

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMENSI *TANGIBLE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSKDIA PERTIWI MAKASSAR

Ulfah Mahfudah^{1*}, Arif Atul Mahmuda Dullah², Liliskarlina³, Debi Asmaya⁴

^{1,2,3,4} Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Patria Artha, Indonesia

*E-mail: ulfah.mahfudah@gmail.com

Patria Artha Journal of Nursing Science
2020. Vol. 4(2),
Issn: 2549 5674
e-issn: 2549 7545
Reprints and permission:
<http://ejournal.patria-artha.ac.id/index.php/jns>

Abstrak

Latar Belakang : Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkatan perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. **Tujuan** : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSKDIA Pertiwi Makassar. **Metode** : Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, dengan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel 109 pasien di instalasi rawat jalan RSKDIA Pertiwi Kota Makassar pada bulan Mei 2019. Penelitian ini menggunakan analisa chi-square dengan tingkat signifikansi 0,05. **Hasil Penelitian** : Berdasarkan penelitian ini diperoleh variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSKDIA Pertiwi Makassar adalah bukti fisik ($p=0,000$).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Instalasi Rawat Jalan

Pendahuluan

Dewasa ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan mutu kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk

meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan¹.

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran yang penting dan mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan

standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli. ⁽²⁾

Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *reability* (kehandalan), *responsiveness* (katanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (wujud nyata). Lima dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan

kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. ⁽³⁾

Metode

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan menggunakan desain studi *cross-sectional study* dan didukung dengan *indepth interview* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Jalan RSKDIA Pertiwi Makassar dengan nilai rata-rata sebanyak 150 responden per bulan pada periode Januari 2019 sampai Juli 2019. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan cara *accidental sampling*. Sampel penelitian adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Jalan RSKDIA Pertiwi Makassar sebanyak 109 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Hasil

Tabel 1
Pengaruh Dimensi *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKDIA Makassar Tahun 2020

Dimensi Tangible	N	%	Nilai P
Puas	107	98,2	
Kurang Puas	2	1,8	0,001
Total	109	100	

Sumber: Data Primer, 2020

Tabel 1 menunjukkan bahwa 109 responden 107 yang menunjukkan kategori puas dan 2 responden menunjukkan dengan kategori kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p < \alpha$, dimana nilai $p = (0,001) < \alpha =$

$(0,05)$. Karena nilai nilai $p < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSKDIA Pertiwi Makassar.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSKDIA Pertiwi Makassar.

Hasil penelitian diperoleh responden berdasarkan frekuensi umur, responden yang tertinggi adalah responden yang berumur 21-30 tahun yaitu sebanyak 64 responden (60,6%). Berdasarkan frekuensi pendidikan, responden yang tertinggi adalah SLTA yaitu sebanyak 60 responden (56,9%). Berdasarkan frekuensi pekerjaan, responden yang tertinggi adalah IRT yaitu sebanyak 68 responden (61,5%). Hasil pengujian seluruh variabel secara bersamaan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSKDIA Pertiwi Makassar.

Dimensi *tangible* dalam penelitian ini berkaitan dengan kerapihan petugas pendaftaran, kerapihan perawat, kerapihan dokter, kerapihan petugas apotek, kebersihan ruang tunggu pendaftaran, kebersihan ruang tunggu poli, kebersihan ruang poli, dan kebersihan ruang tunggu apotek. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p < \alpha$, dimana nilai $p = (0,001) < \alpha = (0,05)$. Karena nilai nilai $p < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSKDIA Pertiwi Makassar.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya Kurniawan (2015) bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien ($p = 0,003 < \alpha = 0,05$)⁴. Hasil penelitian ini

tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Triana Helmawaty dan Siti Dyah Handayani (2017) bahwa tidak ada pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien ($p = 0,035 < \alpha = 0,05$)⁵.

Responden di instalasi rawat jalan RSKDIA Pertiwi Makassar mayoritas menjawab puas terhadap dimensi *tangible* karena sarana dan prasarana berupa perlengkapan, ruangan pemeriksaan bersih dan peralatan lainnya yang memadai, penataan ruang yang rapih, pencahayaan yang cukup, toilet yang bersih serta dokter, perawat dan tenaga non perawat yang selalu berpenampilan rapih.

Simpulan

Dimensi kualitas didapatkan dimensi *tangible* 107 responden (98,2%) dengan kategori puas dan 2 responden (1,8%) dengan kategori kurang. Adanya pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien diperoleh ($p 0,000 < \alpha 0,05$).

Saran

Pihak manajemen RSKDIA Pertiwi Makassar perlu meningkatkan keramahan serta kecepatan tanggapan dalam melayani pasien serta melakukan survey kepuasan pelanggan dengan cara membuat kotak saran guna mendapat informasi sebagai upaya evaluasi peningkatan kualitas pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan memberi kontribusi selama penelitian dilaksanakan

Daftar Pustaka

1. Nurhidayanti Aulia, Suryawaty Chriswardani, & Sriatmi Ayun. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center Di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol.2 No.1 Januari 2014
2. Efendy Rustam, Arifin Alwy, & Darmawansyah. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Gowa Kabupaten Takalar.
3. Aryani Fina, Husnawaty, Muharni Septi, Sari, L.M, & Afriani Richa. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekan Baru. Jurnal *PHARMACY* Vol.12 No.1 Juli 2015
4. Kurniawan Aditya. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Rawat Jalan*. Infokes, Vol 7 No.1, February 2017
5. Helmawaty Triana & Handayani Dyah, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien DI Klinik Rumah Sakit Zakat Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.