

## Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021

Analysis of Patient Satisfaction with Health Services at Lahat Hospital in 2021

<sup>1</sup>Beti Hariani, <sup>2</sup>Arie Wahyudi, <sup>3</sup>Hamyatri Rawalilah

<sup>1 2 3</sup>STIK Bina Husada, Palembang, Indonesia

Email: [betihariani80@gmail.com](mailto:betihariani80@gmail.com)

Submisi: 24 Mei 2022; Penerimaan: 30 Juli 2022; Publikasi: 30 Agustus

### Abstrak

Kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. Penelitian ini penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *stratified random sampling* didapatkan sampel 97 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, selanjutnya data dianalisa dengan menggunakan uji chi square dengan tingkat kemaknaan *p value* < 0,05. Data juga dianalisa dengan menggunakan uji regresi logistik untuk mengetahui variabel dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan RSUD Lahat Tahun 2021 adalah 77,44 dengan mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”. Hasil analisa bivariat didapatkan ada hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p=0,005$ ), prosedur pelayanan ( $p=0,000$ ). Waktu penyelesaian pelayanan ( $p=0,001$ ). Biaya pelayanan ( $p=0,005$ ), spesifikasi jenis pelayanan ( $p=0,006$ ), kompetensi pelaksana pelayanan ( $p=0,011$ ), perilaku pelaksana pelayanan ( $p=0,000$ ), penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana ( $p=0,000$ ). Hasil analisa multivariat dengan uji regresi logistik didapatkan variabel yang paling dominan adalah sarana dan prasarana ( $p=0,041$ ) nilai *p value* < 0,05 dengan nilai OR terbesar yaitu 383,398. Disarankan kepada rumah sakit untuk lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

Kata kunci: Hubungan, IKM, Kepuasan

### Abstract

Satisfaction is the response or level of feeling of the patient obtained after the patient receives a health service product by comparing the perceived performance or result with the patient's needs and expectations. This study aims to analyze patient satisfaction with health services at Lahat Hospital in 2021. This study was a quantitative study with a cross sectional approach. The sampling technique used stratified random sampling obtained a sample of 97 respondents. Data was collected using a questionnaire, then the data was analyzed using the chi square test with a significance level of *p value* < 0.05. The data were also analyzed using logistic regression test to determine the dominant variables that affect patient satisfaction. The results of the Community Satisfaction Index (IKM) in the Outpatient Lahat Hospital in 2021 were 77.44 with a service quality of "B" and service performance "Good. The results of bivariate analysis showed that there was a relationship between service requirements and patient satisfaction ( $p=0.005$ ), service procedures ( $p=0.000$ ), service completion time ( $p=0.001$ ). service fee ( $p=0.005$ ), specification of service type ( $p=0.006$ ), competence of service implementer ( $p=0.011$ ), behavior of service provider ( $p=0.000$ ), handling of complaints, suggestions and inputs, facilities and infrastructure ( $p=0.000$ ). The results of multivariate analysis with logistic regression test showed that the most dominant variable was facilities and infrastructure ( $p=0.041$ ) *p value* < 0.05 with the largest OR value of 383.398. It is recommended to

hospitals to further improve facilities and infrastructure so that patient satisfaction can increase.

Keywords: Relationship, IKM, Satisfaction

## Pendahuluan

Menurut WHO (*World Health Organization*) pelayanan rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang komprehensif berupa penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk menjadi organisasi bisnis yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Caranya adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas jasa.

Dalam upaya pelayanan di rumah sakit, maka pasien yang memperoleh jasa pelayanan memiliki harapan tertentu. Bila jasa rumah sakit yang diterimanya dapat memenuhi bahkan melebihi dari apa yang diharapkan dalam waktu ke waktu muncul pemikiran dalam diri pasien bahwa inilah suatu jasa pelayanan rumah sakit yang berkualitas dan bermutu. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam kualitas pelayanan, dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lahat tahun 2021.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur penilaian yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian

pelayanan, biaya/ tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (dalam Moh. F, 2020) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain: (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam Yulianti, 2018) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (dalam Yulianti, 2018) antara lain (1)

*Accessibility and flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancah fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

Waktu penyelesaian pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (dalam Yulianti, 2018), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (dalam Oktaningtyas, 2020) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Biaya/ tarif pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar. Kemudian Tjiptono (dalam Yulianti, 2018) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *reputation and credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya. Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Kompetensi pelaksana pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut

Tjiptono (dalam Suandi, 2019) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *professionalism and skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (dalam Yulianti, 2018) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain *competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

Perilaku pelaksana pelayanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (dalam Moh, F, 2020), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (dalam Yulianti, 2018) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml *et al* (dalam Yulianti, 2020) salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Empathy* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Bagaimana alur pengaduan komplain, kecepatan respon dari manajemen rumah sakit dalam mengatasi pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat. Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu

proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (dalam Moh. F, 2020), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (dalam Yulianti, 2018) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah jumlah pasien yang berobat dirawat jalan berdasarkan rata-rata kunjungan per bulan adalah 2.612 orang. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah metode *stratified random sampling* didapatkan 97 responden. Data diperoleh dengan cara wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah disediakan. Ada sembilan variabel yang diteliti yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, spesifikasi jenis produk pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Teknik analisa data menggunakan analisa univariat, analisa multivariat dengan menggunakan uji *chi square* dan analisa multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi kteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Lahat Tahun 2021**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Umur</b>		
15 – 25 tahun	7	7,2%
26 – 35 tahun	15	15,5%
36 – 45 tahun	27	27,8%
46 – 55 tahun	19	19,6%
56 – 65 tahun	14	14,4%
>65 tahun	15	15,5%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	46	47,4%
Perempuan	51	52,6%
<b>Pendidikan</b>		
SD	14	14,4%
SMP	8	8,2%
SMA	44	45,5%
S1	27	27,8%
S2	4	4,1%
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	21	21,6%
TNI	4	4,1%
POLRI	8	8,2%
Karyawan Swasta	15	15,5%
Wirausaha	15	15,5%
Lain-lain	34	35,1%
<b>Pembiayaan</b>		
Umum	18	18,6%
BPJS	70	72,2%
Asuransi lainnya	9	9,3%

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa umur responden merupakan proporsi identitas responden yang menggambarkan tingkat kedewasaan pola pikir responden.

Data menunjukkan bahwa dari 97 responden kelompok umur antara 36-45 tahun lebih banyak yang berobat di rawat jalan yaitu 27 orang (27,8 %). Hal ini dikarenakan umur responden sebagian besar ada pada usia produktif yaitu 20-50 tahun (Depkes RI). Usia produktif merupakan usia yang rentan terhadap kejadian penyakit. Hal ini disebabkan karena orang pada usia produktif jarang memperhatikan kesehatan, seperti pola makan dan pola hidup yang kurang sehat seperti merokok. Kemudian diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak yaitu 51 orang (52,6%) dibandingkan dengan responden laki- laki. Hal ini terjadi karena peneliti mengambil sampel secara acak sesuai jumlah kuota tanpa menilai pencarian sampel berdasarkan jenis kelamin.

Pendidikan responden yang terbanyak dari SMA berjumlah 44 orang (45,5%). Tingkat pendidikan yang semakin tinggi memudahkan seseorang untuk mengolah informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk dalam pemeliharaan kesehatan. Responden yang memiliki pendidikan menengah keatas akan mencari layanan kesehatan apabila mereka sakit.

Pekerjaan responden yang terbanyak adalah pekerjaan lainnya sebanyak 34 orang (35,1%) yang meliputi petani, buruh harian, dan ibu rumah tangga. Hal ini terjadi karena peneliti mengambil sampel secara acak sesuai jumlah kuota tanpa menilai pencarian

sampel berdasarkan jenis pekerjaan

Pembiayaan responden mayoritas menggunakan BPJS yaitu 70 orang (72,2%). Mayoritas responden berobat menggunakan BPJS karena responden banyak yang bekerja sebagai PNS dan pemerintah juga mewajibkan setiap orang untuk menjadi peserta BPJS baik secara mandiri maupun penerima bantuan iuran (PBI). Bagi pengguna asuransi seperti BPJS, tentunya ada keterbatasan dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama (FKTP) maupun fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) karena harus sesuai dengan aturan BPJS.

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh perhitungan IKM dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Nilai Per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan	3,35	B	Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,55	A	Sangat Baik
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	2,81	C	Kurang Baik
4.	Biaya/ tarif pelayanan	3,37	B	Baik
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,11	B	Baik
6.	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,10	B	Baik
7.	Perilaku pelaksana pelayanan	2,92	C	Kurang Baik
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,88	C	Kurang Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,07	B	Baik
Nilai IKM Tertimbang		$28,16 \times 0,11 = 3,0976$		
Nilai IKM Unit Pelayanan		$3,0976 \times 25 = 77,44$		

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 diatas unsur yang mendapatkan nilai kurang baik adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan (2,81), unsur perilaku pelaksana pelayanan (2,92) dan

unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (2,88) dengan mutu pelayanan “C” dan kinerja pelayanan “Kurang Baik”.

**Tabel 3. Kinerja Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat**

Nilai IKM Tertimbang	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3,0976	77,44	B	Baik

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas didapatkan nilai IKM di Instalasi Rawat Jalan RSUD

Lahat 77,44 dengan mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Independen dan Dependen di RSUD Lahat**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Kesesuaian Persyaratan Pelayanan</b>		
Tidak Sesuai	32	33
Sesuai	65	67
<b>Prosedur Pelayanan</b>		
Tidak Mudah	26	26,8
Mudah	71	73,2
<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>		
Tidak Cepat	48	49,5
Cepat	49	50,5
<b>Biaya/ Tarif Pelayanan</b>		
Mahal	27	27,8
Murah	70	72,2
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>		
Tidak Sesuai	37	38,1
Sesuai	60	61,9
<b>Kompetensi Pelaksana Pelayanan</b>		
Tidak Kompeten	39	40,2
Kompeten	58	59,8
<b>Perilaku Pelaksana Pelayanan</b>		
Tidak Ramah	43	44,3

Variabel	Frekuensi	Persentase
Ramah	54	55,7
<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>		
Tidak Baik	39	40,2
Baik	58	59,8
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Tidak Puas	17	17,5
Puas	80	82,5

Berdasarkan tabel 4 diatas persyaratan pelayanan yang sesuai berjumlah 33%, prosedur pelayanan yang mudah berjumlah 73,2%, waktu penyelesaian pelayanan yang cepat berjumlah 50,5%, biaya pelayanan yang murah berjumlah 72,2%, spesifikasi jenis pelayanan yang sesuai 61,9%, kompetensi pelaksana pelayanan yang kompeten 59,8%, perilaku pelaksana pelayanan yang ramah 55,7%, penanganan pengaduan saran dan masukan 55,7%, sarana dan prasarana 59,8%, kepuasan pasien yang merasa puas 82,5%.

**Tabel 5. Hasil Chi Square**

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total		p value	Nilai OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
<b>Persyaratan Pelayanan</b>								
Tidak Sesuai	11	34,4	21	65,6	32	100	0,005	5,151
Sesuai	6	9,2	59	90,8	65	100		
<b>Prosedur Pelayanan</b>								
Tidak Mudah	11	42,3	15	57,5	26	100	0,000	7,944
Mudah	6	8,5	65	91,5	71	100		
<b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>								
Tidak Cepat	15	31,2	33	68,8	48	100	0,005	5,294
Cepat	2	4,1	47	95,9	49	100		
<b>Biaya Pelayanan</b>								
Mahal	10	37,0	17	63,0	27	100	0,005	5,294
Murah	7	10,0	63	90,0	70	100		
<b>Spesifikasi Pelayanan</b>								
Tidak Sesuai	12	32,4	25	67,6	37	100	0,006	5,280
Sesuai	5	8,3	55	91,7	60	100		
<b>Kompetensi Pelayanan</b>								
Tidak Kompeten	12	30,8	27	69,2	39	100	0,011	4,711
Kompeten	5	8,6	53	91,4	58	100		
<b>Perilaku Pelayanan</b>								
Tidak Ramah	16	37,2	27	62,8	43	100	0,000	31,407
Ramah	1	1,9	53	98,1	54	100		
<b>Pengaduan</b>								
Tidak Baik	14	32,6	29	67,4	43	100	0,001	8,207
Baik	3	5,6	51	94,4	54	100		
<b>Sarana Prasarana</b>								
Tidak Baik	14	35,9	25	64,1	39	100	0,000	10,267

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>	Nilai OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	3	5,2	25	94,8	58	100		

#### Hubungan Persyaratan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value* = 0,005 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Lahat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Miranda (2019). Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  (sig)=0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara persyaratan dengan kepuasan pasien. Beberapa pasien menyebutkan bahwa persyaratan pelayanan sangat memudahkan mereka untuk memperoleh pelayanan, pasien BPJS cukup melakukan surat rujukan online dari puskesmas dan kartu BPJS, pasien JKN hanya membawa KTP dan KK, sedangkan pasien yang menggunakan asuransi lainnya membawa surat pengantar dan kartu asuransi.

#### Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,000 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini didukung oleh penelitian Miranda (2019) dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  (sig) = 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara sistem/ mekanisme/ prosedur dengan kepuasan pasien. Prosedur yang dimaksud dalam pelayanan publik merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Selain itu, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

#### Hubungan Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,001 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara waktu penyelesaian pelayanan dengan kepuasan pasien, di Rawat Jalan RSUD Lahat. Waktu penyelesaian pelayanan yang cepat akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu penyelesaian pelayanan akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Laeliyah (2017). Hasil uji *chi-square* ditunjukkan dengan nilai  $p=0,042$  atau *p value* < 0,05 yang berarti adanya hubungan antara waktu penyelesaian pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Indramayu. Waktu penyelesaian pelayanan di rumah sakit menjadi masalah yang senantiasa harus dibenahi seperti meminimalkan pasien untuk tidak terlalu lama menunggu pelayanan sehingga pasien atau keluarganya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

#### Hubungan Biaya/Tarif Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,005 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara biaya/ tarif pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini didukung juga dengan penelitian Dahla (2016), data dianalisa dengan menggunakan *chi-square* menunjukkan ada hubungan kepuasan pasien dari segi biaya ( $p=0,004$ ). Untuk pembiayaan responden sudah banyak menggunakan BPJS sehingga tidak dipungut bayaran. Pengurusan administrasi atau tindakan diluar tanggungan BPJS akan dikenakan biaya sesuai dengan Perda Tarif Pelayanan Rumah Sakit.

#### Hubungan Spesifikasi Jenis Produk Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi*

*square* diperoleh nilai *p value*=0,006 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara kesesuaian spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Miranda (2019) hasil uji statistik diperoleh nilai  $p(\text{sig})=0,001$  lebih kecil dari 0,05, maka ada hubungan antara produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan pasien. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan secara lebih spesifik dibagi menjadi dua aspek yakni: kesesuaian hasil layanan dengan ketentuan dan kesesuaian hasil layanan dengan harapan responden. Kurangnya informasi yang diberikan menyebabkan hasil layanan yang diharapkan pasien berbeda dengan hasil layanan sesuai ketentuan.

#### Hubungan Kompetensi Pelaksana Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,011 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Lahat. Penelitian ini didukung juga oleh penelitian Kartika (2018), hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien (*p value*=0,001). Dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di rawat jalan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang baik dalam melakukan asuhan keperawatan agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan bermutu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kompetensi yang diteliti berupa profesionalitas dalam melakukan prosedur perawatan pada pasien, termasuk teknik pengkajian yang baik, intervensi keperawatan yang dilakukan sesuai dengan penyakit serta pemahaman tentang tindakan yang diberikan pada pasien.

#### Hubungan Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,000 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara perilaku pelaksana pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Malinda (2020). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan sikap tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dimana  $p = 0,000 < 0,05$ . Responden yang mendapatkan perilaku baik dari petugas kesehatan lebih dominan yang merasa puas (Pranata, Rini & Surani, 2018). Selain itu pasien selalu mengharapkan kualitas pelayanan yang terbaik yang diberikan di rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk mengetahui seberapa baik perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan pada pasien.

#### Hubungan Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,001 atau nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan antara penanganan pengaduan saran dan masukan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Miranda (2019). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p(\text{sig})=0,001$  lebih kecil dari 0,05, bahwa ada hubungan antara penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan kepuasan pasien. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan secara lebih spesifik terdiri atas 4 aspek yaitu sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia, penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas, prosedur pengaduan/ keluhan jelas, kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas.

#### Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa dengan menggunakan *chi square* diperoleh nilai *p value*=0,000 atau

nilai  $p < 0,05$  berarti ada hubungan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien. Penelitian ini didukung oleh penelitian Pamungkas (2019), berdasarkan uji *chi square* didapatkan nilai  $p = 0,001$  atau *p value*  $< 0,05$  yang berarti ada hubungan antara sarana dan prasarana dengan

kepuasan pasien di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi. Sarana prasarana pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan kesehatan.

**Tabel 6. Hasil Analisis Multivariat dengan Regresi Logistik Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Kepuasan**

Variabel	B	S.E	Wald	dF	Sig.	Exp (B)
Persyaratan Pelayanan	1.260	1.327	.902	1	.342	3.525
Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan	1.531	1.391	1.212	1	.271	4.624
Waktu penyelesaian pelayanan	5.408	2.694	4.031	1	.045	223.125
Biaya/ tarif pelayanan	3.470	2.124	2.668	1	.102	32.134
Produk spesifikasi jenis pelayanan	2.544	2.054	1.535	1	.215	12.732
Kompetensi pelaksana pelayanan	.681	1.312	.269	1	.604	1.975
Perilaku pelaksana pelayanan	4.208	2.534	2.758	1	.097	67.220
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.969	2.023	3.849	1	.050	52.925
Sarana dan prasarana	5.949	2.909	4.182	1	.041	383.398
Constant	-39.344	17.298	5.173	1	.023	.000

Berdasarkan tabel 6 di atas hasil akhir uji regresi logistik didapatkan variabel waktu penyelesaian pelayanan ( $p = 0,045$ ) atau  $p < 0,05$ , dengan nilai OR sebesar 223,125 dan variabel sarana dan prasarana ( $p = 0,041$ ) memiliki nilai *p value*  $< 0,05$  dengan nilai OR sebesar 383.398 yang secara statistik kedua variabel tersebut memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di RSUD Lahat. Variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Lahat adalah sarana dan prasarana karena memiliki nilai Odd Ratio (OR) yang terbesar yaitu 383.398, yang berarti responden yang menyatakan baik mempunyai peluang puas sebesar kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor sarana dan prasarana.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Miranda (2019). Hasil uji regresi logistik menunjukkan sarana dan prasarana merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi variabel sarana dan prasarana sebesar 0,007 (*p value*  $< 0,05$ ). Dengan nilai *Odds Ratio* (OR) paling besar yaitu 30,144 yang berarti bahwa pasien yang

menganggap baik sarana prasarana mempunyai peluang puas sebesar 30,144 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor sarana prasarana. Berdasarkan hasil penelitian ini maka diperlukan pengadaan sarana prasarana sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. Adapun sarana prasarana yang sudah ada wajib dipelihara dengan baik dengan melakukan sistem monitoring dan evaluasi yang terdokumentasi.

### Kesimpulan dan Saran

Semua variabel independen dalam penelitian ini mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Lahat. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian lebih lanjut, untuk mengukur variabel lain yang belum tersentuh dan terukur dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit agar lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga kepuasan pasien meningkat di RSUD Lahat.

### Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada

dosen pembimbing serta kedua orangtua, suami dan anak-anak saya yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

## Referensi

- Calundu, Rasidin, 2018, *Managemen Kesehatan*, Makasar, Sah Media.
- Dahla, M., Dahrianis, D., & Nur, M, (2016). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di ruang Interna Rsud Daya Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 8(6), 627-634.
- Kartika, I. R. (2018). Kompetensi Perawat dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan. *NERS Jurnal Keperawatan*, 14(1), 46-54.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Malinda, R., & Sari, M. 2020. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES: Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan*, 56-69.
- Miranda, C. A. 2019. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. *Jurnal Rekam Medic*, 2(2), 142-151.
- Moh, F. 2020. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang
- Oktaningsy, D. S. 2020. 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan'. *Jurnal Visi Manajemen*, 5(1)
- Pamungkas, G., & Kurniasari, N. (2019). Hubungan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Melong Asih Kota Cimahi Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Immanuel*, 13(2), 60-69.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Publik
- Pranata, L., Rini, M.T. and Surani, V., 2018. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), pp.44-51.
- Sawir, M, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta, Deepublish
- Suandi, S. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22
- Ratminto, dan Winarsia, A.S, 2018, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. , 2018. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Pdam Bandar masih di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global Kajian Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 18