

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSU Bethesda Gunung Sitoli

Alfred Solidaritas Telaumbanua¹, Deli Theo², Juliandi Harahap³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvetia

Abstract. *Quality is one of the important elements in every health service. Therefore, in providing health services for the community, health service providers must always maintain the quality of services provided. The purpose to be achieved in this study is to analyze the factors that affect the quality of health services on patient satisfaction of the General Polyclinic at Bethesda Gunungsitoli General Hospital. This type of research uses a descriptive analytical survey with a cross sectional design. The population in this study was all patients who came for outpatient treatment at the General Polyclinic at Bethesda General Hospital Gunungsitoli approximately 2235 visits to take sampel using the Accidental sampling method. While the sample amounted to 100 people. Data analysis was carried out by univariate, bivariate and multivariate analysis. Based on the results of the chi-square test, it is known that the incidence of hypotension affects Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empahaty $p = 0.000$, meaning that there is Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empahaty to patient satisfaction. From the results of multivariate analysis, it is known that the most influential variable in this study is the Responsiveness variable with an OR value of 15,104. The conclusion in this study is that responsiveness is the dominant factor affecting patient satisfaction at the General Polyclinic at Bethesda General Hospital Gunungsitoli. To be able to improve the quality of services that must be improved, especially security and comfort guarantees for patients such as: completing patient administration, responding quickly to patient complaints, providing drugs quickly and precisely, providing information and quick response in handling patients to be improved to create a patient satisfaction that becomes patient satisfaction at the General Polyclinic at Bethesda General Hospital Gunungsitoli.*

Keywords : Responsiveness, Patient Satisfaction.

Abstrak. Mutu menjadi salah satu elemen penting dalam setiap pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus selalu menjaga mutu pelayanan yang diberikan. tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Poliklinik Umum Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli. Jenis penelitian ini menggunakan survei analitik deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat rawat jalan di Poliklinik Umum Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli lebih kurang 2135 kunjungan pengambilan sampel dengan metode *Accidental sampling*. sedangkan sampel berjumlah 100 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis *univariat, bivariat dan multivariat*. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empahaty* (empati) $p = 0,000$, artinya ada pengaruh *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empahaty* terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel *Responsiveness* dengan nilai OR 15,104. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah *Responsiveness* merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Umum Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pasien seperti: menyelesaikan administrasi pasien, cepat tanggap dengan keluhan pasien, memberikan obat secara cepat dan tepat, memberikan informasi dan cepat tanggap dalam menangani pasien agar ditingkatkan tercipta sebuah kepuasan pasien yang menjadi kepuasan pasien terhadap di Poliklinik Umum Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli.

Kata Kunci : Responsiveness, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan,

dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan .

Rumah sakit mempunyai tanggung jawab terhadap mutu pelayanan diantaranya adalah rekrutmen terhadap sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi dan jumlah yang cukup untuk memenuhi kriteria pelayanan kesehatan rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien saat mendapatkan pelayanan rumah sakit dan pencapaian yang besar dapat terletak pada tindakan-tindakan kecil yang konsisten dilakukan rumah sakit. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan tingkat sosial-ekonomi masyarakat, maka tuntutan terhadap pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Jumlah sarana pelayanan kesehatan telah memperketat persaingan antara sarana pelayanan kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan yang bermutu .

Kepuasan pasien merupakan faktor utama dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebagai hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdampak jumlah kunjungan pasien meningkat, dan pasien yang puas akan pelayanan cenderung akan kembali. Pemahaman yang baik dari setiap petugas rumah sakit tentang kepuasan pasien sehingga petugas akan memberikan layanan yang sebaik-baiknya dan memberikan keputusan terhadap pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Telaah Teori (Konsep Rumah Sakit)

Istilah *hospital* (rumah sakit) berasal dari kata Latin, yaitu *hospes* (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan *hospitality* (keramahan). Pengertian Rumah Sakit menurut *World Health Organization (WHO)* adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik *kuratif* maupun *rehabilitatif*, dimana layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Pengertian tentang mutu dapat dilihat dari definisi-definisi yang diberikan oleh beberapa ahli, antara lain:

1. Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati.
2. Mutu adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program.
3. Mutu adalah derajat kepatuhan terhadap standard yang telah ditetapkan.
4. Mutu adalah totalitas dari suatu wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang didalamnya terkandung pengertian akan adanya rasa aman atau terpenuhinya kebutuhan para tanngung barang atau jasa yang dihasilkan tersebut.
5. Mutu menurut Jacobalis sangat subjektif, tergantung pada persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya dan banyak faktor lagi pada masyarakat atau pribadi yang terkait dengan jasa pelayanan.

Pelayanan

Konsep pelayanan didefinisikan juga oleh banyak pakar Soetopo mendefinisikan pelayanan “sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain” atau dapat diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk atau jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkomsumsi jasa tersebut. Sedangkan secara terperinci dijelaskan oleh Groonroos. Sebagaimana dikutip dibawah ini “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan Kesehatan

Azrul Azwar mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat. Azrul Azwar menyatakan bahwa Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaranya sesuai dengan standard dan kode etik yang telah ditetapkan.

Persepsi

Salah satu faktor psikologis yang mempengaruhi pembeli adalah persepsi. Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya stimulus (rangsangan) yang diterima melalui lima indera sehingga seseorang dapat menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan

dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman-pengalaman yang ada pada diri yang bersangkutan. Persepsi dapat dinyatakan pula sebagai proses dimana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimuli yang diterima pancaindera, ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh. Kunci untuk memahami persepsi adalah pengenalan bahwa persepsi merupakan penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Mutu harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen, yang berarti citra mutu yang baik, bukan menurut persepsi penyedia jasa, melainkan menurut persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa, karena konsumenlah yang menikmati jasa perusahaan dan menentukan mutunya. Proses Pembentukan Persepsi Sesungguhnya persepsi dibentuk oleh tiga pengaruh yakni : a) Karakteristik dari stimuli (rangsangan) dimana stimulus merupakan hal diluar individu yang dapat berbentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu. b) Hubungan stimuli dengan sekelilingnya. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya, oleh karena itu persepsi memiliki sifat subjektif. Hal tersebut berarti bahwa setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap satu objek yang sama. c) Kondisi yang ada dalam diri individu yang bersangkutan. Satu hal yang perlu diperhatikan dari persepsi adalah bahwa persepsi dapat sangat berbeda dengan kenyataan yang ada.

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik deskriptif dengan rancangan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi (hubungan) dan keterpengaruhannya antara variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli beralamat di Jl. Diponegoro No. 375C Desa Sifalaete Tabaloho Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara

Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan Juli 2023

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, suku, pendidikan dan pekerjaan. Variabel independen mencakup *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empahaty*.. Analisis *univariat* dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik responden dan distribusi frekuensi variabel independen (*Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empahaty*.) serta variabel dependen (kepuasan pasien rawat jalan).

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Usia	f	Persentase
Masa dewasa akhir (36-50 tahun)	60	60.0
Masa dewasa awal (20-35 tahun)	40	40.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa usia responden mayoritas 36-50 tahun yaitu sebanyak 60 responden (60%) dan minoritas berusia 20-35 tahun yaitu sebanyak 40 responden (40%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Usia	f	Persentase
Laki-laki	42	42.0
Perempuan	58	58.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa jenis kelamin responden mayoritas perempuan yaitu sebanyak 58 responden (58%) dan minoritas laki-laki yaitu sebanyak 42 responden (42%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Pekerjaan	f	Persentase
Bekerja	73	73.0
Tidak Bekerja	27	27.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 73 responden (73%) dan minoritas tidak bekerja yaitu sebanyak 27 responden (27%).

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli**

Pekerjaan	f	Persentase
SD/SMP	9	9.0
SMA/SMK	59	59.0
Perguruan Tinggi	32	32.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 59 responden (59%) dan minoritas SD/SMP yaitu sebanyak 9 responden (9%).

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku
di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli**

Suku	f	Persentase
Jawa	10	10.0
Nias	75	75.0
Padang	2	2.0
Karo	3	3.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki suku Nias yaitu sebanyak 75 responden (75%) dan minoritas Padang yaitu sebanyak 2 responden (2%).

Analisis Univariat

Analisis yang dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendesripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Tangibles*
di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli**

<i>Tangibles</i>	f	Persentase
Tidak Baik	60	60.0
Baik	40	40.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki *tangible* tidak baik yaitu sebanyak 60 responden (60%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 40 responden (40%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Responsiveness*
di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli**

<i>Responsiveness</i>	f	Persentase
Tidak Baik	68	68.0
Baik	32	32.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki responsiveness tidak baik yaitu sebanyak 68 responden (68%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 32 responden (32%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Reliability* di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

<i>Reliability</i>	f	Persentase
Tidak Baik	70	70.0
Baik	30	30.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki reability tidak baik yaitu sebanyak 70 responden (70%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 30 responden (30%).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Assurance* di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

<i>Assurance</i>	f	Persentase
Tidak Baik	65	65.0
Baik	35	35.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki assurance tidak baik yaitu sebanyak 65 responden (65%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 35 responden (35%).

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Emphaty* di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

<i>Emphaty</i>	f	Persentase
Tidak Baik	60	60.0
Baik	40	40.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki empaty tidak baik yaitu sebanyak 60 responden (60%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 40 responden (40%).

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Kepuasan Pasien	f	Persentase
Tidak Puas	56	56.0
Puas	44	44.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden memiliki kepuasan pasien rawat jalan tidak baik yaitu sebanyak 56 responden (56%) dan minoritas baik yaitu sebanyak 44 responden (44%).

Analisis Bivariat

Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis *Bivariat* dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui *Crosstabs* atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis Bivariat ini adalah menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$.

Tabel 12. Hubungan *Tangibles* Dengan Kepuasan Pasien di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli

Tangibles	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Baik	39	65.0	21	35.0	60	0,022	
Baik	17	42.5	23	57.5	40		
Total	56		44		100		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *tangible* tidak baik didapat bahwa 39 responden (65.0%) tidak puas dan 21 responden (35.0%) puas. Dari 40 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *tangible* baik didapat bahwa 17 responden (42.5%) tidak puas dan 23 responden (57.5%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.022 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *tangible* Terhadap Kepuasan Pasien poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Tabel 13. Hubungan *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli

Responsiveness	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah	p (value)
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	
Tidak Baik	53	77.9	15	22.1	68	0,000
Baik	3	9.4	29	90.6	32	
Total	56		44		100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 68 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Responsiveness* tidak baik didapat bahwa 53 responden (77.9%) tidak puas dan 15 responden (22.1%) puas. Dari 32 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Responsiveness* baik didapat bahwa 3 responden (9.4%) tidak puas dan 29 responden (90.6%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Responsive Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Tabel 14. Hubungan *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Reliability	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah	p (value)
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	
Tidak Baik	48	68.6	22	31.4	70	0,000
Baik	8	26.7	22	73.3	30	
Total	56		44		100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 70 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *reliability* tidak baik didapat bahwa 48 responden (68.6%) tidak puas dan 22 responden (31.4%) puas. Dari 30 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *reliability* baik didapat bahwa 8 responden (26.7%) tidak puas dan 22 responden (73.3%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli.

Tabel 15. Hubungan *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Assurance	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah	p (value)
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	
Tidak Baik	45	69.2	20	30.8	65	0,000
Baik	11	31.4	24	68.8	35	
Total	56		44		100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 65 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Assurance* tidak baik didapat bahwa 45 responden (69.2%) tidak puas dan 20 responden (30.8%) puas. Dari 35 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Assurance* baik didapat bahwa 11 responden (31.4%) tidak puas dan 24 responden (68.6%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli.

Tabel 16. Hubungan *Empathy* Dengan Kepuasan Pasien di poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli

Emphaty	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah	<i>p</i> (value)
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	
Tidak Baik	48	80.0	12	20.0	60	0,000
Baik	8	20.0	32	80.0	40	
Total	56		44		100	

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Empathy* tidak baik didapat bahwa 48 responden (80.0%) tidak puas dan 12 responden (20.0%) puas. Dari 40 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Empathy* baik didapat bahwa 8 responden (20.0%) tidak puas dan 32 responden (80.0%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *Empaty* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Analisis *Multivariat*

Analisis ini untuk melihat pengaruh (hubungan) antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan jenis analisa regresi logistik sehingga didapat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau yang biasa disebut dengan istilah *Ordinary Least Squares (OLS) regression*. Perbedaannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal dengan dua kategori, misalnya: Ya dan Tidak, Baik dan Buruk atau Tinggi dan Rendah. memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapat nilai Odds ratio yang telah disesuaikan rumus *regresi logistic*.

Tabel 17. Pengaruh *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empahaty* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli

Uji *Regresi Logistik*

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
<i>Tangibles</i>	1.527	0.024	4.605
<i>Responsiveness</i>	2.715	0.103	15.104
<i>Reliability</i>	1.129	0.002	3.091
<i>Assurance</i>	1.660	0.014	5.262
<i>Emphaty</i>	1.558	0.025	4.749

Berdasarkan Tabel 17, setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empahaty* memiliki nilai $p\text{-value} < 0,05$ Artinya, kelima variabel tersebut saling berinteraksi untuk kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Selanjutnya, analisis multivariat untuk mengetahui besarnya pengaruh kelima variabel tersebut terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga *Odds Ratio (OR)*, yaitu:

1. Variabel *Tangible* dengan nilai OR 4.605 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya *Tangible* berpeluang 4 kali memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.
2. Variabel *Responsiveness* dengan nilai OR 15.104 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya *Responsiveness* berpeluang 15 kali memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

3. Variabel *Reliability* dengan nilai OR 3.091 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya *Reliability* berpeluang 3 kali memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.
4. Variabel *Assurance* dengan nilai OR 5.262 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya *Assurance* berpeluang 5 kali memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.
5. Variabel *Empahaty* dengan nilai OR 4.749 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya *Empahaty* berpeluang 44 kali memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan adalah *Responsivenes* dengan nilai OR 62.850 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya *Responsivenes* berpeluang 63 kali memengaruhi kepuasan pasien di Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli .

Pembahasan

Pengaruh Karakteristik Responden Dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli .

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup usia, jenis kelamin, suku, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas umur responden berusia mayoritas 36-50 tahun yaitu sebanyak 60 responden (60%), mayoritas responden mayoritas perempuan yaitu sebanyak 58 responden (58%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 59 responden (59%) dan mayoritas responden memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 73 responden (73%) di Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli .

Usia muda cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mengkritik.. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik. Sehingga minat kunjungan ulang rendah. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki – laki cenderung tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, oleh karena itu mereka lebih dianggap fleksibel dibandingkan perempuan.

Kemudian dengan Pendidikan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang baik. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.

Menurut temuan peneliti bahwa umur mempunyai hubungan terhadap minat kunjungan ulang disebabkan karena kebanyakan pasien yang sudah berumur akan memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas rumah sakit mengenai keadaan penyakit yang diderita, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dari tenaga kesehatan sedangkan untuk jenis kelamin menurut peneliti faktor tersebut memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan atau pelayanan yang diberikan secara detail, sementara laki-laki kurang mengindahkan hal tersebut. Kaum laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih *fleksible* dibandingkan perempuan. Faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang karena dilihat dari kerentanan yang bersumber dari jenis kelamin yang berbeda, responden perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan dibandingkan laki-laki karena perempuan lebih banyak dirumah sebagai ibu rumah tangga sedangkan laki-laki bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga. Hal ini juga perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit tidak peduli sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan keluarga apabila merasakan sakit.

Pengaruh *Tangibles* (bukti Fisik) Dengan kepuasan di Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli .

Tangibles (penampilan fisik) merupakan penampilan fisik dari fasilitas dan bangunan atau tata letak dari tempat pelayanan, personel dan materi komunikasi yang dipakai.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang tangible tidak baik didapat bahwa 39 responden (65.0%) tidak puas dan 21 responden (35.0%) puas. Dari 40 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang tangible baik didapat bahwa 17 responden (42.5%) tidak puas dan 23 responden (57.5%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai $p\text{-value } 0.026 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tangible Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli.

Sedangkan Penelitian oleh Monika Mallisa (2021) Dengan Judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Klinik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perkotaan Kabupaten Jayawijaya. Hasil yang ditemukan adalah *tangible* ($\text{nilai Sig } 0,039 < 0,05$), *responsiveness* ($\text{nilai Sig } 0,001 < \text{dari } 0,05$) dan *empathy* ($0,000 < 0,05$)

berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas perkotaan, berdasarkan hasil analisis, maka disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan farmasi klinik baik secara partial maupun secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas daerah perkotaan kabupaten Jayawijaya. *Empathy* mempunyai koefisien yang paling besar yaitu 0,62. maka disarankan untuk tetap mempertahankan bahkan lebih meningkatkan rasa empathy dalam pelayanan kepada pasien, serta memperbaiki kualitas pelayanan dari sisi *reliability* dan *assurance*.

Menurut temuan peneliti bukti fisik yaitu ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat secara kasat mata atau fisiknya dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sehingga menjadi daya tarik pada pelayanan kesehatan meliputi fasilitas fisik, kelengkapan sarana dan prasarana, terdapat fasilitas yang rapi dengan jumlah yang cukup serta hal-hal penunjang lainnya yang dimiliki fasilitas pelayanan kesehatan. Persepsi mutu pelayanan bukti fisik pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator pertanyaan seperti ruang tunggu bersih dan rapi, area parkir luas, petugas berpenampilan rapi, ruang periksa bersih dan rapi, kelengkapan alat periksa, tersedianya penunjuk ruangan, papan informasi yang jelas, dll. Pada penelitian ini didapat bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas fisik maka kepuasan pasien rawat jalan semakin bertambah. Bila semakin tinggi fasilitas fisik disediakan oleh puskesmas terutama pada ruang rawat jalan maka merupakan salah satu alasan pasien dan keluarga pasien dalam menentukan pilihannya berobat kembali di RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) Dengan kepuasan pasien Rawat jalan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli .

Daya Tanggap merupakan kemauan dan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu kebutuhan dan memenuhi permintaan pasien rawat inap serta memberikan layanan yang tanggap, cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 68 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Responsiveness* tidak baik didapat bahwa 53 responden (77.9%) tidak puas dan 15 responden (22.1%) puas. Dari 32 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Responsiveness* baik didapat bahwa 3 responden (9.4%) tidak puas dan 29 responden (90.6%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Responsive Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Faktor yang paling dominan memengaruhi Kepuasan pasien adalah *Responsiveness* dengan nilai OR 15.104 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya

Responsiveness berpeluang 15 kali memengaruhi Pasien Rawat Jalan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Penelitian lain oleh Amalia (2018) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD DR. Pirngadi Kota Medan. Dari hasil analisis, diperoleh bahwa 68,1 % kepuasan pasien dipengaruhi oleh kelima variabel kualitas pelayanan, sedangkan 31,9 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan pada penelitian ini. variabel berwujud/bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keamanan/kenyamanan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama berpengaruh significant terhadap kepuasan pasien RSPM. Secara parsial, variabel berwujud/bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien, dan variabel berwujud/bukti fisik (*tangible*), memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, sedangkan keamanan/kenyamanan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara parsial tidak mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pasien.

Kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Salah satu dimensi pokok kualitas jasa yakni daya tanggap (*responssiveness*). Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap kinerja rumah sakit dalam usaha memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan. Karena, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, dan sebaliknya Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang paling efisien, layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien dan keluarga sehingga mereka akan selalu merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima.

Pengaruh *Reliability* (kehandalan) Dengan kepuasan pasien Rawat jalan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 70 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *reliability* tidak baik didapat bahwa 48 responden (68.6%) tidak puas dan 22 responden (31.4%) puas. Dari 30 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *reliability* baik didapat bahwa 8 responden (26.7%) tidak puas dan 22 responden (73.3%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli.

Menurut temuan peneliti pelayanan yang diberikan di rawat jalan RSU Bethesda Gunungsitoli haruslah pelayanan terbaik yang harus diberikan karena pasien dilayani bukan berdasarkan status sosialnya tapi hak setiap pasien berhak diperlakukan sama. Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Penilaian persepsi kehandalan ini merupakan bagian dari dimensi Kehandalan dengan metode *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji.

Padahal profesionalisme perawat merupakan bagian integral dari pelayanan asuhan kesehatan di dasarkan pada ilmu dan ketarampilan menuju pelayanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu *Reliability* (handal) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSU Bethesda Gunungsitoli. Hal tersebut dikarenakan tenaga kesehatan yang berprofesi dengan baik akan memiliki kinerja yang baik, namun secara umum mutu pelayanan kesehatan masih relatif belum profesional. Hal ini bisa dilihat dengan adanya kemampuan profesional terbatas, pengaturan tugas yang kurang cepat dan tepat waktu. Kondisi ini terjadi akibat relatif masih kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan maupun adanya kurang kesadaran pelaku pelayanan kesehatan.

Kehandalan yang perlu ditingkatkan pelayanan Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbelit-belit serta kesiapan tenaga kesehatan melayani pasien setiap saat. Kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena keandalan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan tepercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan kehandalan seorang petugas kesehatan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Assurance (jaminan) Dengan kepuasan pasien Rawat jalan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli .

Assurance (Jaminan) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit menyediakan petugas kesehatan yang berkualitas dan terampil seperti yang telah dijanjikan agar pasien rawat inap memiliki kepercayaan terhadap proses pengobatan untuk penyembuhan akan penyakit yang dideritanya.

Assurance (jaminan/ keyakinan) dokter adalah pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan seorang dokter yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa dari 65 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Assurance* tidak baik didapat bahwa 45 responden (69.2%) tidak puas dan 20 responden (30.8%) puas. Dari 35 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Assurance* baik didapat bahwa 11 responden (31.4%) tidak puas dan 24 responden (68.6%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Exda Hanung (2018) dengan judul penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa reability, empathy, tangible berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien sedangkan responsiveness dan assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil secara keseluruhan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Ngrampal Kabupaten Sragen.

Pengaruh Empathy (empati) Dengan kepuasan pasien Rawat jalan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli .

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 60 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang Empathy tidak baik didapat bahwa 48 responden (80.0%) tidak puas dan 12 responden (20.0%) puas. Dari 40 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang Empathy baik didapat bahwa 8 responden (20.0%) tidak puas dan 32 responden (80.0%) puas.

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value* $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli.

Disamping teknis medis, maka hubungan interpersonal juga sangat diperlukan dalam pelayanan, artinya ini selain disebabkan oleh obat yang diminum oleh pasien, kesembuhan juga sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis dari pasien itu sendiri dan juga sugesti yang

diberikan melalui perawat atau dokter yang memeriksanya. dimensi empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien.. Penilaian empati pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

Menurut temuan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima

1. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi untuk meningkatkan kepuasan pasien Poliklinik umum RSU Bethesda Gunungsitoli melalui interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan tersebut. Sehingga di harapkan kehandalan, daya tanggap, Jaminan, Empati, menjadi titik fokus utama tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Dalam hal ini di butuhkan kerja sama yang efektif dan efisien agar kendala yang selama ini ada di puskesmas dapat diminimalkan termasuk keluhan pasien dan keluarga.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan tersebut yaitu :

- a. Data yang di dapatkan masih terbatas pada data kuesioner, sehingga diharapkan ke depannya menggunakan *indepth interview* (wawancara mendalam)
- b. Jumlah variabel masih terbatas diharapkan peneliti lain akan mengambil variabel lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli , ketepatan perawat memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien.
2. Ada pengaruh daya tanggap Terhadap kepuasan pasien di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli , semakin cepat perawat merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai.
3. Ada pengaruh bukti langsung Terhadap kepuasan pasien di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli , fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.
4. Ada pengaruh empati Terhadap kepuasan pasien di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli , semakin perawat berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.
5. Ada pengaruh jaminan Terhadap kepuasan pasien di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli, bila pasien terjamin keamanannya selama dirawat maka kepuasan pasien akan tercapai.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit

Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli agar dapat membuat kebijakan terhadap tenaga kesehatan khususnya poliklinik umum guna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang baik untuk memenuhi standar sehingga kepuasan pasien meningkat

2. Bagi manajemen rumah sakit

Diharapkan untuk bisa melakukan pelatihan atau workshop bagi tenaga kesehatan di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang harus diperbaiki terutama daya tanggap bagi pasien seperti: menyelesaikan administrasi pasien, cepat tanggap dengan keluhan pasien, memberikan obat secara cepat dan tepat, memberikan informasi dan cepat tanggap dalam menangani pasien agar ditingkatkan tercipta sebuah kepuasan pasien yang menjadi kepuasan pasien terhadap di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli .Bagi bagian SDM Rumah sakit

Memberikan bimbingan, pengarahan, pengawasan, dan pelatihan bagi tenaga kesehatan dan menerapkan kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan di di Poliklinik umum RSUD Bethesda Gunungsitoli .

DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Rumah Sakit. 2009;

A-. 42. Andriani. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. J Endur. 2017;45.

Tn AZ. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Psikosains (Jurnal Penelit Dan Pemikir Psikologi). 2017;2:99–111.

Alim A, Tangdilambi NBA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar. J Manaj Kesehat Yayasan Rs Dr Soetomo. 2019;2:165–81.

Prasetya Me SB. Mutu Pelayanan Dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek. Str J Ilm Kesehat. 2017;1:50–7.

Jacobalis S. Humaniora (medical humanities) and humanitas dalam pelayanan kedokteran. Ebers Papyrus. 2017;16(1):5–10.

Mulyani S. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit: Analisis Dan Perancangan. Abdi Sistematika. 2017.

Afifah K. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkringan Sleman. Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. 2017;

Kelmanutu Ls. Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. Media Kesehat Masy Indones. 2016;4:221–9.

Siswanto H, Siswoyo H, Nurhayati N, Tie D, Afrilia Ar, Harso Ad E Al. Pengembangan Indeks Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas. Media Penelit Dan Pengemb Kesehat. 2019;3:269–84.

Andika F HP. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh. J Heal Technol Med. 2017;2:220–7.

S. Siyoto and A. Sodik. Dasar Metodologi Penelitian, Cetakan 1. Yogyakarta.; 2015.

MALLISA M. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI KLINIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DAERAH PERKOTAAN KABUPATEN JAYAWIJAYA= THE EFFECT OF CLINICAL PHARMACEUTICAL SERVICES QUALITY ON THE LEVEL OF PATIENTS SATISFACTION IN COMMUNITY HELATH CENTER URBAN REGENCY OF JAYAWIJAYA. Universitas Hasanuddin; 2021.

Amalia A, RFS HT, Rusli Z. DAYA TANGGAP, JAMINAN, BUKTI FISIK, EMPATI, KEHANDALAN, DAN KEPUASAN PASIEN. JIANA (Jurnal Ilmu Adm Negara). 2017;14(3):356–63.

Lidiana EH, Adji IS. PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS NGRAMPAL, KABUPATEN SRAGEN. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2018.