

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit

4.1.1 Sejarah Singkat RSIA Husada Bunda Malang



Gambar 4.2 RSIA Husada Bunda Malang

Sumber: data PKL, 2021

RSIA Husada Bunda didirikan oleh beberapa orang dokter yaitu: dr. Prabowo Reksonotoprodjo, SpOG, dr. Pramono Gunawan, SpOG, dr. Eddy Raharjo Suwondo, SpOG, dr. FX. Harsono Gunawan, dan dr. Loka Martino yang membentuk Yayasan Cipta Husada Bangsa. Pada awalnya RB (Rumah Bersalin) Husada Bunda bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada ibu-ibu yang melahirkan. Diresmikan oleh Walikota Malang Bpk Soesanto pada tanggal 11 November 1990. Pada tahun 1994 Yayasan Cipta Husada Bangsa berubah menjadi Yayasan Bina Husada dan Rumah Bersalin Husada juga berubah menjadi RSB Husada Bunda. Pada tanggal 5 Februari 2004 Yayasan Bina Husada berganti kepemilikan dan berubah menjadi PT Husada Bunda Mulia dan RSB menjadi RSIA Husada Bunda. Merupakan Rumah Sakit khusus Ibu dan Anak tipe C.

Pada tahun 2012 RSIA Husada Bunda Lulus Akreditasi 5 pelayanan dasar yaitu Pelayanan Administrasi dan Manajemen, pelayanan Rekam Medis, pelayanan Instalasi Gawat Darurat, pelayanan Medik dan Pelayanan Keperawatan.

Dalam melayani Rawat jalan, RSIA Husada Bunda memiliki pelayanan Poli Spesialis Gigi, Poli Kebidanan dan kandungan, Poli Spesialis Kulit dan Kelamin, Poli Fertility, Poli Spesialis Anak, poli Akupuntur, Instalasi Gawat Darurat, poli Psikologi, poli THT, poli Bedah, poli Saraf, poli Penyakit Dalam. Serta pelayanan Rawat Inap yang terdiri dari kelas VIP, I, II, III, yang dilengkapi pelayanan Unit Laboratorium, unit Farmasi, unit Rekam Medis dan unit Gizi. Kapasitas tempat tidur pasien yang disediakan di RSIA Husada Bunda sebanyak 26 tempat tidur.

Arsitektur RSIA Husada Bunda yang bergaya rumahan menjadikan daya Tarik tersendiri yang membuat pasien merasa nyaman. Dengan Motto *Keselamatan Pasien adalah prioritas kami*, RSIA Husada Bunda siap melayani semua pasien dengan sebaik baiknya.

4.1.2 Visi, Misi dan Motto RSIA Husada Bunda Malang

VISI

Menjadikan RSIA Husada Bunda terkemuka di wilayah Malang Raya dan sekitarnya sehingga dapat bersaing di era globalisasi

MISI

Memberikan layanan yang cepat, tepat dan mengutamakan keselamatan pasien.

Mengoptimalkan semua sumber daya yang dimiliki dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat.

MOTTO

Kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dikumpulkan data primer melalui kuesioner untuk mengetahui gambaran umum responden. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 94 responden yang telah mendapatkn pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di RSIA Husada Bunda Malang. Berikut, penulis sajikan mengenai jawaban responden atas dasar karakteristik:

a. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	46%
2	Perempuan	51	54%
	Total	94	100%

Sumber: data primer,2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki dengan persentase 54% dengan frekuensi 51 responden, sedangkan jenis kelamin laki-laki didapatkan persentase 46% dengan frekuensi 43 responden.

b. Usia Responden

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 4.3 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-24	19	20%
2	25-34	45	48%
3	35-44	28	30%
4	45-55	2	2%
	Total	94	100%

Sumber: data primer,2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dari 94 responden paling banyak usia responden antara 25 sampai 34 tahun dengan persentase 48% dengan frekuensi 45 responden, sedangkan usia yang paling rendah yaitu antara 45 sampai 55 tahun dengan jumlah persentase 2% dengan frekuensi 2 responden.

c. Pendidikan Responden

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA/SMK	64	68%
4	Perguruan Tinggi	30	32%
5	Lain-lain	0	0%
	Total	94	100%

Sumber: data primer,2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, pendidikan terakhir responden yang paling banyak yaitu SMA/SMK dengan persentase 68% dengan frekuensi 64 responden, sedangkan perguruan tinggi dengan persentase 32% dengan frekuensi 30 responden.

d. Pekerjaan Responden

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.5 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Swasta	23	24%
2	Wirausaha	12	13%
3	PNS	10	11%
4	IRT	25	26%
5	Pelajar	14	15%
6	Lain-lain	10	11%
	Total	94	100%

Sumber: data primer,2022

Berdasarkan tabel 4.5, pekerjaan responden yang paling banyak yaitu pegawai swasta dengan persentase 24% dengan frekuensi 23 responden,

sedangkan yang paling sedikit yaitu pekerjaan PNS dan lain-lain dengan jumlah persentase 11% dengan frekuensi 10 responden.



4.2.2 Pengaruh *Tangible* (penampilan/fisik) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien

Berikut adalah tabel hasil dari perhitungan SPSS menggunakan uji regresi linier:

Tabel 4.6 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	89.125	1	89.125	24.899	.000 ^b
	Residual	329.311	92	3.579		
	Total	418.436	93			

a. Dependent Variable: X1_tangible

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Hasil dari Tabel 4.6 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*tangible*/fisik) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien)

Tabel 4.7 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.651	1.606		4.763	.000
	yKepuasan_pasien	.937	.188	.462	4.990	.000

a. Dependent Variable: X1_tangible

Hasil dari Tabel 4.15 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara

serentak variabel bebas independen (*tangible/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

4.2.3 Pengaruh *Empathy* (perhatian) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien

Berikut adalah tabel hasil dari perhitungan SPSS menggunakan uji regresi linier:

Tabel 4.8 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.076	1	48.076	15.286	.000 ^b
	Residual	289.339	92	3.145		
	Total	337.415	93			

a. Dependent Variable: X2_empathy

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Hasil dari Tabel 4.8 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*empathy/perhatian*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 4.9 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.508	1.506		6.979	.000
	yKepuasan_pasien	.688	.176	.377	3.910	.000

a. Dependent Variable: X2_empathy

Hasil dari Tabel 4.9 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan

$p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*empathy/perhatian*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

4.2.4 Pengaruh *Assurance* (jaminan) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien

Berikut adalah tabel hasil dari perhitungan SPSS menggunakan uji regresi linier:

Tabel 4.10 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.007	1	44.007	13.284	.000 ^b
	Residual	304.770	92	3.313		
	Total	348.777	93			

a. Dependent Variable: X3_assurance

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Hasil dari Tabel 4.10 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*assurance/jaminan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 4.11 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.740	1.545		6.950	.000
	yKepuasan_pasien	.658	.181	.355	3.645	.000

a. Dependent Variable: X3_assurance

Hasil dari Tabel 4.11 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*assurance/jaminan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

4.2.5 Pengaruh *Reliability* (kehandalan) Di TPPERJ Terhadap Kepuasan Pasien

Berikut adalah tabel hasil dari perhitungan SPSS menggunakan uji regresi linier:

Tabel 4.12 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.334	1	45.334	14.409	.000 ^b
	Residual	289.443	92	3.146		
	Total	334.777	93			

a. Dependent Variable: X4_reliability

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Hasil dari Tabel 4.12 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= Ho ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*reliability/kehandalan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 4.13 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.656	1.506		7.076	.000
	yKepuasan_pasien	.668	.176	.368	3.796	.000

a. Dependent Variable: X4_reliability

Hasil dari Tabel 4.13 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*reliability/kehandalan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

4.2.6 Pengaruh *Responsiveness* (ketanggapan) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien

Berikut adalah tabel hasil dari perhitungan SPSS menggunakan uji regresi linier:

Tabel 4.14 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.622	1	46.622	16.209	.000 ^b
	Residual	264.622	92	2.876		
	Total	311.245	93			

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

b. Predictors: (Constant), yKepuasan_pasien

Hasil dari Tabel 4.14 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil anova didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000b , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

Tabel 4.15 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil *coefficients*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.533	1.440		7.316	.000

yKepuasan _pasien	.678	.168	.387	4.026	.000
----------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: X5_responsiveness

Hasil dari Tabel 4.15 Perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi liner dengan hasil *coefficients* didapatkan bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

4.3 Pembahasan

a. Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *Tangible* (fisik/penampilan)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha=5\%$)= H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*tangible/ketanggapan*) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhidayat *et al.*,(2019) bahwa bukti fisik yang dimiliki RSUD Hidayah Delitua seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan turut mendukung bukti fisik sehingga menyebabkan pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan pada penelitian Sesrianty *et al.*,(2019) yaitu ketika pasien memilih rumah sakit memiliki harapan yang tinggi terhadap aspek bukti fisik.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Sedangkan *Tangible* (bukti langsung/penampilan) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga (Iman & Lena, 2017)).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *tangible* di RSIA Husada Bunda Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang tidak puas yaitu 6 orang atau 6,4%, cukup puas 21 orang atau 22,3%, puas 71 orang atau 75,5%, dan sangat puas 14 orang atau 14,9%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *tangible* atau fisik/penampilan. Semakin baik *tangible*/bukti fisik, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

b. Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Empathy* (perhatian)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*empathy*/perhatian) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Pangerap *et al.*, (2018) bahwa perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap

kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah dan juga pada penelitian Taekab *et al.* (2019) bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai *p value* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Empathy (perhatian) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Iman & Lena, 2017)).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* di RSIA Husada Bunda Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 71 orang atau 75,5% dan sangat puas 19 orang atau 20,2%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *empathy* atau perhatian. Semakin baik dimensi mutu *empathy*/perhatian di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah

Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

- c. Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*assurance*/jaminan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Tangdilambi *et al.*, (2019) menyatakan bahwa pasien menilai baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa bahwa RSUD Kota Makassar mampu memberikan kepercayaan/ jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnose penyakit, mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Penelitian ini didukung dalam penelitian Juwita *et al.*, (2017) 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 jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* di RSIA Husada Bunda Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 72 orang atau 76,6% dan sangat puas 19 orang atau 19,1%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *assurance* atau jaminan.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien

akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Assurance (jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat atau dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material atau uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi (Iman & Lena, 2017)).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* di RSIA Husada Bunda Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 72 orang atau 76,6% dan sangat puas 19 orang atau 19,1%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *assurance* atau jaminan. Semakin baik dimensi mutu *assurance*/jaminan di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

d. Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*reliability*/kehandalan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien). Dari pernyataan tersebut serupa dengan penelitian yang

dilakukan oleh Tangdilambi *et al.*,(2019) yang menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kehandalan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut jika pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar sudah baik. Sejalan dengan penelitian Juwita *et al.*,(2017) dimana dalam hasil pengujian statistik dengan uji *Fisher's Exact* diperoleh nilai $p = 0,0001 < 0,1$ yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Sedangkan *Reliability* (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang *non standardize output*, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu (Iman & Lena, 2017).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* di RSIA Husada Bunda Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase

tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 9 orang atau 9,6%, puas berjumlah 73 orang atau 77,7% dan sangat puas 19 orang atau 20,2%. Artinya pasien puas menilai mutu pelayanan dari dimensi *reliability* atau kehandalan. Semakin baik dimensi mutu *reliability*/kehandalan di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.

e. Pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan aspek *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikan 0,000, maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (*responsiveness*/ketanggapan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien) Dari pernyataan tersebut serupa dengan penelitian Sari *et al.*, (2020) bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan sejalan dengan penelitian Pangerapan *et al.*, (2018) bahwa ada hubungan antara penilaian daya tanggap dengan kepuasan pasien di rawat inap dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan keperawatan akan semakin puas pula.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut (Agustina, 2020) Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan puas. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak pemberi pelayanan kesehatan harus lebih berhati-hati, karena apabila pasien sering merasa tidak puas

akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien. Serta tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan.

Sedangkan *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif atau cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi nonverbal langsung atau melalui telepon (Iman & Lena, 2017).

Hasil persentase pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* di RSIA Husada Bunda Malang dari 94 responden dapat disimpulkan bahwa nilai persentase tertinggi untuk responden yang cukup puas berjumlah 8 orang atau 8,5%, puas berjumlah 72 orang atau 76,6% dan sangat puas 16 orang atau 17,0%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi *responsiveness* atau ketanggapan. Semakin baik dimensi mutu *responsiveness*/ketanggapan di tempat pendaftaran, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Apalagi tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Peran tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menjadi sangat penting, karena kinerja petugas kesehatan akan menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah kepuasan pasien.