

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang

M.Teguh Sanjaya^{1*}, Zulfa², Dessy Anggraini³
^{1,2,3}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia
*Corresponding author, e-mail: snjaya00@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is one of the key indicators in determining the quality of hospital services. This study aims to analyze the factors that influence outpatient satisfaction at Ibnu Sina Islamic Hospital in Padang Panjang in 2024. The analyzed factors include tangibles (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses a quantitative method with a cross-sectional approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 outpatients, selected using random sampling techniques. Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS) method to test the relationship between independent variables and patient satisfaction. The results of the study show that the tangibles factor (3.355) has a significant impact on patient satisfaction, while the factors of reliability (0.893), responsiveness (0.091), assurance (1.359), and empathy (1.193) do not show significant influence. Overall, tangibles (physical evidence), is the most dominant factor in influencing patient satisfaction. From the five dimensions of factors affecting patient satisfaction, the R-square value was found to be 0.268, meaning that these five dimensions account for 26.8% of the influence on patient satisfaction. The findings of this research are expected to serve as a reference for hospital management in improving service quality, particularly in enhancing outpatient satisfaction based on the tangibles dimension. For instance, expanding the waiting room to ensure that patients feel comfortable while waiting in line is crucial, as a spacious and comfortable waiting area significantly contributes to providing a positive experience for patients, thus creating a more comfortable atmosphere and increasing patient satisfaction.

Keywords: *Patient satisfaction, outpatient care, service quality*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Menurut WHO (World Health Organization) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit ini juga merupakan pusat pelatihan bagi para tenaga profesional kesehatan dan pusat penelitian medis. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan personal secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dan perawatan kepada pasien yang sakit atau mengalami cedera. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Perseorangan secara paripurna, melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Rumah sakit bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.

Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik pula. Kepuasan pasien adalah penilaian pasien setelah menggunakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor terpenting bagi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang bermutu dimaksud adalah pelayanan yang diberikan sesuai standar yang dipersyaratkan agar dapat dipercaya oleh pasien (PMK No 30, 2022).

Kepuasan terjadi ketika kualitas memenuhi dan melampaui harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Sebaliknya jika kualitas tidak memenuhi dan melampaui harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan tidak akan tercapai (Indrasari, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan ukuran pelanggan atau pengguna produk atau jasa suatu Perusahaan sangat puas dengan produk atau jasa Perusahaan yang diterimanya (Firmansyah, 2018).

Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan dan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Pelanggan (bukan produsen atau penyedia jasa), sebagai pembeli dan konsumen jasa, menilai tingkat kualitas pelayanan suatu

Perusahaan/instansi. Tantangannya adalah penilai konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena bergantung pada persepsi masing-masing individu (Tjiptono, Fandy, 2014).

Rawat jalan adalah layanan medis yang tidak memerlukan pasien untuk menginap di rumah sakit, ini mencakup prosedur terapik dan diagnostik dan pengobatan yang diberikan dalam lingkungan non-rawat inap. Instalasi rawat jalan merupakan unit fungsional di rumah sakit yang mengelola penerimaan pasien, baik yang menjalani rawat jalan maupun yang akan dirawat inap. Fungsi instalasi rawat jalan mencakup pemberian layanan pengobatan dan pemulihan sesuai standar rumah sakit, serta upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu.

Pelayanan rawat jalan mencakup berbagai aktivitas seperti pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang jika diperlukan, pemberian obat di instalasi farmasi atau apotek, pembayaran di kasir, dan pasien pulang. Pelayanan rawat jalan diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, diharapkan pelayanan ini dapat mencakup semua kelompok masyarakat, memenuhi ekspektasi konsumen, dan memberikan layanan yang memuaskan. Kualitas sebuah rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sangat bergantung pada kualitas pelayanan medis dan keperawatan yang disediakan kepada pasien. Hal ini dapat menghasilkan kepuasan bagi pasien dan meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan kembali layanan tersebut (Ahmad dkk., 2022).

Alur Rawat Jalan. 1. Pasien datang ke rumah sakit. 2. Pasien menuju petugas untuk mendapatkan nomor antrian. Pasien yang datang bisa disebabkan oleh kemauan sendiri, rujukan rumah sakit, rujukan dokter praktek, rujukan puskesmas atau instansi kesehatan lain. 3. Pasien menuju mesin antrian dan mengambil antrian pendaftaran. 4. Pasien melaksanakan pendaftaran. 5. Petugas tempat pendaftaran menanyakan kepada pasien apakah pasien pernah/belum pernah berobat ke RSI Ibnu Sina 6. Setiap pasien baru mendaftarkan diri dengan mengisi formulir identitas pasien. 7. Pasien diwawancarai oleh petugas tempat pendaftaran pasien tentang identitas dirinya dengan meminta KTP pasien. 8. Petugas tempat pendaftaran mengecek di komputer identitas pasien. 9. Petugas tempat pendaftaran pasien memasukkan data/identitas diri pasien ke dalam sistem komputerisasi dengan cara: a. Buka aplikasi (Pilar). b. Klik new → cari. c. Ketik nama pasien di box pencarian. d. Jika ada, lanjut ke pencarian rekam medis. e. Jika tidak ada, buat rekam medis baru. 10. Petugas loket pendaftaran pasien memberitahu kepada pasien bahwa kartu ulang berobat harus dibawa setiap kali berobat. 11. Petugas tempat pendaftaran pasien mempersilahkan untuk menunggu di poliklinik yang dituju, sedangkan berkas medis diartikan oleh petugas. 12. Petugas mengambil status di rak penyimpanan. 13. Petugas mencatat pada buku ekspedisi pasien rawat jalan (nama dan no RM). 14. Petugas rekam medis mengantarkan berkas rekam medis ke poliklinik yang dituju. 15. Pasien mendapatkan pelayanan di poliklinik yang dimaksud. 16. Petugas poliklinik menulis resep untuk pasien. 17. Pasien pergi loket apotek dan memberikan kertas yang sudah ditulis resep oleh petugas poliklinik ke petugas apotek. 18. Pasien melakukan pembayaran ke kasir (jika tidak BPJS). 19. Pasien menunggu antrian obat. 20. Pasien pulang membawa obat.

Menurut Nursalam (2014), kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang timbul dari perbandingan kenikmatan suatu kegiatan atau produk dengan harapannya. Kepuasan menurut model kebutuhan adalah keadaan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan atas produk dan jasa yang dikonsumsi. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang terjadi setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit, mengetahui tingkat kepuasan pasien memungkinkan pengelola rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Pohan (2018), kepuasan pasien adalah derajat perasaan pasien yang muncul setelah ia membandingkan pelayanan medis yang diberikan dengan harapannya. Kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan sangat puas. Namun pasien akan kecewa jika kinerjanya tidak sesuai dengan harapannya, pelanggan yang puas akan tinggal lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, dan berbicara positif tentang harga, dan berbicara positif tentang rumah sakit dan perusahaan anda.

Menurut (Kotler & Keller, 2016), ada beberapa cara untuk mengukur dan melacak kepuasan pasien. Khususnya, sistem keluhan dan saran, ghost shopping, lost customer analysis, dan survei kepuasan pasien. a. Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berpusat pada pelanggan harus memberikan kesempatan yang cukup kepada pelanggannya untuk mengungkapkan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan antara lain kotak saran, kartu komentar, dan telepon khusus. b. Ghost Shopping Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan banyak orang sebagai pelanggan untuk produk anda atau pesaing anda. c. Lost Customer Analysis Pelanggan yang menghentikan pembelian atau mengganti pemasok untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan untuk mengambil langkah perbaikan lebih lanjut. d. Survei Kepuasan Pasien Melalui survey, perusahaan menerima jawaban dan masukan langsung dari pelanggannya, yang juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memperhatikan terhadap para pelanggannya.

Menurut (Parasuraman dkk, 1988) ada beberapa indikator yang juga mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu : a. Tangibles (bukti fisik) Meliputi penilaian pelanggan terhadap sesuatu yang bisa dirasakan dan dilihat secara langsung, seperti peralatan medis, penampilan petugas, serta fasilitas fisik. b. Reliability (kehandalan) Penilaian pelanggan terhadap kehandalan rumah sakit dalam menyediakan pelayanan yang dijanjikan akurat dan terpercaya.

Kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga terciptanya pelayanan yang optimal. c. Responsiveness (daya tanggap) Penilaian pelanggan terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera. d. Assurance (jaminan) Penilaian pelanggan terhadap pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan yang meyakinkan dan terpercaya dalam memberikan suatu layanan kesehatan. e. Empathy (empati) Memahami dan memberikan perhatian secara individual terhadap pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik.

Berdasarkan data yang didapatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024, Kepuasan pasien pada bulan Januari 80.01%, Februari 73,25%, Maret 80,3%, April 79,68%. Rata – rata kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang 78% (Data Januari – April 2024) sedangkan standar kepuasan pasien rawat jalan menurut standar Kemenkes RI No. 129/Menkes/SK/IV/2008 $\geq 90\%$. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024”.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode tatistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data dalam bentuk seperti rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, dan minimum, serta untuk menentukan apakah suatu variabel memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Jenis penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang pada tahun 2024.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden		
Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	39	39 %
Perempuan	61	61 %
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	5	5 %
Tamat SD	12	12 %
Tamat SMP	17	17 %
Tamat SLTA	39	39 %
Diploma	6	6 %
Sarjana	21	21 %
Jenis Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	3	3 %
PNS	21	21 %
Pegawai Swasta	6	6 %
Wiraswasta	9	9 %
IRT	15	15 %
Pedagang	27	27 %
Tidak Bekerja	12	12 %
Pensiun	7	7 %

B. Composite Reliability

Composite Reliability digunakan untuk menguji derajat reliabilitas indikator suatu variabel. Suatu variabel dianggap memenuhi *Composite Reliability* jika skor *Composite Reliability* > 0,7 (Michael Musyaffi, dkk 2021). Hasil uji *Composite Reliability* pada penelitian ini adalah dapat dilihat pada tabel 5.7.

Tabel 2. Hasil Uji Composite Reliability		
Composite Reliability		Keterangan
Berwujud (<i>Tangible</i>)	0,915	Reliabel
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,926	Reliabel
Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,939	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,933	Reliabel
Empati (<i>Emphaty</i>)	0,927	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,936	Reliabel

Berdasarkan hasil uji Composite Reliability diperoleh nilai seluruh variabel > 0,7. Oleh karena itu, peneliti dapat mengatakan bahwa ini dapat diandalkan dan dapat diuji pada langkah berikutnya.

C. Nilai Cronbach’s Alpha

Nilai cronbach’s alpha juga menjadi ukuran reliabilitas batas kontruk. Cronbach’s alpha mengukur konsistensi internal indikator dan memiliki nilai harapan minimal sebesar 0,7. Hasil uji Cronbach’s Alpha pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 5.8.

Tabel 3. Nilai Cronbach’s Alpha

Cronbach’s Alpha	
Berwujud (Tangible)	0.897
Keandalan (Reliability)	0,908
Cepat Tanggap (Responsiveness)	0,940
Jaminan (Assurance)	0,922
Empati (Emphaty)	0,913
Kepuasan Pasien	0,920

Berdasarkan hasil uji cronbach’s alpha ditemukan nilai seluruh variabel > 0.7. Oleh karena itu, data tersebut dapat dikatakan reliabel dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

D. Uji Inner Model (Model Struktural/ Structural Model)

Pengujian Inner Model memberikan gambaran hubungan antar variabel penyusunnya. Pengujian Inner Model dievaluasi menggunakan Coefficients of Determination (R-square), variabel terkait (endogen) dan Path Coefficients independen yang signifikasinya dinilai berdasarkan nilai T-statistics (Michael Musyaffi, dkk. 2021). Pembahasan dari tiap tahapan dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

1. Coefficients of Determination (R-square).

Nilai R-square dapat dibagi tiga kategori, artinya nilai diatas 0.67 tergolong kuat, nilai antara 0.33 – 0.67 tergolong sedang (moderate), dan nilai antara 0.19 – 0.33 tergolong lemah (Michael Musyaffi, dkk. 2021). Hasil uji coefficients of determination penelitian ini disajikan pada tabel 5.9.

Tabel 4. Hasil Uji Coefficients of Determination (R-square)

	R-square
Kepuasan Pasien	0,268

Berdasarkan hasil uji coefficients of determination (R-square) diperoleh nilai R- square kepuasan pasien sebesar 0.268. Dimana kelima variabel yaitu berwujud (tangibels), keandalan (reliability), cepat tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (Emphaty) memiliki pengaruh sebesar 26,8% terhadap kepuasan pasien. Nilai R-square sebesar 0.268 berada pada rentang 0.19 – 0.33 yang tergolong lemah.

2. Path Coefficients, T-Statistics, dan P-Value

Path Coefficients digunakan untuk mengidentifikasi arah hubungan yang dihipotesiskan dengan menampilkan nilai original sampel. Path coefficients memiliki nilai -1 hingga 1, nilai mendekati -1 menunjukkan hubungan yang negatif dan nilai mendekati 1 menunjukkan hubungan positif. Disisi lain, T-Statistics dan P-Value digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis yang diajukan. Pengaruh signifikan dikatakan apabila nilai T-Statistics > 1,96 dan nilai P-Value < 0,05 (Polontalo, Anwar & Nasution, 2022). Hasil uji path coefficients, T-Statistics, dan P-Value pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 5.7 dan untuk model hasil penelitiannya ditunjukkan pada gambar 5.10.

Tabel 5. Hasil Uji Path Coefficients, T-Statistics, dan P-Value

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T-Statistics	P-Values
Penampilan Fisik (tangible) → Kepuasan Pasien	0,330	0,289	0,098	3,355	0,001
Keandalan (Reliability) → Kepuasan Pasien	0,206	0,271	0,231	0,893	0,372
Cepat Tanggap (Responsiveness) → Kepuasan Pasien	-0,028	-0,085	0,305	0,091	0,928
Jaminan (Assurance) → Kepuasan Pasien	-0,221	0,289	0,163	1,359	0,174
Empati (Emphaty) → Kepuasan Pasien	-0,182	-0,187	0,153	1,193	0,233

Hubungan dimensi tangibels dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,330 dan nilai t-hitung sebesar 3,355. Nilai ini lebih besar dari t tabel (1,96). Oleh karena itu, peneliti menyatakan bahwa ada pengaruh antara tangibels terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

1. Pengaruh Faktor Tangibels (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pada penelitian ini didapatkan adanya pengaruh yang faktor tangibels (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Variabel tangibels dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien karena T-Statistics nya 3,355 yang artinya variabel ini memiliki nilai T-Statistics yang lebih tinggi dibanding dengan nilai t hitung. Artinya faktor tangibels (bukti fisik) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini pada dimensi tangibels (bukti fisik) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Munculnya kepuasan pasien paling tinggi yaitu pada dimensi tangibels (bukti fisik) pada pertanyaan no 2 yaitu: “rumah sakit telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta tenaga kesehatan yang rapi”. Pertanyaan ini membuktikan bahwa, pasien akan merasa puas jika rumah sakit telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta tenaga kesehatan yang rapi. Pernyataan ini dapat dilihat pada tabel 5,10 yaitu pada tabel original sample pada dimensi tangibels memiliki pengaruh sebesar 0,330.

Data menunjukkan bahwa fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan kamar mandi, ketersediaan peralatan medis yang memadai, serta penampilan rapi dan profesional dari petugas kesehatan, menjadi hal-hal utama yang memengaruhi persepsi positif pasien. Dari 100 responden yang diteliti, sebagian besar merasa puas dengan kebersihan dan kerapian fasilitas rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Purba et al., 2021) pada poliklinik mata di instalasi rawat jalan RSUD. Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai, terdapat hubungan antara variabel tangibels terhadap kepuasan pasien karena nilai signifikannya sebesar $=0,022$.

2. Pengaruh Faktor Reliability (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pada penelitian ini didapatkan tidak adanya pengaruh faktor reliability terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Variabel reliability dinyatakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena T-Statistics nya 0,893 yang artinya variabel ini memiliki nilai T-Statistics yang lebih rendah dibanding dengan nilai t hitung. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh positif antara reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini pada dimensi reliability (keandalan) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Karena dapat dilihat pada tabel 5.10 yaitu pada tabel original sampel pada dimensi reliability memiliki pengaruh sebesar 0,206. Dari data yang diperoleh, terlihat bahwa meskipun tenaga kesehatan dinilai cukup andal dalam menjalankan tugas mereka, keandalan layanan tidak menjadi fokus utama dalam membentuk kepuasan pasien.

Adapun hal lain yang terletak pada ekspektasi dasar pasien, pasien cenderung menganggap bahwa rumah sakit sudah seharusnya memberikan layanan yang andal dan konsisten, sehingga jika layanan tersebut sesuai standar, hal ini tidak akan terlalu mempengaruhi persepsi kepuasan mereka.

Oleh karena itu, rumah sakit harus tetap mempertahankan dan meningkatkan aspek keandalan ini agar tetap memenuhi ekspektasi pasien dan menjaga kualitas layanan yang diberikan. Meskipun tidak secara langsung meningkatkan kepuasan, menjaga keandalan tetap penting untuk menghindari ketidakpuasan dan menjaga loyalitas pasien.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahtera bin David Purba pada poliklinik mata di instalasi rawat jalan RSUD. Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai, diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 248 responden yang mempunyai persepsi handal terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 221 responden (89.1%) yang menyatakan puas dan 27 responden (10.9%) yang menyatakan kurang puas, sedangkan 5 responden yang mempunyai persepsi kurang handal terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 4 responden (80%) yang menyatakan puas dan 1 responden (20%) yang menyatakan kurang puas. Diketahui nilai p-value sebesar $=0,520$. Karena nilai signifikan $0.520 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel reliability dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan (Purba et al., 2020).

3. Pengaruh Faktor Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pada penelitian ini didapatkan tidak adanya pengaruh faktor responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Variabel responsiveness dinyatakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena T-Statistics nya 0,091 yang artinya variabel ini memiliki nilai T-

Statistics yang lebih rendah dibanding dengan nilai t hitung. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh positif antara responsiveness (daya tanggap) terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini pada dimensi responsiveness (daya tanggap) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Karena dapat dilihat pada tabel 5.10 yaitu pada tabel original sampel pada dimensi reliability memiliki pengaruh sebesar -0,028. Dari data yang diperoleh, sebagian besar pasien mungkin merasa bahwa waktu tunggu dan respon tenaga kesehatan sudah berada pada tingkat yang dapat diterima.

Pada penelitian ini responsivitas sudah memenuhi standar minimum yang diharapkan oleh pasien, sehingga faktor ini tidak lagi dianggap sebagai keunggulan kompetitif. Pasien menganggap responsivitas sebagai sesuatu yang wajar dan diharapkan dari setiap rumah sakit, sehingga tidak memberikan dampak signifikan terhadap persepsi kepuasan mereka.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahtera bin David Purba pada poliklinik mata di instalasi rawat jalan Rsud. Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai, diperoleh hasil berdasarkan tabel Crosstab dari 253 responden sebanyak 252 responden yang mempunyai persepsi tanggap terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 225 responden (89.3%) yang menyatakan puas dan 27 responden (10.7%) yang menyatakan kurang puas, sedangkan 1 responden yang mempunyai persepsi kurang tanggap terhadap pelayanan yang diberikan menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Diketahui nilai p -value sebesar =0,005. Karena nilai signifikan $0.005 < \alpha = 0.05$ maka hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan terdapat hubungan antara variabel responsiveness dengan kepuasan pasien Poliklinik Mata Instalasi Rawat Jalan (Purba et al., 2020).

4. Pengaruh Faktor Assurance (jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pada penelitian ini didapatkan tidak adanya pengaruh faktor assurance (kepastian) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Variabel assurance dinyatakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena T -Statistics nya 1,359 yang artinya variabel ini memiliki nilai T -Statistics yang lebih rendah dibanding dengan nilai t hitung. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh positif antara assurance (kepastian) terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini pada dimensi reliability (keandalan) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Karena dapat dilihat pada tabel 5.10 yaitu pada tabel original sampel pada dimensi reliability memiliki pengaruh sebesar -0,221. Data dari penelitian menunjukkan bahwa meskipun tenaga kesehatan di rumah sakit ini memiliki kompetensi dan keahlian yang cukup, pasien tampaknya tidak menganggap assurance sebagai faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, aspek fisik dan kenyamanan rumah sakit lebih berpengaruh dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Misalnya, meskipun pasien merasa aman dan mendapatkan penjelasan yang baik dari dokter, mereka mungkin lebih terfokus pada seberapa nyaman ruang perawatan atau fasilitas yang disediakan.

Namun, penting bagi rumah sakit untuk tetap menjaga jaminan dalam pelayanan. Meskipun tidak berdampak langsung pada kepuasan, rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga medis sangat penting untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasien. Tanpa jaminan, pasien bisa merasa cemas atau kurang percaya pada kualitas perawatan yang mereka terima. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus memastikan bahwa seluruh tenaga medis memberikan jaminan kepada pasien melalui sikap profesional, kompetensi yang tinggi, dan komunikasi yang jelas untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rositah, dkk (2020) bahwa jaminan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien poli gigi RS UNS 2020.

5. Pengaruh Faktor Emphaty (empati) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Pada penelitian ini didapatkan tidak adanya pengaruh faktor emphaty (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Variabel emphaty dinyatakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena T -Statistics nya 1,193 yang artinya variabel ini memiliki nilai T -Statistics yang lebih rendah dibanding dengan nilai t hitung. Hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh positif antara emphaty (empati) terhadap kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini pada dimensi reliability (keandalan) terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang. Karena dapat dilihat pada tabel 5.10 yaitu pada tabel original sampel pada dimensi reliability memiliki pengaruh sebesar -0,182. Data penelitian menunjukkan bahwa meskipun empati penting dalam interaksi pasien dengan tenaga kesehatan, hal ini tidak cukup untuk secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien.

Selain itu, empati dianggap sebagai bagian dari norma pelayanan yang sudah diharapkan oleh pasien. Pasien cenderung menganggap bahwa dokter dan perawat harus menunjukkan perhatian dan kepedulian, sehingga ketika empati diberikan, hal ini memberikan pengaruh tambahan terhadap kepuasan mereka.

Namun demikian, dalam penelitian ini empati tetap menjadi aspek yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Kemampuan tenaga medis untuk menunjukkan kepedulian terhadap pasien dapat membantu mengurangi kecemasan pasien dan menciptakan pengalaman yang lebih positif, terutama bagi pasien yang sedang mengalami kondisi kesehatan yang serius.

Oleh karena itu, meskipun tidak memiliki pengaruh signifikan, rumah sakit tetap harus mendorong tenaga medis untuk selalu menunjukkan empati dalam setiap interaksi dengan pasien. Hal ini tidak hanya penting untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai *t*-hitung sebesar 0,893 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,206. Nilai ini lebih kecil dari *t* tabel (1,96). Oleh karena itu, peneliti menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *reliability* terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rositah, dkk (2020) bahwa empati berpengaruh positif terhadap pasien poli gigi RS UNS 2020.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan September Tahun 2024 di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Tangibels (berwujud) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024.
4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024.
5. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024.

Daftar Pustaka

- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat jalan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1– 11.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of healthcare technology and medicine*, 8(2), 1252-1262.
- Hermawan, F. S., Nurhalina, N., & Muhani, N. (2023). faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bpjs rawat jalan di puskesmas rangkasbitung kabupaten lebak banten periode januari-juni 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4904–4917.
- Idrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Kepuasan Palanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
- Librianty, N. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2017. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10-17.
- Michael Musyaffi, dkk. (2021). *Konsep Dasar Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS*. Banten: Pascal Books.
- Munawir, Ikb. 2018. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, vol. 17 nomor 3, 2018.
- Notoatmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salembah Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Permenkes RI. (2022). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 26 TAHUN 2022*. In Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 (Vol. 151, Issue 2, pp. 10–17).
- Permenkes. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.

-
- Perpustakaan, N. (2023). Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas bandar petalangan pelalawan tahun 2017. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1 (2), 10–17.
- Pohan, I. S. (2018). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Polontalo, D.H., Anwar, C. & Nasution, H. (2022) ‘Pengaruh Intervening Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Pengalaman Auditor dalam Pendeteksian Kecurangan (Studi Pada Kantor Akuntan Publik Jakarta Timur)’, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), pp. 93–108.
- Purba, B. B., Prima, A., & Simanjuntak, A. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Rsud. Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 4(1), 74-85.
- Rahmasari, dkk. (2022). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Persalinan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Zainab Pekanbaru Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. Vol 3, No 5. Rositah, R., Wahyuddin, M., & Sutrisna, E.
- Rositah, R., Wahyuddin, M., & Sutrisna, E. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli gigi Di Rumah Sakit UNS (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta.
- Uyun, Muhamad, Nur Eva, dan Baquandi Lutvi Yoseanto. (2021). *Confirmatory Factor Analysis Untuk Penelitian Psikologi dengan Amos dan SmartPLS*. Tangerang: PT Human Persona Indonesia.
- Widiatmoko Soewardikoen, Didit. (2021). *Metodologi Penelitian Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta: PT Kanisius.