

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TENTANG MUTU
PELAYANAN DOKTER DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD KOTA SALATIGA TAHUN 2013**

Endah Sugesti¹, Zaenal Sugiyanto², Dyah Ernawati²
¹Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang
²Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang
Email : endah_sugesti@yahoo.com

ABSTRACT

ENDAH SUGESTI

RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED DOCTOR SERVICE QUALITY AND
OUTPATIENTS SATISFACTION IN SALATIGA HOSPITAL 2013

xvii + 109 pages + 35 tables + 4 figures + 11 appendixes

Salatiga Hospital is a type B hospital, located in Salatiga City. Based on outpatient visit report, the number of patients are decrease in 2010-2012. From the suggestion boxes, outpatient complaint about doctor service was the highest (51.4%). The purpose of this study was to determine relationship between perceived doctor service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) and outpatients satisfaction in RSUD Kota Salatiga.

This was *descriptive correlational* study with *cross sectional* design. Research instrument was questionnaire. Data was collected by interview with questionnaire. Respondents were 100 outpatients, found by *accidental sampling* technique and selected by using *purposive sampling* technique. *Spearman Rank test* was used for data analysis.

The results showed that factors related to outpatients satisfaction were tangible factors of doctor service quality (p value = 0.000), reliability factors of doctor service quality (p value = 0.002), responsiveness factors of doctor service quality (p value = 0.000), assurance factors of doctor service quality (p value = 0.000), and empathy factors of doctor service quality (p value = 0.000).

Recommendations for hospital management are socialization about doctor role on improving patient satisfaction, doctor performance evaluation and implementation of fingerprinting presence system and appropriate sanction base hospital staffing regulation.

Keywords : Perceptions of outpatient, service quality of doctor, satisfaction

ABSTRAK

RSUD Kota Salatiga merupakan rumah sakit tipe B yang terletak di Kota Salatiga. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan dari tahun 2010 – 2012. Dari kotak saran didapatkan keluhan pasien yang menyangkut pelayanan dokter di poliklinik rawat

jalan menempati urutan tertinggi (51,4%). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga.

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Sampel berjumlah 100 orang responden yang merupakan pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Accidental sampling* dan pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,002$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Jaminan kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$); Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,000$).

Disarankan kepada manajemen RSUD Kota Salatiga untuk mengadakan sosialisasi pentingnya peran dokter dalam meningkatkan kepuasan pasien, mengevaluasi kinerja dokter, menjalankan sistem absen sidik jari berikut sanksi sesuai aturan kepegawaian.

Kata kunci : persepsi pasien rawat jalan, mutu pelayanan dokter, kepuasan pasien rawat jalan

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organisasi sosial yang bertanggungjawab terhadap pelayanan kesehatan bagi masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pasien yang mememanfaatkannya. Membuat pasien puas hanya dapat dilakukan apabila pihak rumah sakit berusaha memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pasien (*customer oriented*). Bagi seorang pasien maka kebutuhannya tentu saja pemeriksaan dan pengobatan karena ingin sembuh. Sedangkan permintaan pasien adalah diperiksa oleh dokter, dokter ahli, serta dilayani cepat oleh petugas yang ramah dan nyaman.¹

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit berkaitan dengan kepuasan pasiennya. Adanya kepuasan pelanggan akan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen. Menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan dan

membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan dapat menguntungkan sebuah perusahaan.²

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan mutu atau kualitas produk dengan jasa pelayanan yang diberikan. Hal ini menjadikan sangat penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas produk/jasa pelayanannya yang membedakan dari pesaing dan meningkatkan persepsi maupun citra positifnya dalam masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan akan dapat mempertinggi kepercayaan pelanggan dalam masyarakat.³

Model pengukuran mutu/kualitas jasa pelayanan (termasuk sektor jasa pelayanan kesehatan) yang sering digunakan adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) dengan menggunakan lima dimensi mutu yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan kepastian (*assurance*) dan empati (*empaty*). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan.⁴

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga adalah salah satu rumah sakit umum tipe B di kota Salatiga yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Berdasarkan data kunjungan rawat jalan diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan dari tahun 2010 – 2012. Dari kotak saran didapatkan keluhan pasien yg menyangkut pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan menempati urutan tertinggi (51,4%) dibandingkan pelayanan yang lain. Hal ini perlu mendapatkan perhatian serius bagi pihak pimpinan dan seluruh karyawan rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama yang terkait dengan beberapa keluhan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik meneliti tentang hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga.

Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Kota Salatiga. Besarnya populasi ditentukan berdasarkan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan selama 3 bulan terakhir (Agustus, September, Oktober tahun 2013), yaitu 5.040 orang. Sampel dihitung dengan menggunakan *sampel minimal size*, dan didapatkan hasil 98,05 dibulatkan menjadi 100 orang.

Instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengumpulan data dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan cara *Accidental sampling* dan pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Bila taraf signifikan nilai p value $\leq 0,05$ berarti H_0 ditolak, H_a diterima, artinya ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL PENELITIAN

RSUD Kota Salatiga merupakan salah satu rumah sakit pemerintah tipe B dan merupakan rumah sakit rujukan dengan berbagai pelayanan spesialis, sehingga kasus-kasus di Puskesmas yang tidak bisa ditangani dapat diselesaikan di rumah sakit.

Poliklinik rawat jalan RSUD Kota Salatiga menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan tenaga kesehatan yang kompeten seperti dokter dan perawat. Cakupan pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Salatiga meliputi pemeriksaan dan pengobatan dokter, pemberian obat-obatan yang sesuai dengan standar pelayanan medis yang terdapat di formularium rumah sakit, pemeriksaan penunjang diagnostis, pelayanan psikologi dan rehabilitasi medik, pelayanan KIA, pelayanan KB serta tindakan medis yang dilakukan oleh dokter spesialis.

Adapun jenis pelayanan di Poliklinik rawat jalan di RSUD Kota Salatiga meliputi Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Poliklinik Spesialis Penyakit dalam, Poliklinik Anak, Poliklinik Kebidanan, Poliklinik Mata, Poliklinik Bedah, Poliklinik Kulit, Poliklinik Syaraf, Poliklinik THT, Poliklinik Jiwa, Poliklinik Ortopedi, Poliklinik Paru, Poliklinik Urologi dan Poliklinik Rheumatologi dan Osteoporosis.

1. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

| No | Karakteristik | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------------------|-----------|------------|
| 1 | Umur | | |
| | a. 20 – 30 th | 33 | 33 |
| | b. 31 – 40 th | 36 | 36 |
| | c. 41 – 50 th | 25 | 25 |
| | d. >50 th | 6 | 6 |
| 2 | Jenis Kelamin | | |
| | a. Laki – laki | 42 | 42 |
| | b. Perempuan | 58 | 58 |
| 3 | Pendidikan | | |
| | a. Lulusan SD | 8 | 8 |
| | b. Lulusan SMP | 12 | 12 |
| | c. Lulusan SMA | 37 | 37 |
| | d. Lulusan D3 | 14 | 14 |
| | e. Lulusan S1 | 29 | 29 |
| 4 | Pekerjaan | | |
| | a. Ibu rumah tangga (IRT) | 19 | 19 |
| | b. Karyawan Swasta | 27 | 27 |
| | c. Wiraswasta | 14 | 14 |
| | d. PNS | 32 | 32 |
| | e. Petani | 8 | 8 |

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel

| No | Variabel | Frekuensi | Persentase |
|----|--|-----------|------------|
| 1 | Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Mutu Pelayanan Dokter (Bukti Langsung) | | |
| | a. Baik | 16 | 16 |
| | b. Cukup | 74 | 74 |
| | c. Kurang | 10 | 10 |
| 2 | Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Mutu Pelayanan Dokter (Kehandalan) | | |
| | a. Baik | 4 | 4 |
| | b. Cukup | 66 | 66 |
| | c. Kurang | 30 | 30 |
| 3 | Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Mutu Pelayanan Dokter (Daya Tanggap) | | |
| | a. Baik | 51 | 51 |
| | b. Cukup | 38 | 38 |
| | c. Kurang | 11 | 11 |

| No | Variabel | Frekuensi | Persentase |
|----|---|-----------|------------|
| 4 | Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Mutu Pelayanan Dokter (Jaminan Kepastian) | | |
| | a. Baik | 29 | 29 |
| | b. Cukup | 59 | 59 |
| | c. Kurang | 12 | 12 |
| 5 | Persepsi Pasien Rawat Jalan tentang Mutu Pelayanan Dokter (Empati) | | |
| | a. Baik | 39 | 39 |
| | b. Cukup | 37 | 37 |
| | c. Kurang | 24 | 24 |
| 6 | Kepuasan Pasien | | |
| | a. Baik | 40 | 40 |
| | b. Cukup | 49 | 49 |
| | c. Kurang | 11 | 11 |

2. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| No | Persepsi mutu pelayanan dokter (bukti langsung) | Kepuasan Pasien | | | | | | Total | % |
|----|---|-----------------|------|-------|------|--------|-----|-------|-----|
| | | Baik | | Cukup | | Kurang | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Baik | 11 | 68,8 | 5 | 31,2 | 0 | 0 | 16 | 100 |
| 2 | Cukup | 29 | 39,2 | 41 | 55,4 | 4 | 5,4 | 74 | 100 |
| 3 | Kurang | 0 | 0 | 3 | 30 | 7 | 70 | 10 | 100 |
| | Total | 40 | 40 | 49 | 49 | 11 | 11 | 100 | 100 |

Nilai korelasi = 0,458; P value = 0,000

Tabel 4. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| No | Persepsi mutu pelayanan dokter (Kehandalan) | Kepuasan Pasien | | | | | | Total | % |
|-------|---|-----------------|------|-------|------|--------|----|-------|-----|
| | | Baik | | Cukup | | Kurang | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Baik | 3 | 75 | 1 | 25 | 0 | 0 | 4 | 100 |
| 2 | Cukup | 29 | 43,9 | 35 | 53 | 2 | 3 | 66 | 100 |
| 3 | Kurang | 8 | 26,7 | 13 | 43,3 | 9 | 30 | 30 | 100 |
| Total | | 40 | 40 | 49 | 49 | 11 | 11 | 100 | 100 |

Nilai korelasi = 0,311; P value = 0,002

Tabel 5. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan Dokter (Daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| No | Persepsi mutu pelayanan dokter (Daya tanggap) | Kepuasan Pasien | | | | | | Total | % |
|-------|---|-----------------|------|-------|------|--------|------|-------|-----|
| | | Baik | | Cukup | | Kurang | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Baik | 34 | 66,7 | 16 | 31,4 | 1 | 2 | 51 | 100 |
| 2 | Cukup | 5 | 13,2 | 32 | 84,2 | 1 | 2,6 | 38 | 100 |
| 3 | Kurang | 1 | 9,1 | 1 | 9,1 | 9 | 81,8 | 11 | 100 |
| Total | | 40 | 40 | 49 | 49 | 11 | 11 | 100 | 100 |

Nilai korelasi = 0,627; P value = 0,000

Tabel 6. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan Dokter (Jaminan Kepastian) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| No | Persepsi mutu pelayanan dokter (Jaminan kepastian) | Kepuasan Pasien | | | | | | Total | % |
|-------|--|-----------------|------|-------|------|--------|------|-------|-----|
| | | Baik | | Cukup | | Kurang | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Baik | 25 | 86,2 | 4 | 13,8 | 0 | 0 | 29 | 100 |
| 2 | Cukup | 15 | 25,4 | 43 | 72,9 | 1 | 1,7 | 59 | 100 |
| 3 | Kurang | 0 | 0 | 2 | 16,7 | 10 | 83,3 | 12 | 100 |
| Total | | 40 | 40 | 49 | 49 | 11 | 11 | 100 | 100 |

Nilai korelasi = 0,716; P value = 0,000

Tabel 7. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| No | Persepsi mutu pelayanan dokter (Empati) | Kepuasan Pasien | | | | | | Total | % |
|-------|---|-----------------|------|-------|------|--------|------|-------|-----|
| | | Baik | | Cukup | | Kurang | | | |
| | | n | % | n | % | n | % | | |
| 1 | Baik | 29 | 74,4 | 9 | 23,1 | 1 | 2,6 | 39 | 100 |
| 2 | Cukup | 8 | 21,6 | 29 | 78,4 | 0 | 0 | 37 | 100 |
| 3 | Kurang | 3 | 12,5 | 11 | 45,8 | 10 | 41,7 | 10 | 100 |
| Total | | 40 | 40 | 49 | 49 | 11 | 11 | 100 | 100 |

Nilai korelasi = 0,597; P value = 0,000

PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data umur responden menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Kota Salatiga yang menjadi responden penelitian sebagian besar berusia antara 31 – 40 tahun (36%). Menurut Jacobalis, salah satu faktor yang menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah umur.⁽⁵⁾ Berdasarkan data pengelompokan jenis kelamin responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (58%). Menurut latar belakang pendidikan, responden terbanyak (37%) merupakan lulusan SMA. Berdasarkan pekerjaan didapatkan data bahwa sebagian besar bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (32%)

2. Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter (Bukti Langsung)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (74%) mempunyai persepsi cukup tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung). Tetapi masih terdapat 3% responden yang menyatakan tidak setuju terkait dengan pertanyaan gedung poliklinik rawat jalan mempunyai fasilitas lengkap. Berarti menurut persepsi sebagian responden, fasilitas gedung poliklinik rawat jalan kurang lengkap.

Bukti langsung (*tangible*) merupakan suatu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat

terlihat seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.⁶ Kelengkapan fasilitas gedung poliklinik rawat jalan sangat berperan di dalam meningkatkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Kelengkapan fasilitas juga mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Semakin lengkap fasilitas yang tersedia maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan semakin baik. Menurut Kotler, persepsi akan berpengaruh pada perilaku konsumen yang akhirnya berpengaruh pada keputusan membeli.⁷

3. Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (66%) mempunyai persepsi cukup tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan). Tetapi masih terdapat 33% responden yang menyatakan tidak setuju dan 64% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terkait dengan pertanyaan dokter datang tepat waktu sesuai jam praktek pelayanan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kedisiplinan dalam memulai pelayanan masih kurang, walaupun dokter telah mengetahui bahwa jam kerja adalah pukul 07.00 – 14.00 WIB. Apabila pasien telah datang pagi, tetapi dokter belum datang, maka akan ada kecenderungan kecewa karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Kondisi semacam ini bila berjalan secara terus menerus tanpa ada upaya perbaikan, dapat menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan dokter. Salah satu efek dari hal tersebut adalah terjadinya penurunan angka kunjungan pasien.

4. Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51%) memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan dokter (daya tanggap). Tetapi masih terdapat 11% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% yang menyatakan sangat tidak setuju terkait dengan pertanyaan dokter merespon setiap keluhan pasien.

Ini berarti menurut persepsi sebagian responden, dokter kurang merespon setiap keluhan pasien. Hal ini tentunya akan menyebabkan persepsi negatif bagi pasien dimana pasien merasa tidak tenang karena keluhannya kurang ditanggapi oleh dokter. Menurut Kotler, persepsi yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan.⁷

5. Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter (jaminan kepastian)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (59%) mempunyai persepsi cukup tentang mutu pelayanan dokter (jaminan kepastian). Tetapi masih terdapat 16% responden yang menyatakan tidak setuju dan 8% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terkait dengan pertanyaan dokter bersikap ramah dan memberikan perhatian pada pasien. Jadi berarti menurut persepsi sebagian responden dalam memberikan pelayanan dokter kurang bersikap ramah dan kurang memberikan perhatian pada pasien. Hal ini tentu akan membuat pasien kecewa karena merasa kurang dihargai dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Donabedian mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau.⁸

6. Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (39%) memiliki persepsi baik tentang mutu pelayanan dokter (empati). Tetapi masih terdapat 44% responden yang menyatakan tidak setuju dan 29% responden yang menyatakan sangat tidak setuju pada item pertanyaan dokter meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien. Sebesar 18% responden yang menyatakan tidak setuju dan 4% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terkait dengan

pertanyaan dokter memberikan perhatian atas keluhan penyakit yang diderita. Ini berarti menurut persepsi sebagian responden, dokter kurang meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien dan kurang memberikan perhatian atas keluhan penyakit pasien. Dokter terkesan tergesa-gesa dalam melayani pasien, sehingga pasien merasa kurang puas.

7. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (49%) menyatakan cukup puas terhadap mutu pelayanan dokter. Tetapi masih terdapat sebagian 55% responden yang menyatakan tidak puas dan 45% responden yang menyatakan sangat tidak puas dengan ketepatan waktu dokter dalam membuka praktek. Kemudian sebesar 40% responden menyatakan tidak puas dan 32% responden menyatakan sangat tidak puas dengan cara dokter memberikan informasi dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi. Sebesar 19% responden menyatakan tidak puas dan 9% responden menyatakan sangat tidak puas dengan perhatian dokter dalam melayani pasien. Sebesar 19% responden menyatakan tidak puas dan 7% responden menyatakan sangat tidak puas dengan tanggapan dan respon dokter dalam mendengarkan keluhan pasien.

B. Analisis Bivariat

1. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil uji statistik Korelasi *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,458 dan p value sebesar 0,000 ($p \text{ value} = 0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Zeithaml yang menyatakan bahwa bukti langsung (*tangibles*) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.⁶

2. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil uji statistik Korelasi *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,311 dan p value sebesar 0,002 (p value = 0,000 < 0,05), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut Lovelock, kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Sedang menurut Zeithaml dan Bitner, kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.⁶

Menurut Supranto, jika semua pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya loyalitas pasien. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien rawat jalan dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan.⁹

3. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil uji statistik Korelasi *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,627 dan p value sebesar 0,000 (p value = 0,000 < 0,05), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini sesuai dengan pernyataan Azwar, bahwa pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan.¹⁰

4. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Jaminan kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil uji statistik Korelasi *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,716 dan p value sebesar 0,000 (p value = 0,000 < 0,05),

berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Jaminan kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Jaminan kepastian (*assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.⁹

5. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan

Berdasarkan hasil uji statistik Korelasi *Rank Spearman* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,597 dan p value sebesar 0,000 ($p \text{ value} = 0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Parasuraman dalam Tjiptono yang menyatakan bahwa perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan.¹¹

SIMPULAN

1. Responden penelitian sebagian besar berusia antara 31- 40 tahun (36%), sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (58%), sebagian besar berpendidikan lulusan SMA (37%), sebagian besar bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (32%)
2. Persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung) sebagian besar cukup (74%); Persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (kehandalan) sebagian besar cukup (66%); Persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (daya tanggap) sebagian besar baik (51%); Persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (jaminan kepastian) sebagian besar cukup (59%), Persepsi pasien

rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (empati) sebagian besar baik (39%); Kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar cukup (49%),

3. Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai korelasi = 0,458 dan p value = 0,000.
4. Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai korelasi = 0,311 dan p value = 0,002.
5. Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai korelasi = 0,627 dan p value = 0,000.
6. Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Jaminan kepastian) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai korelasi = 0,716 dan p value = 0,000.
7. Ada hubungan antara persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai korelasi = 0,597 dan p value = 0,000.

SARAN

1. Mengadakan sosialisasi pentingnya peran dokter dalam peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.
2. Mengevaluasi kinerja dokter dalam meningkatkan mutu pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan empati).
3. Harus lebih tegas menjalankan sistem absen sidik jari (*fingerprint*) berikut sanksi sesuai aturan kepegawaian.
4. Mengikutsertakan dokter dalam bimbingan teknis tentang mutu pelayanan (*excellent service* / Pelayanan Prima) dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wahyuni. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pelayanan Kesehatan, Kualitas Tenaga Kesehatan, dan Kelengkapan Alat Kesehatan terhadap keputusan Konsumen untuk Menjadi Pasien di Rumah Sakit Paru dr Ario Wirawan Salatiga, STIE AMA, Salatiga. 2009

2. Tjiptono, Fandy. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andi Offset, Yogyakarta. 2000.
3. Yarnit, Z. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonsia, Yogyakarta. 2001.
4. Handi Irawan D. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Kompetindo, Jakarta. 2002
5. Jacobalis, Samsi. Kumpulan Tulisan terpilih tentang Rumah sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Yayasan Penerbit IDI, 2000
6. Zeithaml, Valerie, A & Mary Jo Bitner, et al, Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm. 2nd ed, New York, McGraw hill, 1996.
7. Kotler, P., Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Pengendalian. Edisi ke enam. Penerbit Erlangga, Jakarta, 1994
8. Donabedian, Avendis, Exploration in Quality Assessment and Monitoring. Health Administration Press. Ann Arbor, Michigan. 1988
9. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta, Rineka Cipta, 2001
10. Azwar, A., Menjaga Mutu Pelayanan kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah,. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996
11. Tjiptono. Total Quality Management. Andi Offset, Yogyakarta, 2005