

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GERIATRI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2020

Gusti Ayunita Dwi Suci L.K ¹, Asrinawaty ², Agus Jalpi ³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16.07.0120

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1102088502

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1106108501

Email: gt.ayunita@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan geriatrik merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien geriatrik. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Data kunjungan pasien poliklinik geriatrik bulan Desember 2019 sebanyak 187 orang terdiri dari kasus penyakit diabetes mellitus sebanyak 32 orang, GERD sebanyak 39 orang, dorsalgia sebanyak 19 orang, *essential (primary) hypertension* sebanyak 60 orang, LBP sebanyak 16 orang, *stroke not specified as haemorrhage* sebanyak 13 orang dan *shoulder lesions* sebanyak 9 orang. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien lansia yang berobat tahun Desember tahun 2019 sebanyak 187 pasien dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* sebanyak 65 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan analisis data dengan *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian mayoritas pasien puas sebesar 42 responden (64,6%), ada hubungan dimensi *tangible* ($p\text{-value} = 0,008$), ada hubungan dimensi *reliability* ($p\text{-value} = 0,000$), ada hubungan dimensi *responsiveness* ($p\text{-value} = 0,000$), ada hubungan dimensi *assurance* ($p\text{-value} = 0,000$) dan ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan $p\text{-value} = 0,009$. Diharapkan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dengan dan meningkatkan pelayanan yang tepat, akurat, berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, serta dapat diandalkan yang diberikan oleh petugas.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Geriatric services are services provided to geriatric patients. Efforts to improve the quality of health services are the most important steps to provide better service to patients. Data on visits from geriatric polyclinic patients in December 2019 were 187 people consisting of 32 cases of diabetes mellitus, 39 GERD, 19 dorsalgia, 60 essential hypertension, 16 LBP, stroke not specified as haemorrhage as many as 13 people and shoulder lesions as many as 9 people. The research objective was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Geriatric Polyclinic of RSD Idaman Banjarbaru in 2020. This study was an analytical study with a cross sectional approach. The population was all elderly patients who were treated in December 2019 as many as 187 patients with a purposive sampling technique of 65 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis with chi square. Based on the results of the study, the majority of patients were satisfied with 42 respondents (64.6%), there was a tangible dimension relationship (p -value = 0.008), there was a relationship between the reliability dimension (p -value = 0.000), there was a relationship between the dimensions of responsiveness (p -value = 0.000), there is a relationship with the assurance dimension (p -value = 0,000) and there is a relationship between the empathy dimension and patient satisfaction at the Geriatric Polyclinic of RSD Idaman Banjarbaru in 2020 with p -value = 0.009. It is expected that quality services to patients with and improving services that are appropriate, accurate, related to the readiness of the officers at any time needed, and can be reliably provided by the officers.

Keywords: *service quality, satisfaction level*

PENDAHULUAN

Rumah sakit baik pemerintah maupun swasta wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan (Listiyono, 2015).

Masalah utama bagi para lanjut usia adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan, oleh karena itu pelayanan kesehatan yang diberikan pada lanjut usia lebih mengutamakan upaya peningkatan, pencegahan, dan pemeliharaan kesehatan disamping upaya penyembuhan serta pemulihan (Haryanto, 2015).

Pelayanan geriatrik merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien geriatrik. Pasien Geriatri adalah pasien lanjut usia dengan multi penyakit dan/atau gangguan akibat penurunan fungsi organ, psikologi, sosial, ekonomi, dan lingkungan yang membutuhkan pelayanan kesehatan secara terpadu dengan pendekatan multidisiplin yang bekerja secara interdisiplin (Kemenkes RI, 2014).

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif (Gultom, 2008).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Kotler, 2012). Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia fasilitas pelayanan. Adapun dimensi dari mutu pelayanan meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Tjiptono, 2015).

Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi salah satu metode untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya (Efendi, 2014).

Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru merupakan Rumah Sakit yang menyelenggarakan pelayanan geriatrik. Penyelenggaraan Pelayanan Geriatri di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup, kualitas pelayanan, dan keselamatan. Pasien Geriatri di Rumah Sakit serta memberikan acuan dalam penyelenggaraan dan pengembangan pelayanan Geriatri di Rumah Sakit. Jenis pelayanan geriatrik di RSD idaman meliputi rawat jalan, rawat inap (gabung), konsultasi (kunjungan rumah) dan *home care*. Pelaksanaan pelayanan di Poliklinik geriatrik pada hari senin – sabtu dimulai pukul 08.00-14.00 WITA.

Berdasarkan laporan kunjungan pasien poliklinik geriatrik pada tahun 2019 sebesar 1.971 kunjungan sedangkan pada bulan Desember 2019 kunjungan geriatric sebanyak 187 orang terdiri dari kasus penyakit diabetes mellitus sebanyak 32 orang, GERD sebanyak 39 orang, dorsalgia sebanyak 19 orang, *essensial (primary) hypertension* sebanyak 60 orang, LBP sebanyak 16 orang, *stroke not specified as haemorrhage* sebanyak 13 orang dan *shoulder*

lesions sebanyak 9 orang. RSD Idaman Banjarbaru telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 2 Maret 2020 pada 5 orang yang kunjungan ke poliklinik geriatrik didapat 3 orang mengeluh terlalu lama menunggu dokter datang dan antrian terlalu lama, sedangkan 2 orang mengatakan saat melakukan pemeriksaan dokter tidak menanyakan secara detail tetapi pasien sendiri yang mengatakan keluhan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif termasuk observasional analitik dengan pendekatan Cross Sectional yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data dalam satu kali pada satu waktu yang dilakukan pada variabel terikat dan variabel bebas (Notoatmodjo, 2014).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien lansia yang berobat di RSD Idaman Banjarbaru bulan Desember tahun 2019 sebanyak 187 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah pasien lansia yang berobat di RSD Idaman Banjarbaru bulan Juni tahun 2020 sebanyak 65 responden. Teknik sampling yang digunakan secara *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan Pasien dan kualitas pelayanan (*tangible reliability responsiveness assurance empathy*) di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020

No	Variabel	Total	%
1.	Kepuasan pasien		
	Tidak puas	23	35,4
	Puas	42	64,6
	Jumlah	65	100
2.	Dimensi <i>Tangible</i>		
	Kurang baik	13	20,0
	Baik	52	80,0
	Jumlah	65	100
3.	<i>Reliability</i>		
	Kurang baik	20	30,8
	Baik	45	69,2
	Jumlah	65	100
4.	<i>Responsiveness</i>		
	Kurang baik	17	26,2
	Baik	48	73,8
	Jumlah	65	100
5.	<i>Assurance</i>		
	Kurang baik	19	29,2
	Baik	46	70,8
	Jumlah	65	100
6.	<i>Empathy</i>		
	Kurang baik	27	41,5
	Baik	38	58,5

Jumlah	65	100
---------------	-----------	------------

Data primer, 2020.

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa kepuasan pasien sebagian besar menunjukkan tidak puas sebanyak 23 responden (35,4%), dan pasien merasa puas sebanyak 42 responden (64,6%), kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti nyata (*Tangible*) sebagian besar menunjukkan kurang baik sebanyak 13 responden (20%), dan baik sebanyak 52 responden (80%), kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) sebagian besar menunjukkan kurang baik sebanyak 20 responden (30,8%), dan baik sebanyak 45 responden (69,2%), kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar menunjukkan kurang baik sebanyak 17 responden (26,2%) dan baik sebanyak 48 responden (73,8%), kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebagian besar menunjukkan kurang baik sebanyak 19 responden (29,2%) dan baik sebanyak 46 responden (70,8%) dan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) sebagian besar menunjukkan kurang baik sebanyak 27 responden (41,5%) dan baik sebanyak 38 responden (58,5%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan dan kualitas pelayanan (*tangible reliability responsiveness assurance emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Dimensi Tangible							
Kurang baik	9	69,2	4	30,8	13	100	0,008
Baik	14	26,9	38	73,1	52	100	
Dimensi Reliability							
Kurang baik	15	75	5	25	20	100	0,000
Baik	8	17,8	37	82,2	45	100	
Dimensi Responsiveness							
Kurang baik	16	94,1	1	5,9	17	100	0,000
Baik	7	14,6	41	85,4	48	100	
Dimensi Assurance							
Kurang baik	16	84,2	3	15,8	19	100	0,000
Baik	7	15,2	39	84,8	46	100	
Dimensi Emphaty							
Kurang baik	15	55,6	12	44,4	27	100	0,009
Baik	8	21,1	30	78,9	38	100	

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan bukti nyata (*tangible*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (69,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas (30,8%), sedangkan pada responden yang mengatakan bukti nyata (*tangible*) baik lebih banyak merasa puas (73,1%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (26,9%). Hasil uji *chi square* (χ^2) dengan *fisher's exact test* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,008 dibandingkan dengan α (*alpha*)= 5%, maka *p-value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan kehandalan (*reliability*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (75%) dibandingkan dengan yang

merasa puas (25%), sedangkan pada responden yang mengatakan kehandalan (*reliability*) baik lebih banyak merasa puas (82,2%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (17,8%). Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α (*alpha*)= 5%, maka *p-value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (94,1%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (5,9%), sedangkan pada responden yang mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) baik lebih banyak merasa puas (85,4%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (14,6%). Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α (*alpha*)= 5%, maka *p-value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan jaminan (*assurance*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (84,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas (15,8%), sedangkan pada responden yang mengatakan jaminan (*assurance*) baik lebih banyak merasa puas (84,8%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (15,2%). Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α (*alpha*)= 5%, maka *p-value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan empati (*empathy*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (55,6%) dibandingkan dengan yang merasa puas (44,4%), sedangkan pada responden yang mengatakan empati (*empathy*) baik lebih banyak merasa puas (78,9%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (21,1%). Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,009 dibandingkan dengan α (*alpha*)= 5%, maka *p-value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kepuasan pasien menunjukkan tidak puas sebesar 23 responden (35,4%) dan puas sebesar 42 responden (64,6%). Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020. Pelayanan pasien puas didapat karena pasien merasa bahwa petugas berpenampilan rapi dan bersih saat melakukan pelayanan dimana petugas berpakaian bersih, rapi, berseragam lengkap, dan penuh semangat

Penelitian ini didukung oleh penelitian Dianawati (2019) didapat bahwa 70% pasien geriatrik merasa puas terhadap pelayanan di RS Tugu Ibu. Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Lovelock dan Wirtz, 2016).

Penelitian Kusumawati (2012) didapat bahwa tingkat kepuasan pasien usia lanjut mayoritas puas sebanyak 44 responden (51,2%). Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya

loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi kepada pengguna jasa yang menguntungkan bagi penyedia jasa kesehatan tersebut.

Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa responden yang mengatakan bukti nyata (*tangible*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (69,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas (30,8%), sedangkan pada responden yang mengatakan bukti nyata (*tangible*) baik lebih banyak merasa puas (73,1%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (26,9%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa bukti nyata baik dengan merasa puas disebabkan pasien beranggapan bahwa ruang tunggu poliklinik tampak bersih dan rapi.

Hasil uji *chi square* (χ^2) dengan *fisher's exact test* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,008 dibandingkan dengan α (α)= 5%, maka p -value < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Hasil penelitian didukung oleh penelitian Valentina (2012) didapat bahwa ada pengaruh *tangible* dengan kepuasan konsumen, bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Bukti fisik (*tangible*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan demikian juga sebaliknya.

Hubungan Dimensi *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa responden yang mengatakan kehandalan (*reliability*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (75%) dibandingkan dengan yang merasa puas (25%), sedangkan pada responden yang mengatakan kehandalan (*reliability*) baik lebih banyak merasa puas (82,2%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (17,8%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kehandalan baik dengan merasa puas disebabkan pasien dilakukan pemeriksaan dilakukan oleh dokter.

Hasil uji *chi square* (χ^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α (α)= 5%, maka p -value < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Valentina (2012) didapat ada hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Kehandalan atau kecakapan medis berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kecakapan klinis pada umumnya ditujukan kepada fisioterapis atau petugas kesehatan. Petugas/Tenaga kesehatan adalah "setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Depkes RI, 2009).

Hubungan Dimensi *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa responden yang mengatakan responden yang mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (94,1%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (5,9%), sedangkan pada responden yang mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) baik lebih banyak merasa puas (85,4%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (15,2%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa daya tanggap baik dengan merasa puas disebabkan pasien beranggapan bahwa perawat melaksanakan tugas dengan cepat.

Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α ($alpha$)= 5%, maka p -value < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Mutiara (2019) didapat bahwa ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Ketanggapan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan. Semakin baik persepsi konsumen terhadap ketanggapan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi demikian pula sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Rambat Lupiyoadi, 2013).

Hubungan Dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa responden yang mengatakan jaminan (*assurance*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (84,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas (15,8%), sedangkan pada responden yang mengatakan jaminan (*assurance*) baik lebih banyak merasa puas (84,8%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (15,2%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa jaminan baik dengan merasa puas disebabkan pasien yang datang dilayani dengan baik.

Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α ($alpha$)= 5%, maka p -value < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Mutiara (2019) didapat bahwa ada hubungan *assurance* dengan kepuasan. Pengetahuan terhadap produk secara tepat, sopan santun petugas kesehatan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan Dimensi Empaty dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa responden yang mengatakan empati (*empathy*) kurang baik lebih banyak merasa tidak puas (55,6%) dibandingkan dengan yang merasa puas (44,4%), sedangkan pada responden yang mengatakan empati (*empathy*) baik lebih banyak merasa puas (78,9%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (21,1%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa empati baik dengan merasa puas disebabkan pasien Pasien merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter

Hasil uji *chi square* (x^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,009 dibandingkan dengan α ($alpha$)= 5%, maka p -value < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Mutiara (2019) didapat bahwa ada hubungan *empathy* dengan kepuasan. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Kurniati, 2013).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kepuasan Pasien didapat tidak puas sebesar 23 responden (35,4%) dan puas sebesar 42 responden (64,6%), ada hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan p -value = 0,008, ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan p -value = 0,000, ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di

Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan $p\text{-value} = 0,000$, ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan $p\text{-value} = 0,000$ dan ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan $p\text{-value} = 0,009$.

Disarankan Bagi Petugas RSD Idaman Banjarbaru dapat meningkatkan memberikan pelayanan yang berkualitas seperti Dokter selalu siap memberikan penjelasan mengenai penyakit kepada pasien dan mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien serta perawat terampil dalam melaksanakan pelayanan keperawatan pada pasien. Bagi RSD Idaman Banjarbaru dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan dapat mengevaluasi pelayanan mutu dengan memberikan pelayanan yang kualitas dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda seperti kepuasan pelayanan prima pada pasien geriatri, dan peran atau dukungan keluarga terhadap kunjungan pasien ke geriatri.

REFERENSI

- Depkes RI. 2009. Undang Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan
- Dianawati. 2019. *Pelayanan Geriatri Tingkat Sederhana dalam Upaya Peningkatan Kualitas Hidup Pasien Geriatri di RS Tugu Ibu*. Indonesian Journal of Health Development Vol.1 No.2, September 2019
- Efendi, 2014. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika.
- Gultom, 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Haryanto, J. 2015. *Penduduk Lansia dan Bonus Demografi Kedua*. (<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/penduduk-lansia-dan-bonus-demografi-kedua/>) (Diakses 1 April 2020)
- Kemenkes. 2014. *Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*, Kemenkes-RI, Jakarta
- Kotler, Philip dkk. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniati. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar*. Skripsi, Universitas Hasanudin 2013, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, Makasar
- Kusumawati. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Lanjut Usia Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat Tahun 2012*. Skripsi. STIKes Borromeus
- Listiyono. 2015. *Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1, Nomor 1, Februari 2015
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. (2016). *Pemasaran Jasa*. Erlangga: Jakarta
- Mutiara. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek*. Jurnal Unila Volume 2 Nomer 1 Februari 2018
- Notoatmodjo, S. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rambat, L., & A. Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. (2014). *Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement*. *Journal Nurse Care Quality*, Vol: 16, No: 4.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, edisi 4. CV Andi Offset: Yogyakarta.

Valentina, 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang