

## Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota

### Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas

Iis Anisah<sup>1</sup>, Zuraidah Nasution<sup>2</sup>, Yuniati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

Korespondensi Penulis: [anisahiis10@gmail.com](mailto:anisahiis10@gmail.com)

#### Abstrak

Kemenkes RI menyatakan kualitas pelayanan kesehatan merupakan segala hal yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. 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 mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Binjai Kota. Jenis penelitian ini menggunakan survei analitik deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota dalam waktu 9 bulan lebih kurang 2235 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 kejadian hipertensi berpengaruh terhadap *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empahaty*  $p = 0,001$ , artinya ada *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 Puskesmas Binjai kota. 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 Puskesmas Binjai Kota.

**Kata Kunci** : *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empahaty*

#### Abstract

The Ministry of Health of the Republic of Indonesia stated that the quality of health services is everything that includes performance that shows the level of perfection of health services, not only which can lead to satisfaction for patients in accordance with the satisfaction of the average population but also in accordance with the standards and professional code of ethics that have been set. Quality is an important element in every

*health service. Therefore, in providing health services for the community, the health service providers must always maintain the quality of the services provided. The aim of this study is to analyze the factors that influence the quality of health services on outpatient satisfaction at the Binjai City Public Health Center. This type of research uses a descriptive analytic survey with a cross sectional design. The population in this study were all patients who came for outpatient treatment at the Binjai City Health Center within 9 months of approximately 2235 sampling visits with 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 hypertension affects Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy  $p = 0.000$ , meaning that there is Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy on 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 influencing patient satisfaction at the Binjai City Health Center. 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, giving drugs quickly and accurately, providing information and being responsive in handling patients so that it can be improved to create a patient satisfaction that becomes a priority. patient satisfaction at the Binjai City Health Center.*

**Keywords** : *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy*

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia serta menjadi hak asasi bagi setiap orang. Dengan sehat seseorang mampu melakukan banyak hal sepanjang kehidupannya. Namun demikian, sehat tidak datang begitu saja. Diperlukan berbagai macam upaya atau usaha agar tubuh selalu dalam keadaan sehat. Oleh karena itu, kesehatan semestinya menjadi kebutuhan dasar bagi manusia. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga Negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan( UU RI No 44,2009).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tidak dapat dipungkiri pada saat sekarang ini masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya. Berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik diterapkan ( Widiyari , 2019).

Kesehatan merupakan pelayanan publik yang bersifat mutlak dan eratkaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik dibidang

kesehatan adalah adanya puskesmas. Puskesmas sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan nasional mempunyai peranan yang sangat besar dan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kunci keberhasilan organisasi seperti puskesmas ditentukan oleh manajemen, dukungan sumber daya, serta komitmen dan dukungan *stakeholder* puskesmas ( Novaryatiin, 2018).

Kualitas dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang dicari oleh setiap pelanggan dalam suatu penawaran dan pemasaran menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai ( Suratri, 2018).

Berdasarkan model mutu jasa, terdapat lima penentu kualitas mutu jasa. Kualitas dari suatu kerja / pelayanan dapat disajikan menurut tingkat dimensinya, seperti kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan percaya dan akurat, daya tangkap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat terhadap pelanggan, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, empati (*empathy*) yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil ( Munawir ,2018).

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa kunjungan pasien rawat jalan pada Puskesmas pembantu Desa Menamang Kanan mengalami fluktuasi. Dibandingkan dengan standard yang seharusnya dapat dilihat bahwa kunjungan rawat jalan pada Puskesmas pembantu Desa Menamang Kanan belum optimal ( Margono, 2018)

Penelitian Nurul siam Siwa Salasim (2021), Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang, Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung (*tangible*), keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Puskesmas perlu memperlebar ruang tunggu keluarga, memberikan pelayanan sesuai jadwal agar tidak terjadi keterlambatan, dan menanyakan apakah pengobatan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien ( Nababan ,2020).

Lima bulan terakhir tahun 2021 Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binjai Kota menerima sebanyak 34 keluhan pelanggan, 40% tidak puas mengeluhkan dokter tidak visit lebih awal (*reliability*), 42% tidak puas mengeluhkan perawat dalam memberikan pelayanan, dimana perawat kurang ramah (*responsiveness*), tidak tanggap terhadap keluhan pasien (*responsiveness*, tidak empati (*emphaty*), tidak sabar, kurang jelas dalam memberikan instruksi saat dilakukan pemeriksaan dan tidak menjawab pertanyaan pasien sehubungan dengan keluhan penyakit yang dideritanya (*responsiveness* dan 18% pasien

kurang puas disebabkan masalah pelayanan pendaftaran secara manual karena kerusakan jaringan internet (*tangibles*).

Mengacu pada latar belakang tersebut di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang Penelitian ini mengamati mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota tentang kualitas/mutu layanan kesehatan serta kepuasan yang dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pasien ( Imran, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021”.

## METODE

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 (Soewardikoen, 2018). Penelitian ini dilaksanakan di Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Binjai Kota, Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini selama 9 bulan. Dari bulan Januari 2021 sampai bulan September 2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Bivariat

**Tabel 4.12. Hubungan *Tangibles* Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021**

Tangibles	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				h	Jumlah	p (value)
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Kurang Baik	39	65.0	17	35.0	6	100	0,001
Baik	7	42.5	3	57.5	0	100	
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value*  $0.001 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

**Tabel 4.13. Hubungan *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021**

Responsiveness	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah	p (value)
	Tidak Puas		Puas			
	f	%	f	%		

Kurang Baik	53	77.9	11	22.1	64	100	
Baik	3	9.4	29	90.6	32	100	0,001
<b>Total</b>	<b>56</b>		<b>40</b>		<b>96</b>		

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value*  $0.001 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Responsive Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

**Tabel 4.14. Hubungan Reliability Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien Rawat				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Jalan		Puas				
	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	f	%	
Kurang Baik	8	68.6	8	31.4	6	100	
Baik	8	26.7	2	73.3	0	100	0,001
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>0</b>		<b>6</b>		

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value*  $0.001 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

**Tabel 4.15. Hubungan Assurance Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021**

<i>Assurane</i>	Kepuasan Pasien Rawat				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Jalan		Puas				
	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	f	%	
Kurang Baik	5	69.2	6	30.8	1	100	
Baik	1	31.4	4	68.8	5	100	0,001
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>0</b>		<b>6</b>		

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 61 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Assurance* tidak kurang baik didapat bahwa 45 responden (69.2%) tidak puas dan 16 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*  $0.001 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

**Tabel 4.16. Hubungan *Empathy* Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021**

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	8	80.0	8	20.0	6	100	0,001
Baik	8	20.0	2	80.0	0	100	
<b>Total</b>	<b>16</b>		<b>10</b>		<b>6</b>		

Berdasarkan uji *Pearson Chi Square* didapat nilai *p-value*  $0.001 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

#### 4.2 Analisis *Multivariat*

**Tabel 4.17. Tabel Variabel yang memenuhi syarat Uji *Multivariat***

Variabel	P-value	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0.001	Memenuhi syarat
<i>Responsiveness</i>	0.001	Memenuhi syarat
<i>Reliability</i>	0.001	Memenuhi syarat
<i>Assurance</i>	0.001	Memenuhi syarat
<i>Empathy</i>	0.001	Memenuhi syarat
	0.001	Memenuhi syarat

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 4.18. Pengaruh *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empahaty* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021**

**Uji Regresi Logistik**

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
----------	---	------	--------

<i>Tangibles</i>	1.527	0.001	4.605
<i>Responsiveness</i>	2.715	0.001	15.104
<i>Reliability</i>	1.129	0.001	3.091
<i>Assurance</i>	1.660	0.001	5.262
<i>Empathy</i>	1.558	0.001	4.749

Berdasarkan Tabel 4.17, setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance* dan *Empathy* memiliki nilai p-value < 0,05 Artinya, kelima variabel tersebut saling berinteraksi untuk kepuasan pasien rawat jalan di di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

### 5.1 Pengaruh Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binjai Kotatahun 2021.

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 56 responden (58.3%), mayoritas responden mayoritas perempuan yaitu sebanyak 54 responden (56.3%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 55 responden (57.2%) dan mayoritas responden memiliki pekerjaan yaitu sebanyak 69 responden (71.8%) di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

Penelitian lain yang bertolak belakang dengan penelitian ini oleh Febi A (2018) dengan judul penelitian Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Penyakit Dalam RSUD Palembang. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov - Smimov untuk variabel umur didapatkan nilai P "1.000 yang berarti tidak ada hubungan antara umur reponden dengan kualitas pelayanan. untuk variabel pendidikan didapatkan nilai P= 1,000 yang berarti tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kualitas pelayanan. Dan pada variabel jenis kelamin didapatkan nilai P= 0,998 yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin responden dengan kualitas pelayanan ( Utami YT., 2018). Penelitian Lain Oleh Yeni Utami (2018) Dengan Judul Penelitian Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta.

### 5.2 Pengaruh *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binjai KotaTahun 2021.

*Tangibles* (penampilan fisik) merupakan penampilan fisisk 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 kurang baik didapat bahwa 39 responden (65.0%) tidak puas dan 17 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*  $0.026 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan tangible Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kreza Heda (2020) dengan judul penelitian Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi bukti fisik dengan nilai  $p=0,073$ , persepsi dengan nilai  $p = 0,001$ , persepsi daya tanggap dengan nilai  $p = 0,938$ , persepsi jaminan dengan nilai  $p = 0,797$  dan persepsi empati dengan nilai  $p = 1,545$  (53).

### **5.3 Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.**

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 64 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *Responsiveness* kurang 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 Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.

### **5.4 Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.**

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 66 responden yang mendapat pelayanan kesehatan yang *reliability* kurang baik didapat bahwa 48 responden (68.6%) tidak puas dan 18 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 Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.



Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mita Desma (2020) dengan judul penelitian Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rsud Dr. Pirngadi Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik sig-p  $0,181 > 0,05$ , kehandalan sig-p  $0,012 < 0,05$ , ketanggapan sig-p  $0,739 > 0,05$ , kepastian sig-p  $0,018 < 0,05$ , empati sig-p  $0,049 < 0,05$  dan kepuasan pasien sig-p  $0,004 < 0,05$ . Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh kehandalan, kepastian, empati dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien neurologi, sedangkan bukti fisik dan ketanggapan tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien neurologi (59). Berdasarkan hasil penelitian diatas menurut temuan peneliti dapat dilihat bahwa ketika pasien saat berobat di puskesmas disebabkan oleh beberapa faktor, faktor komunikasi adalah salah satu penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan cara komunikasi yang menimbulkan masalah di puskesmas. Berbagai faktor penyebab minat kunjungan ulang masih rendah dikarenakan penerapan Jaminan pasien yang belum optimal.

#### **5.6 Pengaruh *Empathy* empati) terhadap kepuasan pasien Rawat jalan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2021.**

Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat jalan. 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.

#### **KESIMPULAN**

1. Ada faktor pengaruh bukti langsung (*tangibles*) mempengaruhi Terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai Kota, fasilitas rumah sakit yang lengkap akan memberikan dampak bagi kepuasan pasien.
2. Ada faktor kehandalan (*reliability*) mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai Kota, ketepatan tenaga kesehatan memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi pasien.
3. Ada faktor daya tanggap (*responsiveness*) mempengaruhi Terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai Kota, semakin cepat tenaga kesehatan merespon keluhan pasien maka kepuasan pasien akan tercapai.
4. Ada faktor pengaruh jaminan (*assurance*) mempengaruhi Terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai Kota, bila pasien terjamin keamanannya selama dirawat maka kepuasan pasien akan tercapai

5. Ada faktor pengaruh empati (*emphaty*) mempengaruhi Terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binjai Kota, semakin tenaga kesehatan berempati dengan keadaan sakit pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.

### **SARAN**

Puskesmas Binjai Kota 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.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. UU RI No 44. Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. 2009;
2. Widiyari W, Handiyani H, Novieastari E. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. J Keperawatan Indones. 2019;22(1):43–52.
3. Novaryatiin S, Ardhan SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. Murjani Sampit. Borneo J Pharm. 2018;1(1):22–6.
4. Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia. Bul Penelit Kesehat. 2018;46:239–46.
5. Munawir I. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. J Ilm Kesehat. 2018;17(3):15–22.
6. Margono H, Wardani MK. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. J Manaj Kewirausahaan. 2018;15(1):9–22.
7. Nababan MC, Listiawaty R, Berliana N. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. J Kesmas Jambi. 2020;4(2):6–16.
8. Imran B, Ramli AH. Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat. In: Prosiding Seminar Nasional Pakar. 2019. P. 2–48.
9. Soewardikoen DW. Metodologi Penelitian: Desain Komunikasi Visual. PT Kanisius; 2019.
10. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rikena Cipta, Jakarta; 2012.
11. Barlian E. Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. 2018;
12. Anggito A, Setiawan J. Metodologi Penelitian Kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher); 2018.
13. Anshori M, Iswati S. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1. Airlangga University Press; 2019.
14. Hermawan I. Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method). Hidayatul Quran; 2019.
15. Ramadhayanti A. Aplikasi SPSS Untuk Penelitian Dan Riset Pasar. Elex Media Komputindo; 2019.
16. Pramuaji KA, Loekmono L. Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian:

- Questionnaire Emphaty. *J Ilm Bimbing Konseling Undiksha*. 2018;9(2):74–8.
17. HR HSC. *Metodologi Penelitian Kesehatan Dan Pendidikan*. Penebar Media Pustaka; 2018.
  18. Nasrudin J. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Buku Ajar Praktis Cara Membuat Penelitian*. Pantera Publishing; 2019.
  19. Fitrah M. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher); 2018.
  20. Sukardi HM. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara; 2021.
  21. Utami YT. *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta*. *Infokes J Ilm Rekam Medis Dan Inform Kesehat*. 2018;8(1).