



INTISARI SAINS MEDIS

Published by Intisari Sains Medis



CrossMark

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19

Andrew Christian Pangemanan^{1*}, Starry Homenta Rampengan¹,
Oksfriani Julfri Sumampouw¹, Aaltje Ellen Manampiring¹

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi

*Korespondensi:

Andrew Christian Pangemanan;
Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi;
andrewpangemanan13@gmail.com

Diterima: 26-11-2021
Disetujui: 31-01-2022
Diterbitkan: 07-02-2022

ABSTRACT

Introduction: The covid-19 pandemic has caused a decrease in the number of patient visits, this is due to the changing service process, the number of health efforts, as well as the implementation of the standard, initial prevention, and control of virus sources. This study aims to analyze the factors related to outpatient satisfaction at Lanud Sam Ratulangi Level IV Hospital Manado during the covid-19 pandemic.

Methods: This is quantitative research with a cross-sectional study approach. This research was conducted at Lanud Sam Ratulangi Level IV Hospital Manado from November to December 2021. The subjects in this study were 334 outpatients. The independent variables of this research are the patient's physical and psychological health, medical staff competence, and hospital facilities. The dependent variable of this research is Patient Satisfaction. The results of the

research data were analyzed by univariate, bivariate, and multivariate.

Results: The results showed that the majority of respondents were male (52.69%), 36-45 years old (37.72%), most of the occupations were private sector (35.33%) and the highest education is SMA/equivalent (46.41%). The results of the pearson correlation test found that physical and psychological health, medical staff competence and hospital facilities, $p < 0,05$. Based on multiple linear regression, it was found that the factor that most influenced patient satisfaction was hospital facilities with a standardized coefficients beta of 0.314.

Conclusion: Physical and psychological health, medical staff competence, and hospital facilities are related to patient satisfaction at Lanud Sam Ratulangi Level IV Hospital Manado during the covid-19 pandemic.

Keywords: Patient Satisfaction; Outpatient; Hospital; Covid-19 Pandemic.

Cite This Article: Pangemanan, A.C., Rampengan, S.H., Sumampouw, C.J., Manampiring A.E. 2022. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis* 13(1): 19-24. DOI: 10.15562/ism.v13i1.1289

ABSTRAK

Pendahuluan: Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi Covid-19.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada November-

Desember 2021. Sampel penelitian berjumlah 334 pasien. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu kesehatan fisik dan psikis pasien, kompetensi staf medis dan fasilitas rumah sakit. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien. Data hasil penelitian dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin laki-laki (52,69%), mayoritas berumur 36-45 tahun (37,72%), pekerjaan terbanyak swasta (35,33%) dan tingkat pendidikan terbanyak SMA/ sederajat (46,41%). Hasil uji korelasi pearson ditemukan bahwa faktor kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis dan fasilitas rumah sakit nilai $p < 0,05$. Berdasarkan uji regresi linier berganda

ditemukan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas rumah sakit dengan nilai *standardized coefficients beta* sebesar 0,314.

Kesimpulan: Faktor kesehatan fisik dan psikis,

kompetensi staf medis, dan fasilitas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi *Covid-19*.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Instalasi Rawat Jalan; Rumah Sakit; Pandemi *Covid-19*.

Sitasi Artikel ini: Pangemanan, A.C., Rampengan, S.H., Sumampouw, C.J., Manampiring A.E. 2022. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi *covid-19*. *Intisari Sains Medis* 13(1): 19-24. DOI: [10.15562/ism.v13i1.1289](https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289)

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atas kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pasien dikatakan puas ketika harapan pasien dapat terpenuhi melalui jasa pelayanan kesehatan yang diterima di rumah sakit karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat.¹ Salah satu metode yang sering dipakai untuk mengukur kepuasan konsumen atau pasien adalah survey kepuasan pelanggan.² Menurut Bakan dkk, kepuasan pasien bergantung pada faktor kualitas pelayanan di rumah sakit. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dalam bidang kesehatan yaitu infrastruktur (*infrastructures*), kualitas staf rumah sakit (*personel quality*), proses perawatan (*process of clinical care*), prosedur administratif (*administrative procedures*), pelaksanaan keselamatan pasien (*safety indicators*), pengalaman perawatan medis yang diterima (*overall experience of medical care received*), dan tanggung jawab sosial (*social responsibility*).³ Wazir dkk dalam penelitiannya membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan 3 bagian besar penentu kepuasan yaitu terkait pasien, penyedia layanan dan proses perawatan. Masing-masing faktor tersebut terdiri dari sub-faktor yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Pada faktor terkait pasien terdiri dari faktor sosiodemografi, kesehatan fisik dan psikis serta harapan pasien. Faktor penyedia layanan terdiri atas interaksi penyedia layanan dan kompetensi staf medis. Sedangkan faktor terkait proses perawatan terdiri dari interaksi penyedia

layanan, fasilitas rumah sakit, aksesibilitas perawatan, ketersediaan perawatan, kenyamanan perawatan dan proses nonklinis.⁴

Hasil penelitian sebelumnya oleh Tyser dkk serta Lee dan Sibley menunjukkan adanya hubungan antara kesehatan fisik dan psikis terhadap kepuasan pasien.^{5,6} Hal yang sama juga dikemukakan Daramilas dan Jaspal bahwa faktor kesehatan fisik dan kesehatan psikis berhubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.⁷ Berdasarkan penelitian oleh Alya dan Latunreng terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas/kompetensi staf rumah sakit terhadap kepuasan pasien.⁸ Hasil penelitian terdahulu menurut Irbantoro dan Dewanto menunjukkan adanya hubungan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien secara simultan dan parsial,⁹ begitu juga penelitian oleh Ristiani menyatakan bahwa besarnya pengaruh infrastruktur rumah sakit termasuk sarana prasarana terhadap kepuasan pasien masuk kategori kuat sebesar 77,90%.¹⁰

Penting bagi pihak penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta memuaskan bagi pasien. Selain itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan. Selaras dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa periode analisa kepuasan pasien dilakukan 3 bulan sekali.¹¹

Pandemi *Covid-19* menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta

diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus.¹² Tenaga kesehatan harus menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi, mulai dari implementasi panduan penatalaksanaan *Covid-19*, panduan-panduan baru yang harus diimplementasikan termasuk pendaftaran pasien, perubahan interaksi pasien perawat, penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) sehingga sering mengganggu komunikasi, serta kecemasan tertular *Covid-19* ataupun menularkan kepada keluarga. Kebiasaan baru ini diduga dapat berimbas kepada kepuasan pasien.¹³

Pasalli' dan Patattan dalam hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era Pandemi ini.¹⁴ Hasil serupa juga didapatkan Astari yang menyimpulkan bahwa terdapat 4 dimensi pelayanan di era pandemi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang harus ditingkatkan agar mencapai kepuasan pasien.¹³ Dengan adanya pandemi *Covid-19*, rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang paling terdampak oleh situasi ini harus siap dengan kondisi fasilitas pelayanan kesehatan yang menyesuaikan dengan situasi pencegahan *Covid-19* di setiap pelayanan kesehatan sehari-hari. Dalam mencegah penularan *Covid-19*, baik pasien, petugas dan lingkungan rumah sakit, perlu menerapkan protokol kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan selama pandemi.¹²

Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi merupakan rumah sakit yang berada di Kota Manado yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar kualitas dan kendali mutu terutama

pada masa pandemi. Berdasarkan survei pendahuluan dan wawancara dengan pasien dan perawat pelaksana, Rumah Sakit belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang fokus pada instalasi rawat jalan sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut. Penelitian mengenai kepuasan pasien di instalasi rawat jalan juga belum pernah dilakukan sebelumnya. Penanganan keluhan dan penampungan kritik dan saran pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak rumah sakit. Hasil wawancara dengan beberapa keluarga pasien instalasi rawat jalan diperoleh permasalahan antara lain waktu tunggu pasien yang lama sebelum dilayani, ruang tunggu yang tidak begitu nyaman serta keberadaan petugas medis yang kurang sehingga mempengaruhi proses pelayanan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi Covid-19.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi potong lintang atau *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada November-Desember 2021. Teknik pengambilan sampel yakni *consecutive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 334 responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh masing-masing responden. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu kesehatan fisik dan psikis pasien (*physical and psychological health*), kompetensi staf medis (*competence*) dan fasilitas rumah sakit (*hospital facilities*). Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.

HASIL

Karakteristik Responden dan Analisis Univariat

Berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat bahwa responden penelitian ini terbanyak berjenis kelamin laki-

laki sebanyak 176 (52,69%) sedangkan perempuan 158 (47,31%). Rentang umur pasien rawat jalan terbanyak yaitu 36-45 tahun sebanyak 126 (37,72%) dan yang paling sedikit yaitu >65 tahun (0,60%). Sebagian besar pasien rawat jalan merupakan pegawai swasta yaitu 118 responden (35,33%) dan yang paling sedikit yaitu pelajar sebanyak 18 responden (5,39%), sedangkan tingkat pendidikan terbanyak responden adalah SMA/ sederajat yaitu 155 responden (46,41%) dan yang paling sedikit adalah SD/ sederajat berjumlah 29 responden (8,68%).

Faktor kesehatan fisik dan psikis yang menilai baik sebanyak 298 responden (89,22%), cukup sebanyak 35 responden (10,48%), dan kurang sebanyak 1 responden (0,30%). Faktor kompetensi staf medis yang menilai baik sebanyak 332 responden (99,40%) dan cukup sebanyak 2 responden (0,60%). Faktor fasilitas rumah sakit terbanyak menilai baik sebanyak 283 responden (84,73%), cukup sebanyak 47 responden (14,07%), dan kurang sebanyak 4 responden (1,20%). Responden yang menilai kepuasan pasien baik adalah sebanyak 306 responden (91,62%), sedangkan yang menilai cukup adalah sebanyak 28 responden (8,38%).

Hubungan Antar Variabel

Hubungan Kesehatan Fisik dan Psikis dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji korelasi pearson, hubungan antara kesehatan fisik dan psikis dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $r=0,562$. Hal ini menunjukkan hubungan derajat sedang dan positif antara kesehatan fisik dan psikis dengan kepuasan pasien. Selain itu diperoleh nilai $p<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kesehatan fisik dan psikis dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Tyser dkk dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan semakin tinggi keluhan fisik dan kecemasan seseorang maka terjadi penurunan 17% dari tingkat kepuasan pasien tersebut, sebaliknya kepuasan pasien lebih tinggi pada pasien yang menunjukkan penurunan gangguan nyeri dan kecemasan.⁵ Hasil yang sama juga didapatkan oleh Lee dan Sibley yang menyimpulkan bahwa kepuasan yang

tinggi terhadap pelayanan kesehatan akan terjadi pada orang-orang dengan tingkat kesehatan fisik dan mental yang tinggi dibanding mereka yang sakit.⁶

Hubungan Kompetensi Staf Medis dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji korelasi pearson, hubungan antara kompetensi staf medis dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $r=0,501$. Hal ini menunjukkan hubungan derajat sedang dan positif antara kompetensi staf medis dengan kepuasan pasien. Selain itu diperoleh nilai $p<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara kompetensi staf medis dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alya dan Latunreng dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap kepuasan pasien dengan t hitung $> t$ tabel atau $12,134 > 1,969025$ dan nilai sig. $< 0,05$ atau $0,00 < 0,05$, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi terhadap kepuasan pasien.⁸ Hal yang sama juga dikemukakan oleh Irbantoro dan Dewanto yaitu variabel kualitas pegawai rumah sakit setelah dianalisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan pengaruh baik secara simultan bersama faktor lainnya dan secara parsial terhadap kepuasan pasien rumah sakit.⁹

Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji korelasi pearson, hubungan antara fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $r=0,564$. Hal ini menunjukkan hubungan derajat sedang dan positif antara fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien. Selain itu diperoleh nilai $p<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan bermakna antara fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ristiani menggunakan analisis kuantitatif dengan alat analisis regresi dan korelasi didapatkan pengaruh sarana prasarana rumah sakit terhadap kepuasan pasien sebesar 59,20% artinya berpengaruh sedang. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sarana prasarana rumah

sakit dengan kepuasan pasien.¹⁰ Penelitian oleh Irbantoro dan Dewanto didapatkan faktor fisik rumah sakit berpengaruh baik secara simultan bersama faktor-faktor lainnya, maupun secara parsial terhadap kepuasan pasien.⁹ Hal yang sama juga didapatkan oleh Tanaka dan Darmawan bahwa fasilitas memberi pengaruh signifikan secara parsial ataupun simultan bersama faktor lain terhadap kepuasan pasien.¹⁵ Penelitian yang dilakukan Navis dkk juga menyimpulkan bahwa walaupun kepemimpinan, kompetensi dan sarana prasarana berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien secara bersamaan, didapatkan hanya satu faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yaitu sarana prasarana. Hal ini dapat dilihat dari nilai variabel correlation sarana prasarana terhadap kepuasan pasien merupakan tertinggi diantara variabel lain yaitu sebesar 0,851.¹⁶

Analisis Multivariat

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan besarnya F-hitung = 91,126 sedangkan nilai F-tabel dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 2,60 (3;331). Secara bersama-sama variabel kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis, serta fasilitas rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV lanud Sam Ratulangi Manado. Hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, terlihat dari besarnya tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas rumah sakit dengan nilai *standardized coefficients beta* tertinggi

sebesar 0,314. Nilai R square yang telah disesuaikan (*adjusted R square*) sebesar 0,453. Ini artinya bahwa 45,3% variabel terikat (kepuasan pasien) dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh variabel bebas (kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis dan fasilitas rumah sakit). Sisanya 54,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden penelitian ini terbanyak berjenis kelamin laki-laki sebanyak 176 (52,69%). Rentang umur pasien terbanyak yaitu 36-45 tahun sebanyak 126 (37,72%). Sebagian besar pasien rawat jalan merupakan pegawai swasta yaitu 118 responden (35,33%), sedangkan tingkat pendidikan terbanyak responden adalah SMA/ sederajat yaitu 155 responden (46,41%). Laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan dibandingkan perempuan. Perempuan lebih melihat penampilan lebih detail dibandingkan laki-laki, namun laki-laki lebih cenderung mempengaruhi perempuan dalam memberikan pendapat atau pertimbangan akan sesuatu termasuk saat ingin memeriksakan diri ke rumah sakit. Rentang umur pada penelitian ini termasuk kelompok umur dewasa. Keadaan dewasa dapat mempengaruhi persepsi seseorang akan kepuasan karena seseorang makin mandiri sehingga makin memperhatikan kesehatan mereka dan datang memeriksakan diri di rumah sakit. Pekerjaan terbanyak responden adalah swasta. Status pekerjaan dikatakan berhubungan dengan penilaian produk dan jasa. Hal ini disebabkan karena pasien yang berlatar belakang bekerja biasa sudah mempunyai informasi mengenai produk

atau jasa yang lebih baik, sehingga mereka memiliki kebutuhan akan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang mereka dapatkan.¹⁷ Sebagian besar responden menmpuh Pendidikan minimal SMA/ sederajat. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin kritis orang tersebut dalam menilai sesuatu termasuk keputusan untuk datang berobat maupun menilai kepuasan dirinya akan pelayanan yang diberikan.¹⁸

Hubungan Kesehatan Fisik dan Psikis dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antara kesehatan fisik dan psikis dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $r=0,562$ dan nilai $p<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan derajat sedang antara kesehatan fisik dan psikis dengan kepuasan pasien rawat jalan. Arah hubungan positif dimana semakin baik kesehatan fisik dan psikis maka kepuasan pasien akan semakin baik atau sebaliknya.

Kesehatan fisik dan psikis pasien mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Kesehatan yang buruk berkorelasi dengan lebih banyak ketidakpuasan, menggambarkan titik yang jelas bahwa hasil pemeriksaan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang melaporkan kesehatan fisik dan psikis yang baik akan cenderung melaporkan kepuasan yang lebih besar dengan kesehatan yang berhubungan dengan diri sendiri dan aspek lain dari kehidupan mereka.¹⁹ Pasien dengan penyakit kronis cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang rendah. Hal ini berlaku juga pada pasien dengan diagnosis depresi cenderung tidak puas dibandingkan pasien tanpa diagnosis ini.²⁰ Pandemi *Covid-19* menyebabkan penurunan kunjungan pasien ke rumah sakit khususnya instalasi rawat jalan karena ketakutan masyarakat tertular *Covid-19*. Sebagian besar pasien datang ke rumah sakit jika kondisi penyakitnya lebih serius seperti penilaian nyeri kepala yang berkorelasi dengan kepuasan pasien. Pasien yang datang dengan penyakit kronis saat pandemi cenderung memberikan penilaian yang rendah terhadap kepuasan mereka pada rumah sakit.¹³

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien Regresi	Stand. Coeff. Beta	T-hitung	Sig.
Konstanta	4,833			
Kesehatan Fisik dan Psikis	0,304	0,300	6,002	0,000
Kompetensi Staf Medis	0,249	0,215	4,445	0,000
Fasilitas Rumah Sakit	0,320	0,314	6,370	0,000
F-hitung = 91,126				0,000
R Square = 0,453				

Hubungan Kompetensi Staf Medis dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antara kompetensi staf medis dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $r=0,501$ dan nilai $p<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan derajat sedang antara kompetensi staf medis dengan kepuasan pasien rawat jalan. Arah hubungan positif dimana semakin baik kompetensi staf medis maka kepuasan pasien akan semakin baik atau sebaliknya.

Keyakinan kuno bahwa persepsi pasien tentang kompetensi dan pengalaman atau kemampuan teknis staf rumah sakit berkontribusi terhadap kepuasan adalah benar. Pasien ingin percaya bahwa dokter mereka adalah seorang ahli dan ketidakpuasan akan terjadi jika pasien menganggap staf rumah sakit tidak kompeten.⁴ Hal-hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap rumah sakit termasuk kepuasan yang mereka rasakan.³ Pelayanan kesehatan yang saat ini mengikuti Pedoman Pencegahan *Corona Virus Disease-19* menurut Kementerian Kesehatan Indonesia mengatakan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh adanya protokol kesehatan dan alur pelayanan triage *Covid-19*. Dorongan kepada masyarakat agar tetap menjaga jarak pada saat berkunjung ke rumah sakit, aturan untuk memakai masker selama di rumah sakit, serta adanya identifikasi awal serta pengendalian sumber infeksi berdampak pada perubahan alur pelayanan kepada pasien dapat membuat pasien merasa tidak nyaman.¹³ Bila pengendalian administratif yang dilakukan dengan tepat, seperti pola penatalaksanaan penerimaan pasien saat pandemi *Covid-19*, hal itu dapat menjamin kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat tanpa penularan. Hal ini bisa dijadikan pedoman bahwa pengelolaan pelayanan yang baik dapat tetap dilakukan walaupun dalam masa pandemi *Covid-19*. Implementasi regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah, pengelolaan penerimaan pasien, pemberian pendidikan kesehatan kepada pasien tentang perubahan prosedur pelayanan, serta terjaminnya keamanan dan kenyamanan pasien menjadi bagian yang krusial dalam kepuasan pasien.²¹

Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antara fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $r=0,564$ dan nilai $p<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan derajat sedang antara fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan. Arah hubungan positif dimana semakin baik fasilitas rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin baik atau sebaliknya.

Lingkungan fasilitas kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Pasien memperoleh kesan pertama mereka tentang fasilitas kesehatan melalui penampilan fisiknya. Hal ini memperkuat kebutuhan untuk menjaga rumah sakit tetap rapih dan indah setiap saat. Lingkungan yang bersih, aman, dan menyenangkan dapat secara signifikan meningkatkan suasana hati, kepuasan, dan kualitas pengalaman perawatan kesehatan pasien.³ Aspek fasilitas rumah sakit merupakan aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun tidak semua fasilitas kesehatan mampu menyediakan fasilitas penunjang kesehatan yang baik dan nyaman untuk pasien terutama saat Pandemi *Covid-19* dimana rumah sakit dituntut untuk menyiapkan alat pelindung diri tambahan untuk petugas dan fasilitas kebersihan untuk pasien maupun pengunjung, sehingga bila aspek tersebut tidak dapat terpenuhi, maka tingkat kepuasan pasienpun akan menurun.¹³

Variabel yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado yaitu fasilitas rumah sakit (*standardized coefficients beta=0,314*). Selain itu, diperoleh nilai R square sebesar 0,453 yang berarti kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis dan fasilitas rumah sakit berpengaruh sebesar 45,3% terhadap kepuasan pasien.

Fasilitas rumah sakit merupakan faktor yang paling mempengaruhi dimungkinkan bahwa walaupun suatu institusi pelayanan kesehatan telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, namun apabila tidak difungsikan dengan semaksimal mungkin

untuk melayani pasien maka akan kurang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Sarana prasarana yang lengkap dan berfungsi sebagaimana mestinya akan secara nyata menunjang proses pelayanan medis dan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien memperoleh kesan pertama mereka tentang fasilitas kesehatan melalui penampilan fisiknya. Hal ini memperkuat kebutuhan untuk menjaga rumah sakit tetap rapih dan indah setiap saat. Lingkungan yang bersih, aman, dan menyenangkan dapat secara signifikan meningkatkan suasana hati, kepuasan, dan kualitas pengalaman perawatan kesehatan pasien. Tiga alasan untuk menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit adalah menciptakan peluang baik untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, meningkatkan suasana hati dan meningkatkan moral pasien dan penyedia layanan, serta menambah nilai fungsi lain dari rumah sakit.³ Fasilitas rumah sakit mempunyai pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien. Kurang memadainya fasilitas rumah sakit juga mungkin menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien.²² Pandemi *Covid-19* menyebabkan rumah sakit harus menyediakan fasilitas tambahan baik untuk petugas maupun pasien serta pengunjung. Hal ini menjadi tambahan poin penilaian pasien khususnya di masa pandemi terutama bagi rumah sakit yang kekurangan sumber daya baik secara ekonomi dan tenaga sehingga hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Astari dkk di Era pandemi *Covid-19*. Berdasarkan diagram kartesius pengukuran kepuasan pasien, dari 5 pertanyaan mutu pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, didapatkan bahwa tangibles memiliki kesenjangan tertinggi yakni -0,09 dan makna tidak puas tertinggi dibandingkan faktor lainnya sehingga rumah sakit dituntut untuk menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang akan digunakan dan menjaga kebersihan serta kelengkapan fasilitas tersebut.¹³

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yaitu faktor kesehatan fisik dan psikis, kompetensi staf medis, dan fasilitas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi *Covid-19*. Fasilitas rumah sakit merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut maka rumah sakit perlu memperhatikan kondisi fasilitas medis dan fasilitas penunjang khususnya di bagian instalasi rawat jalan dan mengupayakan kompetensi staf medis sesuai dengan bidangnya di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado.

KONTRIBUSI PENULIS

Seluruh penulis berkontribusi secara merata dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan naskah ini.

KONSIDERASI ETIK

Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado dengan nomor ethical clearance: KE/FK/0361/EC/2021

PENDANAAN

Seluruh penulis mengklaim tidak ada pendanaan eksternal maupun hibah terkait penelitian ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Seluruh penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan penelitian maupun publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ryandini TP, Hakim L. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *Arter J Ilmu Kesehat.* 2019;1(1):85–93.
- Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance.* 2017;XIV(1):44–56.
- Bakan I, Buyukbese T, Ersahan B. The impact of total quality service (TQS) on healthcare and patient satisfaction: An empirical study of Turkish private and public hospitals. *Int J Health Plann Manage.* 2014;29(3):292–315.
- Wazir A, Shukla A, Dutton RP. Patient Satisfaction in Anesthesia: Implementation, Relevance, and Identification of Meaningful Measures. *Adv Anesth.* 2018;36(1):1–15.
- Tyser A, Gaffney C, Zhang C, Presson A. The association of patient satisfaction with pain, anxiety, and self-reported physical function. *J Bone Jt Surg - Am Vol.* 2018;100(21):1811–8.
- Lee CHJ, Sibley CG. Demographic and psychological correlates of satisfaction with healthcare access in New Zealand. *N Z Med J.* 2017;130(1459):11–24.
- Daramilas C, Jaspal R. Measuring patient satisfaction: Insights from social psychology. *Soc Psychol Rev.* 2017;19(1):20–35.
- Alya N, Latunreng W. Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi J Ilm Ilmu Adm.* 2021;4(1):70–84.
- Irbantoro D, Dewanto A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu. *JAM.* 2015;13(1):158–65.
- Ristiani IY. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Coopetition.* 2017;8(2):155–66.
- Sondari A, Raharjo BB. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *HIGEIA.* 2017;1(1):15–21.
- Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan. *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.* Kementerian Kesehatan RI. 2020. 1–2 hal.
- Astari D, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accred.* 2021;03(1):34–8.
- Pasalli' A, Patattan AA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *JKFN.* 2021;4(1):14–9.
- Tanaka I, Darmawan ED. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *JIMEA.* 2021;5(1):1124–35.
- Navis D, Sulaeman S, Ahmad G, Rustiana SH. Pengaruh kepemimpinan, kompetensi tenaga kesehatan, sarana prasarana terhadap mutu pelayanan serta dampaknya pada kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Leuwisadeng. *MPHJ.* 2020;1(1):32–41.
- Ruditya A, Chalidyanto D. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *J Adm Kesehat Indones.* 2015;3(2):108–17.
- Thornton RD, Nurse N, Snavely L, Hackett-Zahler S, Frank K, DiTomasso RA. Influences on patient satisfaction in healthcare centers: a semi-quantitative study over 5 years. *BMC Health Serv Res.* 2017;17(1):1–9.
- Shiovitz-Ezra S, Leitsch S, Graber J, Karraker A. Quality of life and psychological health indicators in the national social life, health, and aging project. *Journals Gerontol Soc Sci.* 2019;64B(SI):30–7.
- Kavaliene R, Deksnyte A, Kasiulevičius V, Šapoka V, Aranauskas R, Aranauskas L. Patient satisfaction with primary healthcare services: Are there any links with patients' symptoms of anxiety and depression? Vol. 19, *BMC Family Practice.* 2018.
- Rahayu C, Sahli M. Patient Service Management in the Community Health Centers During the Covid-19 Pandemic. *J Keperawatan.* 2020;12(4):935–42.
- Firdaus Z, Muhlisin A. Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. *J Berk Ilm Kesehat.* 2018;3(3):157–73.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution