak ada. Pada tahun 2020 terdapat 14 kasus komplek dengan rata-rata komplek dari keluarga pasien yaitu masalah fasilitas pelayanan dan masalah petugas yang memberikan pelayanan. Komplek pasien terhadap rumah sakit pada tahun 2021 meningkat menjadi 42 kasus yang komplek terhadap rumah sakit hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata komplek pasien terhadap rumah sakit itu paling banyak yaitu pelayanan dari petugas yang membuat pasien lama menunggu, dan menggantung kejelasan informasi keputungan pasien, dan ruangan yang sering kotor seperti jarang dibersihkan, pelayanan kurang prima, dimintak untuk adil dalam memberikan pelayanan, dan masalah air yang sering mati diruangan, dan juga kebersihan ruangan yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit (Laporan RSUD Sungai Dareh).

Jenis penelitian campuran (*mix method*) yaitu menggabungkan penelitian kuantitatif dan kualitatif, dengan metode yang digunakan yaitu Desain *Sequential Explanatory* (Notoadmodjo, 2018). Penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian survey analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Fenomenologi dan menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth*

interview) agar ditemukan masalah yang lebih terbuka.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan yaitu Desain *crosssectional study*. Ruang lingkup penelitian ini mencakup determinan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya tahun 2022. Penelitian dilakukan di ruang tunggu rawat jalan RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022. Populasi dalam penelitian kuantitatif adalah 3.287 pasien, dengan jumlah sampel 160 pasien yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dan informan sebanyak 8 orang. Analisis data dengan Uji *Chi Square* dan uji *regresi logistic*. Analisa kualitatif dilakukan dengan proses triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh data terkait analisa univariat seperti berikut:

Tabel 1 didapatkan bahwa dari 160 orang responden terdapat lebih dari separoh 55,6% responden merasakan Kehandalan (*Reliability*) petugas baik. Lebih dari separoh 52,5% responden merasakan ketanggapan (*Responsiveness*) petugas kurang baik. Lebih dari separoh 70,6% responden merasakan terjamin (*Assurance*) atas pelayanan petugas adalah baik. Lebih dari separoh 76,9% responden merasakan kepedulian (*Empathy*) petugas kurang baik.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian, Bukti Lansung, Waktu Tunggu , dan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan

Kehandalan (Reliability)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	89	55,6
Kurang baik	71	44,4
Total	160	100
Daya Tanggap (Responsiveness)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	76	47,5
Kurang baik	84	52,5
Total	160	100
Jaminan (Assurance)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	113	70,6
Kurang baik	47	29,4
Total	160	100
Kepedulian (Empathy)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	37	23,1
Kurang baik	123	76,9
Total	160	100
Bukti Lansung (Tangibles)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	98	61,3
Kurang baik	62	38,8
Total	160	100
Waktu Tunggu (f)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	17	10,6
Kurang baik	143	89,4
Total	160	100
Kepuasan Pasien (f)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	90	56,3
Kurang Puas	70	43,8
Total	160	100

Lebih dari separoh 61,3% responden memberikan respon terhadap Bukti Lansung (*Tangibles*) pelayanan baik. Lebih dari separoh 89,4% responden memberi nilai waktu tunggu pelayanan kurang baik. Dan lebih dari separoh 56,3% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas di rawat jalan RSUD Sungai Dareh.

Analisa Bivariat

Tabel 2
Hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian, Bukti Langsung, dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya

Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	n	%			
Kurang Baik	43	60,6	28	39,4	71	100	3,526
Baik	27	30,3	62	69,7	89	100	0,000 (1,829-6,798)
Total	70	43,8	90	56,3	160	100	

Jaminan (Assurance)	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Kurang Baik	39	83	8	17	47	100	12,895
Baik	31	27,4	82	72,6	113	100	0,000 (5,426-30,648)
Total	70	43,8	90	56,3	160	100	

Daya Tanggap (Responsiveness)	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	n	%			
Kurang Baik	49	58,3	35	41,7	84	100	3,667
Baik	21	27,6	55	72,4	76	100	0,000 (1,888-7,123)
Total	70	43,8	90	56,3	160	100	

Bukti Lansung (Tangibles)	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	n	%			
Kurang Baik	46	74,2	16	25,8	62	100	8,865
Baik	24	24,5	74	75,5	98	100	0,000 (4,264-18,428)
Total	70	43,8	90	56,3	160	100	

Kepedulian (Empathy)	Kepuasan Pasien				Total	p value	OR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%			
Kurang Baik	60	48,8	63	51,2	123	100	2,571
Baik	10	27	27	73	37	100	0,032 (1,147-5,764)
Total	70	43,8	90	56,3	160	100	

Waktu Tunggu	Kepuasan Pasien				Total		P value	OR (CI 95%)
	Kurang Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	67	46,9	76	53,1	143	100	0,042	4,114 (1,133-14,938)
Baik	3	17,6	14	82,4	17	100		
Total	70	43,8	90	56,3	160	100		

Adanya hubungan bermakna kehandalan (reliability) pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Dengan nilai OR 3,526 yang artinya, responden yang memiliki kehandalan (reliability) petugas kurang baik beresiko 3,5 kali untuk menjadi kurang puas. Berdasarkan penelitian Gultom (2017), tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Didapatkan p value 0,000 dan disimpulkan adanya hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Realibility (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketetapan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien (Sastranegara, 2014).

Menurut asumsi peneliti petugas yang berada di RSUD Sungai Dareh memiliki kehandalan baik dengan memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pasien, terampil, serta dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien sehingga pasien puas. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka pihak rumah sakit dapat meningkatkan reliability petugas dengan memberikan pelayanan sesuai standar yang ada. Penertiban jam buka poliklinik dan membuat kesepakatan bersama komite medis terkait jam dinas dokter spesialis di rawat jalan dan

visite di rawat inap sesuai SOP pelayanan yang sudah ada akan meningkatkan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Adanya hubungan bermakna antara ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Dengan nilai OR 3,667 yang artinya, responden yang memiliki ketanggapan (*responsiveness*) petugas kurang baik beresiko 3,6 kali untuk menjadi kurang puas dibandingkan responden yang memiliki ketanggapan (*responsiveness*) petugas baik. Berdasarkan penelitian Gultom (2017), tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Didapatkan p value 0,000 maka dapat disimpulkan adanya hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Responsiveness (daya tanggap) adalah suatu respon atau kesigapan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan. Indikator terhadap ketanggapan (Responsiveness) dapat dilihat dari ketanggapan tenaga medis terhadap keluhan dan masalah kesehatan pasien, keramahan dan kesopanan tenaga medis selama perawatan, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan (kesigapan petugas), ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien dan keluarga serta ketetapan dalam pelayanan makanan dan minuman selama keperawatan (Satrianegara, 2014).

Menurut asumsi peneliti masih ada petugas yang bekerja di RSUD Sungai Dareh ini kurang tanggap dalam melakukan pekerjaannya seperti kurang cepat memberikan pelayanan ketika pasien sampai di ruangan, tidak datang tepat waktu ketika pasien membutuhkan dan kurang cepat

dalam menanggapi keluhan pasien. Untuk itu pelayanan pada dimensi ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan supaya menjadi lebih baik sehingga penilaian pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan maka pihak rumah sakit dapat meningkatkan daya tanggap petugas dengan memberikan pelayanan sesuai standar dan tepat waktu kepada pasien dan melaksanakan monitoring pihak manajemen dalam jam pelayanan secara berkala.

Adanya hubungan bermakna antara jaminan (*assurance*) pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Didapatkan nilai OR 12,895 yang artinya, responden yang memiliki jaminan (*assurance*) pelayanan kurang baik beresiko 12,8 kali untuk menjadi kurang puas dibandingkan responden yang memiliki jaminan (*assurance*) pelayanan baik. Berdasarkan penelitian Gultom (2017), tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Didapatkan p value 0,000 maka dapat disimpulkan adanya hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu kemampuan karyawan (tenaga medis) atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit (Satrianegara, 2014).

Menurut asumsi peneliti petugas rawat jalan yang bekerja di RSUD Sungai Dareh memiliki ketanggapan kurang baik. puas terhadap tindakan yang diberikan. Adanya hubungan bermakna antara kepedulian (*empathy*) petugas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Sungai

Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Didapatkan nilai OR 2,571 yang artinya, responden yang memiliki kepedulian (*empathy*) petugas kurang baik beresiko 2,5 kali menjadi kurang puas dibandingkan responden yang memiliki kepedulian (*empathy*) petugas baik. Berdasarkan penelitian Gultom (2017), tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Didapatkan p value 0,000 maka dapat disimpulkan adanya hubungan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *Empathy* (empati) adalah perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarga seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi (Satrianegara, 2014).

Menurut asumsi peneliti petugas kesehatan yang bekerja di RSUD Sungai Dareh ini peduli terhadap pasien, Selain memberikan tindakan keperawatan, petugas juga memberi perhatian kepada pasien, petugas juga menunjukkan kepedulian kepada pasien dengan meluangkan waktu untuk berbincang-bincang kepada pasien dan keluarga. Penelitian ini menyampaikan rasa puas pasien karena petugas kesehatan mampu memberikan perhatian penuh akan kebutuhan pasien.

Adanya hubungan yang bermakna antara bukti langsung (*tangibles*) pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Didapatkan nilai OR 8,865 yang artinya, responden yang memiliki bukti langsung (*tangibles*) pelayanan kesehatan kurang baik beresiko 8,8 kali menjadi kurang puas dibandingkan responden yang memiliki bukti langsung (*tangibles*) pelayanan

kesehatan baik. Berdasarkan penelitian Gultom (2017), tentang hubungan mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Tangible (bukti fisik) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik. Indikator terhadap tampilan fisik (tangible) dapat dilihat dari kemodernan fasilitas dan pelengkapannya, kerapian tenaga medis dan keperawatan, kebersihan, keindahan dan kerapian ruang rawat inap, kelengkapan fasilitas-fasilitas perawatan, kenyamanan dalam ruang perawatan serta kenyamanan dan fasilitas ruang tunggu (Satrianegara, 2014).

Didapatkan p value 0,000 maka dapat disimpulkan adanya hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. Menurut asumsi peneliti petugas yang bekerja di RSUD Sungai Dareh terlihat berpenampilan rapi, pasien merasa nyaman ketika di ruangan tunggu serta menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat yang akan digunakan.

Adanya hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022. Didapatkan nilai OR 4,114 yang artinya, responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan kurang baik beresiko 4,1 kali menjadi kurang puas dibandingkan responden yang memiliki waktu tunggu pelayanan baik. Waktu tunggu yaitu jumlah waktu yang dipakai oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berawal dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pasien adalah salah satu komponen potensial yang mempengaruhi ketidakpuasan. Waktu tunggu yang lama mencerminkan bagaimana rumah sakit mengatur manajemen pelayanan sesuai oleh situasi dan harapan pasien (Esti, 2012 dalam Tienneke, 2016). Menurut asumsi

peneliti didapatkan waktu tunggu pasien di pelayanan rawat jalan lebih dari 1 jam disebabkan oleh lama waktu tunggu di loket pendaftaran disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya administrasi status pasien yang kurang lengkap, pasien datang tidak sesuai jadwal kunjungan dan jumlah petugas yang kurang dan juga dokter kadang datang terlambat sehingga bisa menyebabkan lamanya waktu tunggu di pelayanan rawat jalan, dokter yang kadang terlambat datang.

Analisa Multivariat

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh data terkait analisa multivariat seperti berikut:

Tabel 3
Determinan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022

Variabel	N	P-value	Exp(B)	R. Square
<i>Reliability</i>	160	0,018	0,374	
<i>Assurance</i>	160	0,000	0,117	0,455
<i>Tangibles</i>	160	0,001	0,243	

Hasil penelitian Determinan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022 adalah *reliability* dengan nilai p value=0,018 dan exp B 0,374, *assurance* dengan nilai p value=0,000 dan exp B 0,117, dan *tangible* dengan nilai p value=0,001 dan exp B 0,243 dengan nilai R square secara keseluruhan 0,445 yang artinya kekuatan pengaruh variabel ini adalah 44,5%. Dari paparan analisis tersebut, diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022 adalah *Assurance* (p-value 0,000).

SIMPULAN

Determinan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022 adalah *reliability* dengan nilai p value=0,018 dan exp B 0,374, *assurance* dengan nilai p value=0,000 dan exp B 0,117, dan *tangible* dengan nilai p value=0,001 dan exp B 0,243 dengan nilai R square secara keseluruhan 0,445 artinya kekuatan pengaruh variabel ini adalah 44,5%. Dan faktor yang paling berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya Tahun 2022 adalah *Assurance* (p-value 0,000).

REFERENSI

- Ahmad. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019
- Ariadi, H., Studi, P., Keperawatan, D., & Keperawatan, F. (2019). *Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit (Patient Complaints In Hospital Services)*. 3(1), 7–
- Astuti (2016). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Makanan Pada Pasien Rawat INAP13.
- Alwy (2018) *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (RSUD HAJI MAKASSAR) ST . NURUL ALIAH ALWY*. (2018).
- Dragovich, A., Beltran, T., & Baylor, G. M. (2016). *Artikel yang Diterima Artikel yang Diterima*. November. <https://doi.org/10.1111/ijlh.12426>
- Edison (2017). *Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dan Manajemen Penanganan Keluhan Dengan Kepuasan Pasien DI RSUD S*
- Esti P Adhesia; Puspitasari Yenny; Rusmawati Aprin. (2012). Pengaruh Waktu Tunggu Dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sukorame Kota Kediri: STIKes surya mitra husada.
- Garaika., Darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian*. Lampung Selatan: CV HIRA TECH, 2019.
- Amiruddin, E. K. Y. E., Pascasarjana, P., & Hasanuddin, U. (2013). *Pengaruh perilaku pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan pada rumah sakit umum kota baubau sulawesi tenggara*.
- Kemendes RI (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemendes RI (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Kemendes RI. (2015). *Standar Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Khusus*
- Kemendes RI. (2018). *Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. 1–35.
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2015). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015* 1–7.
- Laelijah Nur, Subekti Heru (2017) *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. Universitas Gadjah Mada
- Mursyidah.L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- Mayasari Fitriyuli (2015). *Analisis Hubungan Waktu Pelayanan Dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metr*.

- Universitas Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Reform, J. A., & Marlina, L. (2017). *Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di rsud. am. parikesit tenggarong*. 5(2), 69–78
- Rosyadi, S., Kurniasih, D., Studi, P., Ilmu, M., Fakultas, A., Sosial, I., Ilmu, D., Jenderal, U., & Purwokerto, S. (n.d.). *Efektivitas Pelayanan Keluhan Pelanggan*. 18–32.
- Rensiner (2018). *Analisis faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud dr. Achmad darwis*. 1–8.
- Resnidiati. (2004). *Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas – Komang Ayu, Nyoman Sri*. 4(1), 1–18.
- Sharon. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (*Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang*). 6, 1–12.
- Sinaga (2021). *Engaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap DI RS DR FERDINand Program studi s1 kesehatan masyarakat fakultas kesehatan masyarakat universitas sumatera utara 2021*. (2021).
- Taftazani. 2013. Pengaruh Lama Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Tahun 2013. *Jurnal*
- Vatriscia, I. (2021). *Faktor yang mempengaruhi preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan rsu mitra sejati di kota medan tesis*.
- Yanti Novi (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar*