



## PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA PASIEN DINAS DAN PASIEN UMUM DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI DETASEMEN KESEHATAN PANGKALAN LANUMAD AHMAD YANI SEMARANG

Lutfatila Masitoh\*), Eti Rimawati, M.KES\*\*)

\*) Mahasiswa Fakultas Kesehatan Udinus

\*\*\*) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl.Nakula I No 5 – 11 Semarang

Email : [Fafamasitoh@yahoo.com](mailto:Fafamasitoh@yahoo.com)

### ABSTRAK

Permasalahan kualitas pelayanan pada pasien dibagian pendaftaran rawat jalan di DENKESLAN adalah karyawan yang kurang peduli terhadap pasien yang berobat ke DENKESLAN, hal ini terlihat sebesar 70% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di DENKESLAN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara pasien dinas dan pasien umum dibagian pendaftaran DENKESLAN.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian adalah 30 pasien dinas dan 30 pasien umum, yang diambil secara *accidental sampling* dengan kriteria inklusi pasien sudah melakukan pelayanan. Analisis yang digunakan adalah uji beda (uji t).

Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan antara *emphaty* pasien dinas dengan pasien umum (p value  $0,001 < 0,05$ ) dan ada perbedaan *assurance* pasien dinas dan pasien umum (p value  $0.0001 < 0,05$ ).

Peningkatan kualitas pelayanan antara pasien dinas dan pasien umum, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang difokuskan kepada petugas bagian pendaftaran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pasien dinas dan pasien umum, meningkatkan kapabilitas dan komitmen petugas bagian pendaftaran dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kata kunci :Empaty,Assurance, Kepuasan Pasien.

Pepustakaan : 29buah, 2000 – 2013

## **ABSTRACT**

Problems of quality services to patients in the outpatient section *DENKESLAN* registration was employees who are less concerned about the patients who went to *DENKESLAN*, proved by 70% of patients were dissatisfied with the service of outpatient *DENKESLAN*. The purpose of this study was to determine differences in quality of care between private patient and public patient services in *DENKESLAN* outpatient registration.

This study was analytical study with cross sectional approach. Number of sampling was 30 private patients and 30 public patients with general office pliers taken by accidental sampling with inclusion criteria after enrollment in the service section. Data has been analyze by different t test (t test).

Result showed no difference between the private patients and public patients ( $p$  value  $0.0001 < 0.05$ ) and there was a difference between the patient assurance and common service ( $p$  value  $0.0001 < 0.05$ ).

Suggested to improve the quality of care for patients is focused on the registration officers in an effort to improve the quality of patient care and patient services generally, improving the capability and commitment of the registration officers and improve trust and patient satisfaction.

Keywords: private patients, public patients, registration, outpatients

References: 29, 2000-2013

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan salah satu komponen utama dalam pembangunan diri manusia yang dapat mendukung terciptanya sumber daya manusia (SDM) yang sehat, cerdas, terampil dan ahli menuju keberhasilan pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu hak dasar manusia yaitu hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan <sup>(1)</sup>

Kualitas jasa merupakan bagian terpenting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan poliklinik. Pengemasan kualitas jasa yang akan diproduksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit atau poliklinik yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pasien dan keluarganya). Keunggulan suatu produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keunikan kualitas jasa yang diperlihatkan dan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Ada beberapa model yang dapat dipakai untuk menganalisa kualitas pelayanan jasa yang terkait dengan kepuasan pelanggan, tergantung dari tujuan analisisnya, jenis lembaga yang menyediakan jasa, dan situasi pasar <sup>(2)</sup>.

Pusat Pendidikan Penerbangan Angkatan Darat atau biasa disebut PUSPENERBAD Lanumad Ahmad Yani adalah tempat untuk pendidikan penerbangan untuk para anggota TNI Angkatan Darat yang terletak di Kota

Semarang yang memiliki 3 kesatuan yaitu Lanumad, Skadron 11, Skadron 31. Didalam Lanumad Ahmad Yani memiliki poliklinik yang disebut Detasemen Kesehatan Pangkalan (DENKESLAN). Detasemen Kesehatan Pangkalan merupakan instansi kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di wilayah Lanumad Ahmad Yani Semarang, yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat jalan. Pasien dinas adalah pasien yang berasal dari anggota dan keluarga anggota yang termasuk dalam kesatuan Lanumad Ahmad Yani yaitu Lanumad, Skadron 11, Skadron 31. Sedangkan pasien umum adalah pasien yang berasal dari satuan non Lanumad Ahmad Yani dan masyarakat umum yang tinggal didaerah sekitar Detasemen Kesehatan Pangkalan maupun dari daerah lain yang mengetahui keberadaan pelayanan kesehatan didetasemen kesehatan tersebut.

Permasalahan kualitas pelayanan sesuai dengan survey awal pada pasien dibagian pendaftaran rawat jalan di Detasemen Kesehatan Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang adalah karyawan yang kurang peduli terhadap pasien yang berobat ke Detasemen Kesehatan Pangkalan, hal ini terlihat sebesar 70% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di Detasemen Kesehatan Pangkalan. Ketidakpuasan tersebut antara lain pada antrian pasien yang sampai banyak, terjadinya perbedaan pelayanan antara pasien dinas yang berpangkat tinggi dan pangkat rendah, terjadinya perbedaan pelayanan antara pasien dinas dan pasien umum, pemeriksaan pada pasien rawat jalan sering dilakukan oleh asisten dokter atau petugas lain karena dokter terkadang mendapat tugas dinas keluar kota dan pada saat pengambilan obat kadang dilakukan oleh pasien sendiri. Kondisi yang kurang nyaman ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berobat pada detasemen kesehatan Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang tersebut. Karena kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien untuk menjalin hubungan yang baik dengan Detasemen Kesehatan Pangkalan.

## **METODE**

Penelitian yang digunakan adalah studi analisis kuantitatif dengan menggunakan uji t dan pendekatan *cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali untuk mencari hubungan antara variabel independen

(faktor resiko) dengan variabel dependen (faktor efek), studi untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas yaitu : *empathy* dan *assurance*. dan variabel terikat yaitu : kepuasan pasien.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah tehnik *quota sampling*, yaitu tehnik penentuan sampel dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dan metode menggunakan *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai.<sup>(3)</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah dari pasien rawat jalan di Detasemen Kesehatan Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang..

Analisis data ini merupakan proses selanjutnya setelah pengolahan data. Analisis data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyederhanakan hasil olahan data sehingga mudah dibaca untuk inteprestasi. Analisis data ini dimaksudkan sebagai kegiatan yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun teknis pengolahan data digunakan uji statistik analisis uji beda atau Uji t.<sup>(4)</sup>

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji apakah suatu parameter dalam model ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau :  $H_0 : \beta_i = 0$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_A$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :  $H_A : \beta_i \neq 0$

## **HASIL**

Instrumen penelitian yang digunakan adalah daftar pertanyaan yang disiapkan untuk pedoman wawancara dan lembar kuesioner untuk panduan pengambilan data di Poliklinik Detasemen Kesehatan Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini untuk menguji validitasnya kuesioner. Validitas menunjukkan sejauhmana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.<sup>(5)</sup>

Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel		P value		Sig	Keterangan
<i>Emphaty</i> Pasien Dinas	X <sub>1.1</sub>	0,001	<	0,05	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,025	<	0,05	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,003	<	0,05	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,032	<	0,05	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,008	<	0,05	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,011	<	0,05	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>1.11</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>1.12</sub>	0,047	<	0,05	Valid
	X <sub>1.13</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>1.14</sub>	0,011	<	0,05	Valid
<i>Emphaty</i> Pasien Umum	X <sub>2.1</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,024	<	0,05	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0,001	<	0,05	Valid
	X <sub>2.8</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.9</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.10</sub>	0,010	<	0,05	Valid
	X <sub>2.11</sub>	0,001	<	0,05	Valid
	X <sub>2.12</sub>	0,006	<	0,05	Valid
	X <sub>2.13</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>2.14</sub>	0,048	<	0,05	Valid
<i>Assurance</i> Pasien Dinas	X <sub>3.1</sub>	0,006	<	0,05	Valid
	X <sub>3.2</sub>	0,042	<	0,05	Valid
	X <sub>3.3</sub>	0,012	<	0,05	Valid
	X <sub>3.4</sub>	0,003	<	0,05	Valid
	X <sub>3.5</sub>	0,004	<	0,05	Valid
	X <sub>3.6</sub>	0,010	<	0,05	Valid
	X <sub>3.7</sub>	0,011	<	0,05	Valid
	X <sub>3.8</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>3.9</sub>	0,010	<	0,05	Valid
	X <sub>3.10</sub>	0,014	<	0,05	Valid
	X <sub>3.11</sub>	0,017	<	0,05	Valid
	X <sub>3.12</sub>	0,012	<	0,05	Valid
	X <sub>3.13</sub>	0,001	<	0,05	Valid
	X <sub>3.14</sub>	0,014	<	0,05	Valid
	X <sub>3.15</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>3.16</sub>	0,007	<	0,05	Valid
<i>Assurance</i> Pasien Umum	X <sub>4.1</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4.2</sub>	0,000	<	0,05	Valid

	X <sub>4,3</sub>	0,005	<	0,05	Valid
	X <sub>4,4</sub>	0,010	<	0,05	Valid
	X <sub>4,5</sub>	0,019	<	0,05	Valid
	X <sub>4,6</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4,7</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4,8</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4,9</sub>	0,026	<	0,05	Valid
	X <sub>4,10</sub>	0,005	<	0,05	Valid
	X <sub>4,11</sub>	0,002	<	0,05	Valid
	X <sub>4,12</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4,13</sub>	0,002	<	0,05	Valid
	X <sub>4,14</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4,15</sub>	0,000	<	0,05	Valid
	X <sub>4,16</sub>	0,004	<	0,05	Valid

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan atau indikator variabel *emphatypasiendinas*, *emphatypasien umum*, *assurancepasiendinas* dan *assurancepasien umum* dinyatakan valid karena dari hasil korelasi antara hasil jawaban responden pada tiap item pertanyaan atau indikator dengan skor total di dapat hasil yang signifikan, yaitu nilai p value < 0,05.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. <sup>(6)</sup> Hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah <sup>(7)</sup>. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut sudah reliabel dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan computer program SPSS.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Emphaty</i> Pasien DInas	0,738 > 0,600	Reliabel
<i>Emphaty</i> Pasien Umum	0,736 > 0,600	Reliabel
<i>Assurance</i> Pasien Dinas	0,728 > 0,600	Reliabel
<i>Assurance</i> Pasien Umum	0,749 > 0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel *emphatypasiendinas*, *emphatypasien umum*,

*assurance* pasien dinas dan *assurance* pasien umum dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

### 3. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini akan digunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) karena lebih representatif. Kriteria uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) adalah sebagai berikut:

- Jika  $p_{\text{value}}$  (Asymp.Sig.)  $> 0,05$ , maka model atau variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal
- Jika  $p_{\text{value}}$  (Asymp.Sig.)  $< 0,05$ , maka model atau variabel yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi tidak normal

Tabel Hasil Uji Normalitas

.No	Variabel	pvalue	Keterangan
1.	<i>Empathy</i> Pasien Dinas	0,677	Normal
2.	<i>Empathy</i> Pasien Umum	0,871	Normal
3.	<i>Assurance</i> Pasien Dinas	0,232	Normal
4.	<i>Assurance</i> Pasien Umum	0,899	Normal

Sumber : Data Primer

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $p_{\text{value}}$  (Asymp.Sig.) dari semua variabel adalah  $> 0,05$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### Uji Beda (Uji t)

#### 1. Perbedaan *Empathy* Pasien Dinas dengan *Empathy* Pasien Umum

Tabel Hasil Uji t *Empathy* Pasien Dinas dengan *Empathy* Pasien Umum

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
<i>Empathy</i> Pasien Dinas	44.539	29	.000	51.800	49.42	54.18
<i>Empathy</i> Pasien Umum	35.861	29	.000	50.833	47.93	53.73

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel diatas hasil uji statistik uji *t* diketahui bahwa nilai p value sebesar 0,000 <0,05 maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa ada perbedaan antara *emphaty* pasien dinas dengan *emphaty* pasien umum.

## 2. Perbedaan Assurance Pasien Dinas dengan Assurance Pasien Umum

Tabel Hasil Uji t Assurance Pasien Dinas dengan Assurance Pasien Umum

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Assurance Pasien Dinas	51.619	29	.000	58.833	56.50	61.16
Assurance Pasien Umum	35.506	29	.000	60.100	56.64	63.56

Sumber : Data primer

Berdasarkan tabel diatas hasil uji statistik uji *t* diketahui bahwa nilai p value sebesar 0,000 <0,05 maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa ada perbedaan antara *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum.

## PEMBAHASAN

### 1. Perbedaan *Emphaty* Pasien Dinas dengan *Emphaty* Pasien Umum

Menurut analisis data yang dilakukan, menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara *emphaty* pasien dinas dengan *emphaty* pasien umum. *Emphaty* adalah kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pasien secara individual, misalnya keluhan dari pasien ditanggapi dengan tepat dan cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emphaty* dapat mempengaruhi pasien dinas dan pasien umum dalam menentukan tingkat pelayanan dan kepuasan pasien karena hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai *sig.(2-tailed)emphaty* pasien dinas dengan *emphaty* pasien umum sebesar 0,000 < 0,05 maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa ada perbedaan antara *emphaty* pasien dinas dengan *emphaty* pasien umum.

Hal ini dapat menunjukkan bahwa ada perbedaan antara *emphaty* pasien dinas dengan *empathy* pasien umum. Ketika responden ditanyakan tentang *emphaty* (perhatian), mereka sangat positif atau mendukung tetapi tidak sesuai

dengan tindakan yang akan dilakukan oleh setiap responden. Respon dari responden terhadap *emphaty*(perhatian) ikut menentukan keberhasilan untuk meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri. Respon ini sangat bervariasi. respon yang tepat adalah dengan mengevaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan, kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pasien.. Sebaliknya, respon yang negatif, seperti misalnya tidak melakukan evaluasi sehingga tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien tersebut, hal ini menjelaskan tentang sikap individu ketika menghadapi sebuah pelayanan poliklinik.

## 2. Perbedaan *Assurance* Pasien Dinas Dengan *Assurance* Pasien Umum.

Menurut analisis data yang dilakukan, menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum. *Assurance* adalah sesuatu yang berhubungan dengan jaminan yang diberikan poliklinik kepada pasien, misalnya pelayanan poliklinik dengan penuh keramahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* dapat mempengaruhi sikap pasien dinas dan pasien umum dalam menentukan tingkat pelayanan dan kepuasan pasien karena hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai *sig.(2-tailed)assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa ada perbedaan antara *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum.

Dengan *assurance* (jaminan) pelayanan yang baik berarti dapat memprediksi tindakan yang akan dilakukan, ketika *assurance* yang baik atau positif tindakan yang diambilnya akan baik dan positif pula. Dalam hal ini ketika responden ditanyakan tentang perbedaan *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum, mereka sangat positif atau mendukung yang sesuai dengan sikap yang dimilikinya, yang menyatakan bahwa *assurance* selalu menyebabkan perubahan perilaku. *Assurance* mempunyai pengaruh terhadap sikap pasien dinas dan pasien umum yang penting dianalisis sebelum suatu tindakan terhadap *assurance* yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akan dilakukan oleh pasien sesuai dengan kondisi yang ada pada saat pendaftaran pasien di loket pendaftaran.

Mengingat banyaknya pasien dinas dan pasien umum yang berobat di (DENKESLAN) maka perlu mencermati kualitas pelayanan yang ada melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan petugas poliklinik, seperti petugas pendaftaran menanggapi keluhan pasien dengan baik, petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan keramahan serta, petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik dengan pasien. Perilaku penyesuaian *assurance* (jaminan) ini dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, yaitu faktor pemudah (*Predisposing*), faktor pendukung (*Enabling*) dan faktor penguat (*reinforcing*). Faktor pemudah mencakup pengetahuan, sikap, dan keyakinan. Faktor pendukung mencakup peraturan-peraturan yang ada dan ketrampilan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Faktor penguat mencakup fasilitas sarana dan prasarana serta rekan kerja yang baik.

Pada penelitian ini menyatakan bahwa ada perbedaan antara *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum, hal ini disebabkan karena faktor-faktor pendukung yang ada dapat mendukung untuk mempengaruhi adanya perbedaan *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum saat berobat di poliklinik (DENKESLAN) seperti adanya peraturan yang sesuai dengan kedinasan pasien dan adanya hubungan kedekatan atau kekerabatan seperti persaudaraan dan pertemanan yang dimiliki oleh pasien dinas maupun pasien umum dengan petugas pendaftaran yang ada di loket pendaftaran pasien poliklinik (DENKESLAN).

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara *emphaty* pasien dinas dengan *emphaty* pasien umum, karena nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ada perbedaan antara *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum, karena nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Edi Suswardji (2012) yang menemukan bukti empiris bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yang berobat. Sedangkan penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Irwandy, (2013) dan Syahdat Nurkholid (2011) yang menghasilkan bahwa tidak adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pasien dengan dimensi kepuasan yakni *assurance* dan *empathy*.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mengevaluasi hasil analisis data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden untuk pasien dinas jenis kelamin laki-laki ada 76,7%, umur 20 th – 29 th ada 36%, pendidikan terakhir S1 ada 50,0, pangkat bintara 50,0 dan untuk pasien umum jenis kelamin laki – laki ada 66,7%, umur 20 th – 29 th ada 40,0%, pendidikan terakhir SMA ada 53,3%, pekerjaan swasta ada 36,7%.
2. Ada perbedaan antara *emphaty* pasien dinas dengan *emphaty* pasien umum, karena nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,000 < 0,05$ .
3. Ada perbedaan antara *assurance* pasien dinas dengan *assurance* pasien umum, karena nilai *Sig.(2-tailed)* sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## **SARAN**

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masih terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang dilihat dari tingkat kepuasan pasien dinas dan pasien umum khususnya dimensi *emphaty* dan *assurance*, oleh karena itu disarankan agar poliklinik (DENKESLAN) dapat menyeimbangkan distribusi frekwensi tenaga pendaftaran dan fasilitas kesehatan yang ada sesuai dengan standar kebutuhan masing-masing pasien agar tidak terjadi perbedaan kualitas pelayanan kesehatan yang mencolok antarapatient dinas dan pasien umum.

Pihak poliklinik (DENKESLAN) hendaknya mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk menyeimbangkan hal tersebut, dan kebijakan-kebijakan itu antara lain adalah :

1. Tidak membedakan kualitas pelayanan antara pasien dinas dan pasien umum dengan cara memberikan perhatian penuh terhadap semua pasien dan memberikan pelayanan prima kepada semua pasien tanpa membedakan status pasien.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien difokuskan kepada petugas bagian pendaftaran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pasien dinas dan pasien umum, melalui:
  - a. Menjaga mutu pelayanan

- b. Pelayanan berorientasi pada pasien
  - c. Pelayanan cepat, tepat dan akurat
  - d. Evaluasi kelengkapan berkas rekam medis
  - e. Pemenuhan kebutuhan sarana/prasarana
3. Meningkatkan kapabilitas dan komitmen petugas bagian pendaftaran, melalui upaya :
- a. Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan petugas dibidang pelayanan terhadap pasien
  - b. Meningkatkan system monitoring dan pengawasan, yang melakukan pengawasan adalah kepala bagian pendaftaran dengan metode pengawasan kualitas pelayanan. (*Service Quality*).