

**HUBUNGAN PELAYANAN DAN SIKAP PETUGAS KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN**
(*RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICES AND ATTITUDE OF HEALTH
OFFICERS TO OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION*)

RAHMAD GURUSINGA

Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jln Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Deli Serdang Sumatera Utara
e-mail : rahmad.gurusinga@gmail.com

ABSTRAK

Petugas kesehatan adalah orang yang paling berperan di dalam proses penyembuhan pasien, selain itu sikap juga sangat mempengaruhi karena perasaan kecewa ataupun senang yang dirasakan pasien tergantung dari kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Jika pelayanan kesehatan dapat memberi kepuasan kepada pasien maka menjadi bukti indikator didalam mengukur kualitas pelayanan sebuah Rumah Sakit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan di poliklinik lantai I RS Grandmed Lubuk Pakam. Tehnik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* dimana sampel diambil kebetulan di jumpai pada saat melakukan penelitian. Uji yang digunakan *chi square* ($>0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan tampilan fisik dengan kepuasan pasien ($p=0,01$), ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien ($p=0,01$), ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien ($p=0,01$), ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0,03$) dan ada hubungan empati dengan kepuasan pasien ($p=0,02$), selain itu hasil penelitian yang diperoleh yaitu ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,00$). Disarankan kepada petugas kesehatan agar memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien puas.

Kata kunci: Pelayanan, sikap, kepuasan pasien.

Abstract

Health workers are the people who have the most role in the patient's healing process, besides that attitude is also very influential because the feelings of disappointment or pleasure felt by patients depend on the performance of health workers in providing health services. If health services can provide satisfaction to patients, then it becomes evidence of indicators in measuring the service quality of a hospital. This study is a quantitative study, the sample in this study were all outpatients at the first floor polyclinic of Grandmed Lubuk Pakam Hospital. Sampling technique with accidental sampling where the sample was taken by chance encountered during the research. The test used was chi square (> 0.05). The results showed that there was a relationship between physical appearance and patient satisfaction ($p=0.01$), there was a relationship between reliability and patient satisfaction ($p=0.01$), there was a relationship between responsiveness and patient satisfaction ($p=0.01$), there was a guarantee relationship. with patient satisfaction ($p = 0.03$) and there is a relationship between empathy and patient satisfaction ($p = 0.02$), besides that the results obtained are that there is a relationship between the attitude of health workers and patient satisfaction with a value of $p = 0.00$). It is recommended to health workers to provide quality services so that patients are satisfied.

Keywords: *Service, attitude of health workers, patient satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki peran penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, selain itu Pelayanan dan sikap petugas kesehatan yang bermutu merupakan tolak ukur kepuasan masyarakat ataupun pasien di rumah sakit (Faridah. I, dkk, 2020). Kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien atau keluarga pasien akan kembali ke rumah sakit jika mengalami masalah kesehatan (Sinaga. P.J. dkk, 2021).

Beberapa Penelitian tentang kepuasan pasien yang dilakukan oleh Tangdilambi. N, dkk (2019) yang mengukur kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, dari hasil didapat bahwa ada hubungan dari kedua variable, hal ini dikarenakan perawat atau petugas kesehatan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan

pelayanan sehingga pasien merasa puas dan nyaman dengan situasi yang dihadapinya (Tangdilambi. N, dkk (2019

Pelayanan rawat jalan merupakan unit yang membutuhkan perhatian khusus di rumah sakit karena jumlah pasien yang datang berobat sehari-hari jauh lebih banyak dibandingkan yang rawat inap. Sehingga pasien rawat jalan menjadi hasil pendapatan utama di rumah sakit yang diprediksikan akan melampaui pendapatan atau pemasukkan pasien rawat inap. Pasien rawat jalan harus di beri pelayanan yang terbaik agar pasien tidak merasa kecewa ketika berobat jalan, selain itu sikap petugas kesehatan juga merupakan penentu untuk mengukur kepuasan pasien.

Kosnan W (2019) menunjukkan bahwa dari 5 komponen yang di nilai pada penelitiannya yaitu ketanggapan, kehandalan, respon atau tindakan, jaminan dan rasa empati, dari kelimanya memiliki pengaruh yang

signifikant terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan petugas kesehatan dan layanan kesehatan memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasien baik pasien yang menggunakan kartu jaminan sosial ataupun tidak, selain itu petugas juga bersikap ramah dan menunjukkan empatinya kepada pasien.

Dari hasil survey pendahuluan peneliti diketahui bahwa di poliklinik lantai I RS Grandmed Lubuk Pakam rata-rata jumlah pasien rawat jalan perhari mencapai 100 hingga 200 orang, dari hasil wawancara beberapa pasien ada 2 yang menyatakan puas dengan pelayanan dan sikap petugas kesehatan ada juga yang menyatakan tidak puas karena ada petugas yang tidak terlalu peduli hanya sekedarnya saja, bahkan ada yang datang terlambat dan berbicara dengan suara yang sangat keras, tetapi ada 3 orang yang menyatakan diperlakukan dengan baik oleh petugas, oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian.

2. METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan pelayanan dan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. yang menjadi sampel adalah pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria Penelitian sebanyak 102 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu pasien yang di jumpai pada saat melakukan penelitian.

Alat ukur yang digunakan yaitu kuisisioner yang sudah tersusun dan di uji, kemudian data di analisa dengan menggunakan analisa univariat dan bivariat untuk melihat hubungan diantara kedua variable yang di uji dengan menggunakan uji *chi square* ($p < 0.05$).

3. HASIL

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan karakteristik

No	Karakteristik	f	%
1.	Usia		
	<20	25	24,5
	20-35	39	38,2
	>35	38	37,3
	Total	102	100
2.	Pendidikan terakhir		
	SD	21	20,6
	SMP	39	38,2
	SMA/SMK	42	41,2
	Total	102	100
3.	Pekerjaan		
	IRT	19	18,6
	Petani	37	36,3
	Karyawan	26	25,5
	PNS	10	9,8
	Wiraswasta	10	9,8
	Total	102	100

Pada tabel 1. diketahui distribusi karakteristik responden berdasarkan umur mayoritas usia 20-35 tahun sebanyak 37,3% dan minoritas usia kurang dari 20 tahun 24,5%, berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas lulusan SMA sebanyak 41,2 % dan minoritas lulusan SD 20,6%, sedangkan berdasarkan pekerjaan mayoritas pekerjaannya petani dengan persentasi sebanyak 36,3% dan minoritas IRT dengan persentasi hanya 18,6%.

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan pelayanan petugas kesehatan

Kategori	f	(%)
Tampilan fisik		
Baik	77	75,5
Tidak Baik	25	24,5
Total	102	100
Kehandalan		
Handal	78	76,5
Tidak handal	24	23,5
Total	102	100
Ketanggapan		
Tanggap	84	82,4
Tidak tanggap	18	17,6

Total	102	100
Jaminan		
Baik	75	73,5
Tidak baik	27	26,5
Total	102	100
Empati		
Baik	72	70,6
Tidak baik	30	29,4
Total	102	100

Tabel 2. menunjukkan bahwa hasil penelitian berdasarkan pelayanan petugas kesehatan untuk tampilan fisik dengan kategori baik 75,5 % dan tidak baik 24,5 %, kehandalan dengan kategori handal 76,5 % dan tidak handal 23,5 %, ketanggapan dengan kategori tanggap 82,4% dan tidak tanggap 17,6 %, jaminan dengan kategori baik sebesar 73,5% dan tidak baik 26,5% sedangkan berdasarkan empati dengan kategori baik 70,6% dan tidak baik 19,4%.

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap petugas kesehatan

Kategori	f	(%)
Baik	82	80,4
Tidak Baik	20	19,6
Total	102	100

Pada tabel 3. menunjukkan bahwa sikap petugas kesehatan yang kategori baik sebanyak 80,4% dan yang tidak baik ada 19,6%.

Tabel 4. Distribusi frekuensi reponden berdasarkan Kepuasan pasien

Kategori	f	(%)
Puas	79	77,5
Tidak Puas	23	22,5
Total	102	100

Pada tabel 4. diatas memperlihatkan bahwa kepuasan pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan dan sikap petugas kesehatan sebanyak 77,5% dan yang tidak puas sebanyak 22,5%.

Tabel 5. Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

Pelayanan Petugas Kesehatan	Kepuasan Pasien		Total	P		
	Puas	Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	
Tampilan Fisik						
Baik	64	81	13	57	77	0,01
Tidak Baik	15	19	10	43	25	
Total	79	100	23	100	102	
Kehandalan						
Handal	65	82	13	57	78	0,01
Tidak handal	14	18	10	43	24	
Total	79	100	23	100	102	
Ketanggapan Tanggap						
Tidak tanggap	69	87	15	65	84	0,01
Tanggap	10	13	8	35	18	
Total	79	100	23	100	102	
Jaminan						
Baik	62	78	13	57	75	0,03
Tidak Baik	17	22	10	43	27	
Total	79	100	23	100	102	
Empati						
Baik	60	76	12	52	72	0,02
Tidak Baik	19	24	11	48	30	
Total	79	100	23	100	102	

Berdasarkan tabel 5. menunjukkan bahwa ke lima komponen dalam pelayanan petugas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan yaitu dengan hasil nilai *p value* 0,01 untuk tampilan fisik, kehandalan, tanggapan dan *p value* 0,03 untuk jaminan serta *p value* 0,02 untuk empati.

Tabel 6. Hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien

Sikap Petugas Kesehatan	Kepuasan Pasien		Total	P		
	Puas	Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	
Baik	75	95	7	30	82	0,00
Tidak Baik	4	5	16	70	20	
Total	79	100	23	100	102	

Berdasarkan tabel 6. diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kedua variable dengan nilai *p value* 0,00.

4. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 102 orang responden semuanya dapat berjalan dengan baik, tidak ada kendala dilapangan dan data terkumpul 100%, setelah dilakukan pengolahan dan analisa data dari karakteristik responden diketahui bahwa mayoritas berusia 20-35 tahun berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas lulusan SMA sebanyak 41,2 % dan berdasarkan pekerjaan mayoritas pekerjaannya petani dengan persentasi sebanyak 36,3%.

Karakteristik merupakan ciri atau karakter dari responden (Bustami, B. 2011), dari hasil penelitian responden mayoritas berumur produktif dan mayoritas juga lulusan SMA, dimana lulusan SMA merupakan pendidikan menengah yang memiliki pengetahuan lebih baik dari pada lulusan SD sehingga hal ini dapat diartikan bahwa karakteristik sangat mempengaruhi terhadap situasi yang dihadapi dalam menjalani kehidupan sehari-hari terutama dalam menjalani perobatan ketika sakit oleh karena itu mayoritas menyatakan puas dengan pelayanan yg diberikan.

Dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa berdasarkan pelayanan petugas kesehatan untuk tampilan fisik dengan kategori baik 75,5 % dan tidak baik 24,5 %, kehandalan dengan kategori handal 76,5 % dan tidak handal 23,5 %, ketanggapan dengan kategori tanggap 82,4% dan tidak tanggap 17,6 %, jaminan dengan kategori baik sebesar 73,5% dan tidak baik 26,5% sedangkan berdasarkan empati dengan kategori baik 70,6% dan tidak baik 19,4%.

Dari ke lima komponen dalam pelayanan petugas kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien yaitu dengan hasil nilai *p value* 0,01 untuk tampilan fisik, kehandalan, tanggapan dan *p value* 0,03 untuk jaminan serta *p value* 0,02 untuk empati. Hasil penelitian ini memiliki arti yang bermakna karena ada petugas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, tepat waktu di dalam pelayanan dan mampu melakukan pemeriksaan sesuai kompetensi petugas.

Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Kosnan W (2019) dari kelima komponen kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty* memiliki hubungan yang signifikan karena petugas ataupun pihak rumah sakit mampu meyakinkan pasien bahwa mereka itu merupakan hal yang istimewa dan perlu diperhatikan secara personal dan sesuai kebutuhan spesifik terhadap keluhan masing-masing pasien.

Petugas kesehatan merupakan orang yang paling penting didalam memberikan pelayanan kesehatan, tanpa perantara petugas kesehatan maka proses pengobatan tidak dapat berjalan dengan baik, meskipun petugas kesehatan sudah memberikan yang terbaik tetapi ada juga beberapa yang belum memberikan pelayanan secara maksimal sehingga ada responden yang menyatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan ketika melakukan kunjungan rawat jalan (Sinaga.P.J, dkk, 2021)

Hal ini sejalan dengan penelitian Munawir I (2018) dari hasil penelitiannya dinyatakan bahwa dari 7 faktor yang dianalisis ada 2 faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu *interpersonal* dan *technical*, sehingga dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan ada faktor yang mempengaruhi pasien merasa tidak

puas dengan pelayanan petugas kesehatan meskipun petugas sudah memberikan pelayanan prima secara maksimal.

Selain pelayanan, sikap juga merupakan hal yang penting karena berkaitan dengan kepuasan pasien dari tabel 6 diketahui bahwa ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,00.

Hal ini sejalan dengan penelitian Meliala A.S (2018) dari hasil penelitian di peroleh bahwa di samping obat yang dapat menyembuhkan pasien sikap petugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu indikator penentu kepuasan pasien karena petugas yang langsung berhadapan dan komunikasi dengan pasien, jika petugas memiliki sikap yang santun dan sopan serta ramah maka pasien akan merasa senang dan puas.

Selain itu, dari hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari 102 responden ada 23 responden yang menyatakan tidak puas, hal ini dikarenakan responden menyatakan petugas kesehatan bersikap tidak ramah terhadap pelayanan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Tangdilambi.N, dkk (2019) dari 25 responden (30,5%) memilih tidak puas dikarenakan petugas kesehatan yang kurang ramah, tidak tepat waktu ketika pasien ingin berkonsultasi terhadap kondisinya, sehingga pasien lama menunggu, selian itu, ada Petugas yang hanya sibuk dengan kegiatannya seperti menulis status dan memasukkan data di layar komputer.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan pelayanan dan sikap petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik

RS Grandmed Lubuk pakam dengan nilai *P value* lebih kecil dari 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami, B. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Faridah, I, A., Afiyanti, A., & Basri, H. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya. *Jurnal Kesehatan* Vol.9 No.2 ISSN 2086-9266, e-ISSN 2654-587.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JERA)* Vol 21. No 4.
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan* Vol.17 No.3.
- Meliala, A, S. (2018). Analisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medik* Vol 1. No 1. e-ISSN 2614-6398.
- Sinaga, P, J., Rambey, H., Bangu, M, S., & Saputri, N, I (2021). Implementasi strategi peningkatan kepuasan pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 1 No.2, e-ISSN 2775-2437.
- Tangdilambi, N., Badwi, A & Alim. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makasar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo* Vol.5 No.2.