

Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi

Factors Related To The Quality Of Bhayangkara Hospital Hospital Service

Sim Siyen^{1*}, Anto J. Hadi², Asriwati²

¹ Mahasiswa Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan

² Dosen Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia Medan

*Korespondensi Penulis : antoarunraja@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Data pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2017 dibandingkan kunjungan pada tahun 2016. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan pada tahun 2018. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi pada tahun 2019 berjumlah rata-rata 3.751 orang per bulan dari total kunjungan pasien rawat jalan sebesar 45.014 pasien pada tahun 2018. Sampel menggunakan sistem accidental sampling sebanyak 97 pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian diketahui p-value masing-masing variable yaitu variabel reliability sebesar 0,000, assurance 0,212, tangible 0,010, empathy 0,001, responsiveness 0,041 dan nilai Exp (B) terbesar = 0,251 pada variabel responsiveness. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada hubungan reliability, tangible, empathy dan responsiveness dengan pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dan variable yang tidak berhubungan adalah assurance. variabel yang paling signifikan berhubungan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi adalah variabel responsiveness. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Rumah Sakit, Derajat Kesehatan Masyarakat

Abstract

The hospital as one of the health facilities that provide health services to the community has a very strategic role in accelerating the increase in the health status of the community. Patient data at Bhayangkara Tebing Tinggi Hospital experienced a significant increase in 2017 compared to visits in 2016. The number of patient visits in 2018 again decreased in 2018. The purpose of this study was to determine factors related to the quality of services of Bhayangkara Tebing Tinggi High Hospital in. The research design uses quantitative methods which are carried out by analytic survey with cross sectional study approach. The population in this study were all patients who came for outpatient treatment at Bhayangkara Tebing Tinggi Hospital in 2019 totaling an average of 3,751 people per month from the total outpatient visits of 45,014 patients in 2018. The sample used an accidental sampling system of 97 patients. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate analyzes. The results of the study revealed that the p-value of each variable was the Reliability variable of 0,000, Assurance 0.212, Tangible 0.010, Emphaty 0.001, Responsiveness 0.041 and the largest Exp (B) value = 0.251 on the responsiveness variable. The conclusion of this study is there is a relationship of reliability, tangible, empathy and responsiveness with services at Bhayangkara Tebing Tinggi Hospital and the unrelated variable is assurance. The most significant variable related to service quality at Bhayangkara Tebing Tinggi Hospital was the responsiveness variable. It is recommended to Bhayangkara Tebing Tinggi Hospital to improve the quality of service in the tangibles dimension, which is felt to be inadequate and maintain good quality so that patient satisfaction can be achieved to the maximum. It is expected to improve the quality of service to patients.

Keywords : Service Quality, Hospital, Public Health Degree

PENDAHULUAN

Masalah pelayanan kesehatan merupakan masalah terkait kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan(1). Setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dengan menyediakan sarana pelayanan kesehatan, diantaranya rumah sakit. Kebutuhan dasar hidup yang menjadi tanggung jawab pemerintah salah satunya adalah kesehatan. Pada Undang-undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Artinya, dalam hal ini pemerintah wajib berupaya menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kriteria undang-undang tersebut(2). Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Ketersediaan rumah sakit secara fisik, harus didukung oleh pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih suatu fasilitas kesehatan yang akan digunakannya. Kualitas pelayanan ini juga telah menjadi suatu faktor dalam persaingan lembaga penyedia jasa pelayanan, termasuk rumah sakit(3).

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Ukuran yang terpenting dalam mutu bukanlah harga atau biaya, akan tetapi kesamaan terhadap standar yang telah ditetapkan. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakter produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan. Deming (1980) mengemukakan bahwa mutu dapat dilihat dari aspek konteks, persepsi pelanggan serta kebutuhan dan keinginan peserta. Dari aspek persepsi pelanggan, mutu adalah penilaian subjektif pelanggan. Persepsi pelanggan dapat berubah karena pengaruh iklan, reputasi produk atau jasa yang dihasilkan, pengalaman dan sebagainya(4).

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi kedokteran, rumah sakit telah berkembang dari suatu lembaga kemanusiaan, keagamaan, dan sosial murni menjadi suatu lembaga yang mengarah dan lebih berorientasi kepada 'bisnis'

terlebih-lebih setelah diperbolehkannya para pemodal untuk mendirikan Rumah Sakit dibawah badan hukum yang bertujuan mencari laba (profit). Fenomena pada tahun 2005, sebanyak 200.000 (20%) dari satu juta kunjungan wisatawan Indonesia ke Malaysia setiap tahun, datang untuk tujuan pemeriksaan kesehatan (medical check up) dan pengobatan. Dari jumlah tersebut Malaysia berhasil meraup empat puluh juta dolar AS. Tentu saja fenomena ini sangat menyedihkan di tengah-tengah tingginya tingkat persaingan industri rumah sakit di Indonesia(5).

Pengukuran indikator pelayanan rumah sakit disebutkan dalam Permenkes Nomor 1171 / Menkes / PER / VI / 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit menyebutkan indikator pelayanan Rumah Sakit dinyatakan dengan Angka Penggunaan Tempat Tidur (Bed Occupancy Rate) , rata rata lamanya pasien dirawat (Average Length Of Stay), Angka Perputaran Tempat Tidur (Bed Turn Over), Tenggang Perputaran (Turn Over Interval), Angka Kematian 48 jam setelah dirawat (Net Death Rate) dan Gross DR(6).

Menurut Pohan (2013), penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien/masyarakat), penyelenggara pelayanan kesehatan, penyandang dana atau asuransi, pemilik sarana kesehatan dan bagi administrator pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai jasa pelayanan (pasien/masyarakat) dimana pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pasien sering menganggap dimensi efektifitas, akses baik geografis/jarak, akses bahasa dan akses organisasi, hubungan interpersonal, kesinambungan dan kenyamanan, pemberian obat sesuai penyakit yang diderita, sebagai dimensi mutu yang sangat penting(7).

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Sumatera Utara yang berlokasi di Kota Tebing Tinggi adalah Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Rumah Sakit ini sebagai rumah sakit milik Kepolisian Republik Indonesia, yang berklasifikasi Rumah Sakit Type C yang menyelenggarakan pelayanan spesialisik dan subspecialistik dengan kapasitas 135 tempat tidur. Tugas pokok Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi yaitu menyelenggarakan fungsi kesehatan meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi medik bagi para personil POLRI, PNS POLRI dan keluarganya serta masyarakat umum di wilayah Kota Tebing Tinggi dan ditetapkannya MOU tentang tentang Pengalihan Program pelayanan kesehatan dan pemanfaatan bersama fasilitas

kesehatan diharapkan jasa pelayanan kesehatan akan lebih baik dibanding program sebelumnya. Berdasarkan data pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Periode Tahun 2016 – 2018, diketahui jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2017 yaitu sebanyak 50.908 pasien rawat jalan dan 24.994 pasien rawat inap dibandingkan kunjungan pada tahun 2016 yaitu sebanyak 23.832 pasien rawat jalan dan 13.641 pasien rawat inap. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan pada tahun 2018 yaitu sebanyak 45.014 pasien rawat jalan dan 21.342 pasien rawat inap(8).

Menurut Nursalam, indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan yang diterima dengan harapannya yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya, demikian juga halnya dalam kualitas pelayanan administrasi BPJS(9).

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya. Pada data kepuasan pasien yang

dilakukan oleh bagian Layanan Pelanggan (customer service) Rumah sakit Bhayangkara Tebing Tinggi triwulan II 2019 tercatat masih banyaknya keluhan pasien terkait pelayanan baik dari bagian pendaftaran, IGD, rawat jalan, apotik, rawat inap dan pelayanan penunjang dalam hal respon time dokter dan perawat lambat, kurang kejelasan dan keterbukaan informasi, prosedur administrasi BPJS yang berbelit-belit, keramahan petugas kurang, ruang tunggu yang tidak nyaman dan fasilitas ruangan rawat inap yang kurang memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi.

METODE

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, bertujuan untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi yang diamati pada periode yang sama (16). Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi pada tahun 2019 berjumlah rata-rata 3.751 orang per bulan dari total kunjungan pasien rawat jalan sebesar 45.014 pasien pada tahun 2018. Teknik pengambilan sampel menggunakan sistem *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang kebetulan ada atau tersedia sampai diperoleh sampel sebanyak 97 pasien rawat jalan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan regresi logistik.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
15 - 49 tahun	69	71,1
50 – 64 tahun	20	20,6
> 64 tahun	8	8,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	60	61,9
Perempuan	37	38,1
Pendidikan		
SD	0	0,0
SMP	2	2,2
SMA	70	72,2
S1	25	25,8

Pekerjaan		
PNS	6	6,2
Pegawai Swasta	2	2,1
Wiraswasta	2	2,1
IRT	20	20,6
POLRI	61	62,9
Mahasiswa/ Pelajar	6	6,2
Total	97	100,0

Berdasarkan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa umur pasien dikelompokkan berdasarkan kategori umur yaitu usia sangat produktif 15 – 49 tahun, usia produktif yaitu usia 50 – 64 tahun dan usia tua atau usia yang sudah kurang produktif yaitu usia diatas 64 tahun. Responden lebih banyak yang berumur 15 – 49 tahun sebanyak 69 orang (71,1%). Responden

berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yaitu 60 orang (61,9%), berdasarkan pendidikan responden mayoritas berpendidikan SMA yaitu 70 orang (72,2%) dan berdasarkan kategori pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai personil POLRI yaitu 61 orang (62,9%).

Tabel 2. Tabulasi Silang Hubungan Reliability, Assurance, Tangible, Empaty dan Responsiveness dengan Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019

Variabel	Mutu Pelayanan				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Reliability							
Baik	48	49,5	10	10,3	58	59,8	0,000
Kurang	7	7,2	32	33,0	39	40,2	
Assurance							
Baik	51	52,6	24	24,7	75	77,3	0,000
Kurang	4	4,1	18	42,9	22	43,3	
Tangible							
Baik	36	37,1	8	8,2	44	45,4	0,000
Kurang	19	19,6	34	35,1	53	54,6	
Empaty							
Baik	47	48,5	18	18,6	65	67,0	0,000
Kurang	8	8,2	24	24,7	32	33,0	
Responsiveness							
Baik	38	39,2	19	19,6	57	58,8	0,015
Kurang	17	17,5	23	54,8	40	41,2	

Tabel 2 memperlihatkan hasil penelitian dari 97 orang responden, yang menyatakan reliability baik dan mutu pelayanan puas sebanyak 48 orang (49,5%) sedangkan yang Reliability baik dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 10 orang (10,3%). Dari 97 responden yang menyatakan reliability kurang dan mutu pelayanan puas sebanyak 7 orang (7,2%) sedangkan yang Reliability kurang dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 32 orang (33,0%). Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara Reliability dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 97 orang responden, yang menyatakan assurance baik dan mutu pelayanan puas

sebanyak 51 orang (52,6%) sedangkan yang assurance baik dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 24 orang (24,7%). Dari 97 responden yang menyatakan assurance kurang dan mutu pelayanan puas sebanyak 4 orang (4,1%) sedangkan yang assurance kurang dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 18 orang (42,9%). Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara assurance dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 97 orang responden, yang menyatakan tangible baik dan mutu pelayanan puas sebanyak 36 orang (37,1%) sedangkan yang tangible baik dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 8 orang (8,2%). Dari 97 responden yang

menyatakan tangible kurang dan mutu pelayanan puas sebanyak 19 orang (19,6%) sedangkan yang tangible kurang dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 34 orang (35,1%). Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara tangible dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 97 orang responden, yang menyatakan empathy baik dan mutu pelayanan puas sebanyak 47 orang (48,5%) sedangkan yang empathy baik dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 18 orang (18,6%). Dari 97 responden yang menyatakan empathy kurang dan mutu pelayanan puas sebanyak 8 orang (8,2%) sedangkan yang empathy kurang dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 24 orang (24,7%). Hasil uji statistik chi-square diperoleh

nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara empathy dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 97 orang responden, yang menyatakan responsiveness baik dan mutu pelayanan puas sebanyak 38 orang (39,2%) sedangkan yang responsiveness baik dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 19 orang (19,6%). Dari 97 responden yang menyatakan responsiveness kurang dan mutu pelayanan puas sebanyak 17 orang (17,5%) sedangkan yang responsiveness kurang dan mutu pelayanan tidak puas sebanyak 23 orang (54,8%). Hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p < 0,015 < 0,05$. Hal ini berarti ada hubungan antara responsiveness dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019.

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik Tahap II

Variabel	B	S.E	Wald	df	Sig	Exp (B)
Reliability	-3,053	0,739	17,080	1	0,000	0,047
Tangible	-1,817	0,708	6,585	1	0,010	0,163
Empaty	-2,663	0,784	11,556	1	0,001	0,070
Responsiveness	-1,384	0,678	4,173	1	0,041	0,251
Constant	4,055	0,833	23,700	1	0,000	57,703

Berdasarkan hasil di atas diketahui bahwa terdapat 4 variabel bebas yang signifikan berpengaruh terhadap mutu pelayanan karena masing-masing variabel tersebut memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari $\alpha = 5\%$. Variabel-variabel tersebut adalah

variabel Reliability (sig. = 0,000), variabel tangible (sig. = 0,000), variabel empathy (sig. = 0,001), variabel empathy (sig. = 0,001) dan variabel responsiveness (sig.=0,041).

PEMBAHASAN

Hubungan Reliability dengan Mutu pelayanan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reliability dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2019 dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Penelitian ini didukung oleh Mumu, Kandou dan Doda (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan dimensi kehandalan dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$) (17). Begitupun dengan penelitian yang dilakukan Raspati (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang dengan nilai p sebesar 0,008 ($p < 0,05$). Dari unsur reliability 48,1 % pasien BPJS lebih tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dibanding pasien non BPJS. Pasien BPJS banyak mengeluh dalam hal prosedur pendaftaran pasien, waktu kedatangan dokter, pemberian pelayanan yang teliti, hati-hati, kesembuhan setelah menerima tindakan dan minum obat, antrian pada tempat pengambilan obat dan pendaftaran(10). Menurut Raspati (2015) *Reliability* diartikan pada kemampuan

penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan cara yang dijanjikan secara tepat dan konsisten(4). Penelitian yang dilakukan Pena dkk (2013 tentang Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Mutu pelayanan di RS DR.Pringadi dan RS Martha Friska Medan menyatakan bahwa nilai kepentingan relatif pada item-item dimensi reliability yang terbesar terdapat pada kinerja petugas kesehatan (38,026%), prosedur pendaftaran (34,719%), dan prosedur pelayanan (27,255%)(11). Juga mengemukakan bahwa mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas, kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien serta kelancaran komunikasi petugas dengan pasien termasuk didalamnya sifat ramah, rendah hati dan kesungguhan. Menurut peneliti, pasien akan merasa puas jika mereka memiliki persepsi bahwa jika petugas administrasi handal (cepat, akurat dan mudah dihubungi) dalam memeriksa pasien dengan segera maka bagi pasien dianggap sebagai pelayanan yang berkualitas dan sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairani di RSUD Pasaman Barat yang menyatakan bahwa salah

satu indikator kepuasan pasien adalah waktu tunggu, waktu tunggu yang lama terhadap pelayanan medis maupun non medis pada unit rawat jalan dan rawat inap akan mengurangi kepuasan pasien(12).

Hubungan Assurance dengan Mutu pelayanan

Istilah *assurance* diartikan sebagai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara assurance dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Menurut Muninjaya (2013) Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, keamanan(13). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilahi, yang menyatakan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan pasien selama dalam pelayanan rumah sakit(14). Sama halnya dengan dimensi *reliability* penemuan serupa terdapat pada dimensi *assurance* dimana adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pada dimensi jaminan. Sebagian sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan puskesmas pada dimensi assurance. Dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan pemberi jasa, keramahan yang mengacu pada bagaimana pemberi jasa berinteraksi dengan pelanggannya dan keamanan merefleksikan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan dalam pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi.

Hubungan Tangible dengan Mutu Pelayanan

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangibles* di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi sudah baik, dilihat dari lebih banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sondari et al (2015) tentang pengaruh dimensi mutu terhadap 292 responden dengan memakai metode SERVQUAL yang dimodifikasi menemukan bahwa bukti fisik merupakan faktor yang penting untuk

kepuasan pasien dan berpengaruh pada keputusan untuk kembali memakai pelayanan rumah sakit tersebut(15). Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu(13). Hal ini sejalan dengan penelitian Eka Murtiana di RSUD Kota Kendari yang menyatakan bahwa kurangnya perhatian pasien terhadap sarana dan prasarana rumah sakit karena sikap pasien apabila datang ke rumah sakit hanya mengharapkan segera sembuh dari sakitnya(16).

Menurut peneliti, cara berpakaian dan berhias menunjukkan kepribadian, status sosial, pekerjaan, agama, budaya dan konsep diri. Petugas yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Penampilan fisik petugas dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, karena tiap pasien mempunyai citra bagaimana seharusnya penampilan seorang petugas. Walaupun penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan petugas tetapi mungkin akan lebih sulit bagi petugas untuk membina rasa percaya terhadap pasien jika petugas tidak memenuhi citra pasien. Penilaian kategori kurang baik oleh pasien terhadap bukti fisik pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi terdapat pada kebersihan ruang tunggu, berkas pasien yang belum tertata rapi karena kurangnya lemari penyimpanan, kurangnya alat penunjang kesehatan (CT-Scan, endoscopy) dan pengaturan meja serta kursi yang berada di ruang tunggu. Sedangkan bukti fisik tentang kebersihan dan kerapian pakaian petugas pendaftaran juga belum sesuai dengan harapan pasien.

Hubungan Empaty dengan Mutu Pelayanan

Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara empathy dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit pada dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$)(16). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nurani (2012) yang menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangibles* dan *emphaty*. *Emphaty* (empati) dalam teori SERVQUAL sering diartikan kemampuan penyedia jasa dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan(17). Asumsi peneliti bahwa empati petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien khususnya pasien peserta BPJS. Empati

merupakan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Empati yang dimaksud adalah kemauan petugas kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, menentramkan hati dan penuh perhatian, ramah tamah, keteraturan pemeriksaan dan petugas kesehatan sebagai pelaksana dituntut lebih aktif dan mengayomi pasien dan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam mutu pelayanan. Berdasarkan pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien seringkali ditemukan, yaitu berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan di rumah sakit, keterlambatan pelayanan oleh petugas, kurang ramah dan kurang tanggap atas kebutuhan pasien, lamanya proses administrasi dan kenyamanan rumah sakit.

Hubungan Responsiveness dengan Mutu Pelayanan

Responsiveness (Cepat Tanggap) ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* dengan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dengan nilai $p = 0,015 < 0,05$.

Menurut peneliti, penilaian responden peserta BPJS tentang kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas masih kurang memuaskan. Masih terdapatnya kelompok pasien yang tidak puas terhadap pelayanan puskesmas berarti bahwa keseluruhan aspek tersebut belum optimal dan harus ditingkatkan lagi. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan. Hasil penelitian Sondari (2015) Pada dimensi ini diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 92,2%. Terdapat 2 (dua) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap mutu pelayanan seperti ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien (87,2%) dan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan (83,1%)(15).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian diperoleh simpulan bahwa *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* berhubungan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dan *assurance* tidak berhubungan dengan mutu pelayanan. Hasil test dengan uji regresi logistik diketahui dari keseluruhan variabel independen, variabel yang paling signifikan berhubungan dengan mutu pelayanan adalah variabel *responsiveness*. Diharapkan agar meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi *tangibles*, yang dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas yang sudah baik agar kepuasan pasien dapat tercapai secara maksimal dan melakukan pelatihan dalam bentuk *on the job training* maupun *workshop* yang berhubungan langsung dengan peningkatan mutu pelayanan seperti pelatihan kepuasan pasien, pelatihan *public relation* serta membangun sistem survei kepuasan pasien yang senantiasa dapat di *update* apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Fahrepi R, Rate S, Hadi AJ. Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar The Relation Of Home Care Service Quality And Family ' s Patient Satisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City. 2019;9(0451):122–8.
2. Indonesia DKR. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Diakses dari bpkp go id pada tanggal. 2013;12.
3. Musdalifah M, Irwandy I, Maidin A. Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien JKN dan Umum di RSUD Bantaeng Tahun 2015. J Kebijakan Kesehat Indones JKKI. 2016;5(1):33–9.
4. Respati SA. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas halmahera kotasamarang tahun 2014. Universitas negeri semarang; 2015.
5. Dalimunthe RF, BZ H, Yean PP. Analisis Persepsi Pasien PartikularTentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Di Ruang Rawat Inap RS. Islam Malahayati Medan Tahun 2007. 2007;
6. Noviati RA, Sarwo YB, Dahlan S. Kajian Yuridis Terhadap Permenkes Nomor: 1171/Menkes/Per/Vi/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit Dan Asas Keterbukaan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembinaan Dan Pengawasan Terhadap Rumah Sakit. SOEPRA. 2018;1(1):65–75.
7. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta Egc. 2007;

8. Utara DKPS. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2010. Medan: Dinkes Sumatera Utara. 2015;
9. Nursalam N. Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional. Jakarta Salemba Med. 2007;
10. Mumu LJ. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. JIKMU. 2015;5(4).
11. Pena MM, Silva EMS da, Tronchin DMR, Melleiro MM. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. Rev da Esc Enferm da USP. 2013;47(5):1227–32.
12. Khairani L, Manjas M, Fendy R. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat. J Skripsi. 2011;
13. IDRIS EI. Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap rsud pariaman tahun 2012. Penelitian, Fak keperawatan. 2012;
14. Ilahi PP. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. 2016;
15. Sondari A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015. Universitas Negeri Semarang; 2015.
16. Yuniarti S. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. J ProNers. 2015;3(1).
17. Nurani T. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rawat Inap Di RSUD Dr. Moewardi. 2012;