

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERKAITAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAAN KLINIK
PENYAKIT DALAM DI RSUD DR. R. GOETENG
TAROENADIBRATA PURBALINGGA**

**FACTORS RELATING TO THE LEVEL OF GENERAL PATIENT
SATISFACTION WITH INTERNAL MEDICINE CLINIC SERVICE IN
THE DR. R. GOETENG TAROENADIBRATA REGIONAL HOSPITAL
PURBALINGGA**

Uji Yuni Hastuti¹, Taufik Heriyawan², Septiono Bangun Sugiharto³

¹Alumni, ²Dosen, ³Staff LPPM

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Bina Cipta Husada

Purwokerto

ABSTRACT

Public Services such as hospital was obliged to serve every citizen of their human rights and meet their needs within the coverage of public services. One of many kinds of public service is health service. In Indonesia, health services should have definite standards, so it could improve the Indonesian people health status. To meet patients satisfactory is not an easy efforts, theres so many factors that affect patient satisfaction. Many of them is patient's demographic such as age, sex, education level, and income. This research uses quantitative methods. One kind of this research is to use analytic survey with Cross Sectional approach. The independent variable in this study is age (X₁), sex (X₂), education level (X₃), and income (X₄) and the dependent variable in this research is satisfaction level (Y). The sampling method in this study is non probability sampling with purposive sampling technique. Sampling from this research is 77 respondents. The research was held in months of September 2019. Data analysis was done by univariate, bivariate with chi square and contingency coefficients. The results showed that the age is not related to satisfaction level, gender difference is not related to satisfaction, the difference in patient education level was related to satisfaction level. Correlation between education level and satisfaction level is high and income was related to satisfaction level, correlation between education level and satisfaction level is moderate. Generally there is a high relation between the educational factor and the moderate relation with the income factor towards general patient satisfaction.

Keywords: Age, gender, education level, income, satisfaction level.

ABSTRAK

Pelayanan Publik seperti rumah sakit berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan kesehatan. Di Indonesia pelayanan kesehatan diarahkan memiliki standar, sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Upaya mewujudkan kepuasan pasien bukan hal yang mudah, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya adalah faktor demografi pasien seperti, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan penghasilan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian adalah survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah umur (X₁), jenis kelamin (X₂), tingkat pendidikan (X₃) dan penghasilan (X₄) dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Y). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 77 responden. Penelitian dilakukan pada bulan September 2019. Analisis dilakukan secara univariat, bivariat dengan *chi square* dan koefisien kontingensi.

- 96 **Uji Yuni Hastuti**, Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Klinik Penyakit Dalam Di Rsud Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan umur tidak berkaitan dengan tingkat kepuasan, perbedaan jenis kelamin tidak berkaitan dengan tingkat kepuasan, perbedaan tingkat pendidikan pasien berkaitan dengan tingkat kepuasan korelasi antara tingkat pendidikan dan tingkat kepuasan adalah tinggi dan penghasilan berkaitan dengan tingkat kepuasan. korelasi antara tingkat pendidikan dan tingkat kepuasan adalah sedang. Secara umum terdapat keterkaitan yang tinggi pada faktor pendidikan dan keterkaitan yang sedang pada faktor penghasilan serta tidak terdapat keterkaitan antara faktor umur dan jenis kelamin pasien terhadap kepuasan pasien umum terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, penghasilan, tingkat kepuasan.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu Rumah Sakit, yang dibentuk semata-mata untuk melaksanakan kegiatan

pelayanan publik di bidang kesehatan (Lestari dkk, 2016).

Pelayanan kesehatan di Indonesia diarahkan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang memiliki standar sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pemerintah berusaha dengan segala upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan baik dari segi sumber daya manusia juga dari segi ketersediannya alat dan bahan penunjang medis, termasuk mutu obat yang diberikan (Tulumang dkk, 2015).

Dewasa ini, rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan yang sangat penting dalam masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 pasal 1 "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang

menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat". Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap (Lestari dkk, 2016).

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (Pasal 1 ayat 4 UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit).

Upaya mewujudkan kepuasan pasien bukan hal yang mudah, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak mungkin tercapai sekalipun hanya sementara waktu. Namun perbaikan atau penyempurnaan kepuasan Pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara. Pada prinsipnya strategi kepuasan pasien menyebabkan pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut kepercayaan dari masyarakat. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa kepuasan pasien merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia (Aprila dkk, 2015).

Di dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan

yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Pengemasan kualitas jasa harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada konsumen (pasien dan keluarganya). Pihak manajemen rumah sakit juga harus selalu berupaya agar produk jasa yang ditawarkan tetap bertahan dan berkesinambungan sehingga dapat tetap merebut segmen pasar yang baru. Misalnya menggunakan testimoni pasien mengenai pelayanan yang sudah pernah dirasakan. Testimoni dari pasien merupakan sebuah fakta dari pengalaman seorang pasien pada waktu pasien menderita sebuah penyakit sampai bisa sembuh dan sehat sampai hari ini. Hal ini akan membantu menguatkan produk rumah sakit berada di tengah masyarakat (Zebua, 2018).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, diharapkan dapat menjadi suatu masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar senantiasa berupaya meningkatkan mutu pelayanannya. Jika pelayanan kesehatan yang

diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan, masyarakat atau pasien seringkali akan datang kembali berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Persaingan bisnis di bidang kesehatan juga terjadi pada seluruh tingkat pelayanan, termasuk di Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan di tingkat primer. Meskipun demikian banyak Rumah Sakit yang menjual jasa pelayanan, menjabarkan bahwa program mutu layanan yang memuaskan tersebut adalah bentuk sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh para staf operasional, misalnya keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, profesionalisme dalam teknik dan keamanan, pengobatan, kenyamanan, pemeliharaan mutu pelayanan terhadap para pasien atau masyarakat, namun tidak semua Rumah Sakit dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan tersebut dapat memuaskan pasien atau pengguna fasilitas kesehatan yang ada (Supartiningsih, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki

karakteristik yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya yang saling berinteraksi satu sama lain dipadukan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran serta kesehatan dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu, memberikan warna tersendiri bagi pelayanan yang diberikan. Terlebih lagi perubahan pola pikir dan kesadaran masyarakat yang semakin paham akan hak dan kewajibannya, menuntut pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kesehatan (Surahmawati, 2015).

Menurut Simamora (2003) dalam Tulumang dkk (2015) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang

diterima lebih rendah dari pada harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Gerson (2004) dalam Kartikaningdyah (2012) tingkat kepuasan diklasifikasikan sebagai berikut: a) *Sangat memuaskan*, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan paling tinggi. b) *Memuaskan* diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau kurang ramah, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas kategori sedang. c) *Tidak memuaskan*, diartikan sebagai

ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah. d) *Sangat tidak memuaskan*, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak bersih (untuk sarana), lambat (untuk proses administrasi), dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas kategori paling rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) dalam Tulumang dkk (2015) didapatkan persentase 84,96% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan pasien di RS Sangla Denpasar. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah, ruang perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai. Menurut Tulumang dkk (2015) baik tidaknya kualitas

pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien. Karena itu, untuk menciptakan kepuasan pasien perusahaan jasa kesehatan (Rumah Sakit) harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya.

Menurut Thornton, D dkk (2017), banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya adalah faktor demografi pasien seperti, pendidikan, usia, jenis kelamin, pendapatan, *socio-economic* dan status kesehatan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh para ahli (Azwar, 1996; Maslow, 1970; Kossen, 1986; dan Sechin, 1991) sebagaimana dikutip oleh Kurniawan dkk (2012) menyebutkan bahwa kepuasan bersifat subjektif yang merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan), meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu seperti suku bangsa, budaya, pendidikan, umur,

jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan dan pendapatan/penghasilan. Selain faktor demografi, faktor kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Herlambang (2016), mutu atau kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengkaji keterkaitan faktor demografi pasien seperti, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien umum terhadap pelayanan klinik penyakit dalam di RSUD dr. R Goeteng Taroenadibrata Kabupaten Purbalingga tahun 2019.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian adalah survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah umur (X_1), jenis kelamin (X_2), tingkat pendidikan (X_3) dan penghasilan (X_4) dan variabel dependen dalam penelitian ini adalah

tingkat kepuasan (Y). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan teknik *sampling purposive* pada pasien yang sedang menunggu antrian penebusan resep obat di apotek. Metode tersebut dilakukan dalam upaya untuk menjaga kenyamanan dan optimalitas jawaban responden. Sampel dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 77 responden. Penelitian dilakukan secara intensif selama bulan September 2019. Analisis dilakukan secara univariat, bivariat dengan *chi square* dan koefisien/derajat kontingensi. Penelitian ini telah diajukan ke Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto untuk memperoleh persetujuan etik dan berhasil dengan status Telaah lolos (*Exempted*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Keterkaitan antara umur dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

102 **Uji Yuni Hastuti**, Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Klinik Penyakit Dalam Di Rsud Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

b. Tabel 1 Keterkaitan antara Umur dengan Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan

			Tingkat Kepuasan			Total
			Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Umur	15-25	Count	1	6	1	8
		%	1,3%	7,8%	1,3%	10,4%
	26-36	Count	1	12	1	14
		%	1,3%	15,6%	1,3%	18,2%
	37-47	Count	3	11	2	16
		%	3,9%	14,3%	2,6%	20,8%
	48-59	Count	1	19	1	21
		%	1,3%	24,7%	1,3%	27,3%
	>59	Count	0	16	2	18
		%	0,0%	20,8%	2,6%	23,4%
Total		Count	6	64	7	77
		%	7,8%	83,1%	9,1%	100,0%

Asymp. Sig (2-sided) = 0,657.

Umur seorang pasien menentukan bagaimana sikap pasien terhadap hubungan pasien dengan tenaga kesehatan (Gunarsa & Gunarsa, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur tidak berkaitan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Berdasarkan hasil uji statistik diketahui nilai *Asymp. Sig (2-sided)* pada uji *Pearson Chi-Square* adalah sebesar 0,657. Karena nilai *Asymp. Sig (2-sided)* $0,657 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada keterkaitan antara umur dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Sedangkan untuk nilai uji koefisien kontingensi sebesar 0,267 hal ini menunjukkan bahwa keeratan keterkaitan antara umur dengan

kepuasan pasien umum terhadap pelayanan adalah lemah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2012) yang menunjukkan bahwa umur tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Banyumas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) yang menunjukkan bahwa umur tidak berhubungan dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Penumping Surakarta. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muntol (2018) yang menunjukkan bahwa umur mempunyai hubungan dengan

kepuasan pelayanan Pasien Jamkesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Selain itu, penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdilah (2017) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor umur responden dengan kepuasan pasien yang berobat ke unit rawat jalan puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup memuaskan bagi pasien di

rentang usia 48-58 tahun. Pasien menyebutkan bahwa perawat kadang masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan kadang tidak memberitahu hasil pemeriksaan, selain itu dokter/perawat terkadang kurang merespon ketika pasien menyampaikan keluhan.

Keterkaitan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Tabel 2 Keterkaitan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan

		Tingkat Kepuasan			Total
		cukup puas	puas	sangat puas	
Jenis Kelamin Perempuan	Count	5	33	5	43
	%	6,5%	42,8%	6,5%	55,8%
Laki-laki	Count	1	31	2	34
	%	1,3%	40,3%	2,6%	44,2%
Total	Count	6	64	7	77
	%	7,8%	83,1%	9,1%	100,0%

Asymp. Sig (2-sided) = 0,223

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berkaitan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui nilai *Asymp. Sig (2-sided)* pada uji *Pearson Chi-Square* adalah sebesar 0,223. Karena nilai *Asymp. Sig (2-sided)* 0,223 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada keterkaitan antara jenis kelamin

dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Sedangkan untuk nilai uji koefisien kontingensi sebesar 0,194 hal ini menunjukkan bahwa keeratan keterikatan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan adalah lemah sekali. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2012) dan Utami (2018) menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muntol dkk (2018) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan dalam pelayanan

pasien Jamkesmas di wilayah kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Selain itu, hal ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman dkk (2010) yang menyebutkan bahwa jenis kelamin berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Ratahan. Karena pada kenyataannya kepuasan pasien itu merupakan harapan setiap pasien yang berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa memandang jenis kelamin pasien.

c. Keterkaitan antara pendidikan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Tabel 3 Keterkaitan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan

		Tingkat kepuasan			
		Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Tingkat Pendidikan					
Tidak sekolah	Count	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Pendidikan dasar	Count	1	46	5	52
	%	1,3%	59,7%	6,5%	67,5%
Pendidikan menengah	Count	0	12	1	13
	%	0,0%	15,6%	1,3%	16,9%
Pendidikan tinggi	Count	5	6	0	11
	%	6,5%	7,8%	0,0%	14,3%
Total	Count	6	64	7	77
	%	7,8%	83,1%	9,1%	100,0%

Asymp. Sig (2-sided) = 0,000

Menurut Notoatmodjo (2010) pendidikan adalah upaya persuasi

atau pembelajaran kepada masyarakat agar mau melakukan

tindakan-tindakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatannya. Berdasarkan hasil uji statistik diketahui nilai *Asymp. Sig (2-sided)* pada uji *Pearson Chi-Square* adalah sebesar 0,000. Karena nilai *Asymp. Sig (2-sided)* $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada keterikatan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Sedangkan untuk nilai uji koefisien kontingensi sebesar 0,563 hal ini menunjukkan bahwa keeratan keterikatan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan adalah tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dkk (2012) dan Utami (2018) yang menyebutkan bahwa pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Hal ini dikarenakan pasien yang berpendidikan tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya pemahaman yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat pendidikannya, sehingga orang berpendidikan tinggi cenderung memiliki kepuasan (puas/tidak puas). Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Muntol (2018), yang menyebutkan bahwa tidak

terdapat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan dalam pelayanan pasien Jamkesmas di wilayah kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa. Selain itu, Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azlika dkk (2015) di Manado, yang menunjukkan hasil tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdilah (2017) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara faktor tingkat pendidikan responden dengan kepuasan pasien yang berobat ke unit rawat jalan Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Oleh karena itu, persepsi setiap orang terhadap pelayanan kesehatan sangatlah bervariasi, dimana persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan.

d. Keterkaitan antara penghasilan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Tabel 4 Keterkaitan antara penghasilan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan

		Tingkat kepuasan			Total
		cukup puas	puas	sangat puas	
Penghasilan					
<Rp.1.788.500	Count	0	25	5	30
	%	0,0%	32,5%	6,5%	39,0%
Rp.1.788.500-Rp. 2.788.500	Count	2	33	2	37
	%	2,6%	42,8%	2,6%	48,0%
Rp. 2.788.501-Rp. 3.788.501	Count	2	3	0	5
	%	2,6%	3,9%	0,0%	6,5%
Rp.3.788.502-Rp.4.788.502	Count	1	0	0	1
	%	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
>Rp. 4.788.503	Count	1	3	0	4
	%	1,3%	3,9%	0,0%	5,2%
Total	Count	6	64	7	77
	%	7,8%	83,1%	9,1%	100,0%

Asymp. Sig (2-sided) = 0,001

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghasilan berkaitan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Berdasarkan hasil uji statistik diketahui nilai *Asymp. Sig (2-sided)* pada uji *Pearson Chi-Square* adalah sebesar 0,001. Karena nilai *Asymp. Sig (2-sided)* $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat keeratan keterkaitan antara penghasilan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan. Sedangkan untuk nilai uji koefisien kontingensi sebesar 0,505 hal ini

menunjukkan bahwa keeratan keterkaitan antara tingkat penghasilan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan adalah sedang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiyani (2017) yang menunjukkan bahwa penghasilan memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Christasani (2016) di Sleman Yogyakarta, dengan hasil ada hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien.

Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Jacobalis (2000) dalam Listyani (2017), bahwa penghasilan seseorang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena seseorang dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial, sedangkan responden dengan penghasilan rendah umumnya lebih tergantung pada fasilitas kesehatan yang lebih seadanya sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat menerima pelayanan kesehatan yang terjangkau.

Penghasilan pasien menentukan kepuasan yang dirasakan karena apabila pendapatan yang diperoleh kecil cenderung pelayanan kesehatan yang diterima lebih sedikit atau minimal. Oleh karena itu, seseorang dengan penghasilan tinggi akan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang berpenghasilan rendah. Hal ini dikarenakan seseorang dengan

penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan, sehingga orang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepadanya. Sedangkan seseorang dengan penghasilan rendah cenderung bergantung pada pelayanan kesehatan yang seadanya sehingga dengan penghasilan yang dimilikinya akan tetap dapat menerima pelayanan yang dianggap terjangkau dari segi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruditya (2015) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pendapatan dengan tingkat kepuasan kualitas produk rawat jalan. Selain itu, penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) yang menunjukkan bahwa pendapatan tidak memberikan pengaruh terhadap tingkat penilaian kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Penumping Surakarta.

Menurut Hartini dkk (2012), dalam UUD 1945 pasal 28 H menyebutkan bahwa kesehatan adalah hak dasar setiap individu dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan termasuk yang berpenghasilan rendah (masyarakat miskin). Hal ini berarti bahwa baik masyarakat yang berpenghasilan tinggi ataupun yang berpenghasilan rendah sama-sama memiliki hak untuk memperoleh kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Upaya untuk mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelenggarakan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Tidak ada keterkaitan antara umur, jenis kelamin, dengan kepuasan pasien umum, namun ada keterkaitan antara pendidikan dan penghasilan dengan kepuasan pasien umum terhadap pelayanan di klinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Saran ditujukan kepada pihak manajemen atau pengelola RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga untuk lebih

meningkatkan pelayanan khususnya di Klinik Penyakit Dalam, terutama dalam aspek keramahan petugas kesehatan, ketepatan waktu dan ketanggapan petugas kesehatan kepada pasien, serta kecepatan dan ketepatan jadwal pelayanan. Meskipun hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di rawat jalan pada bulan April 2019 memiliki indeks sebesar 77,83 dan termasuk dalam kategori baik hal tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan bagi manajemen RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga untuk melakukan perbaikan ke arah yang lebih baik lagi supaya dapat memperoleh indeks maksimal hingga 100 atau kategori sangat baik. Karena berdasarkan hasil penelitian penulis, masih ditemukan pasien yang mengeluh tentang kurang ramahnya petugas kesehatan terhadap pasien saat pelayanan, dokter datang tidak tepat waktu, petugas kesehatan seringkali kurang merespon saat pasien menyampaikan keluhan, petugas kesehatan kurang memberikan informasi yang jelas terhadap pasien saat menjalani prosedur pemeriksaan penunjang,

serta kurangnya sarana dan prasarana di ruang tunggu pasien yaitu kurangnya jumlah kursi tunggu sehingga pasien harus berdiri atau duduk di luar klinik penyakit dalam saat menunggu antrian pemeriksaan dokter spesialis. Bagi pasien jangan segan mengemukakan apa yang dirasakan serta pelayanan kesehatan apa yang diharapkan sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang berlaku kepada petugas kesehatan sehingga pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan sesuai dengan apa yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Asep Dian dan Muhamad Ramdan. 2017. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani [jurnal online]*, 56-67. stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal. Diakses pada tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 21.00 WIB.
- Aprila, Winda, Theresia Militina, Eka Yudhyan. 2015. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Syahrani Samarinda*. Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda: 1-9. (*jurnal online*) e-jurnal.untag-smd.ac.id/index.php diakses pada tanggal 22 Juli 2019 Pukul 09.30 WIB.
- Azlika, M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT, [jurnal-online]* Volume.4, No. 4
- Budiman, Suhayat, Herlina. 2010. Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010, *Jurnal Kesehatan Kartika, [jurnal-online]* www.stikesayani.ac.id/files. Diakses pada tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 21.03 WIB
- Christasani, P. D., & Satibi, S. 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13(1), 28-34, <https://e-journal.usd.ac.id> diakses pada tanggal 08 Oktober 2019 WIB.
- Hartini, Sri, Tedi Sudrajat. (2012). Model Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kabupaten Banyumas, *jurnal dinamika unsoed (jurnal online)* Vol. 12 No. 3 September 2012. Diakses 23 Oktober 2019 Pukul 04.00 WIB.
- Kartikaningdyah, Eli. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi* vol. 4, no. 2, 2012, 136-147(*jurnal-online*) <https://jurnal.polibatam.ac.id>. Diakses pada Tanggal 28 Agustus 2019 Pukul 14.02 WIB.
- Kurniawan, Arif dan Arih Diyaning Intiasari. 2012. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Jurnal Kesmasindo*. Volume 5, Nomor 2, Juli 2012, hlm. 169- 179 (*jurnal online*), jos.unsoed.ac.id/index/php. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2019 Pukul 09.04 WIB.
- Lestari, Yuni dan Herbasuki Nurcahyanto. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

- 110 **Uji Yuni Hastuti**, Faktor-Faktor Yang Berkaitan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Klinik Penyakit Dalam Di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga
Universitas Diponegoro. 1-11. [*jurnal-online*]<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/> diakses pada tanggal 23 Juli 2019 jam 08.45 WIB.
- Listiyani, Ida. 2017. Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 1-11 [*jurnal-online*]
<https://eprints.ums.ac.id/> diakses pada tanggal 8 Oktober 2019 Pukul 03.15 WIB.
- Muntol, Stevano A, Franckie R. R Maramis, Sulaemana Engkeng. 2018. Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 1-13 [*jurnal-online*]
<https://fkm.unisrat.ac.id> diakses 4 Oktober 2019 Pukul 08.00 WIB.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Pasal 1 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.*
- Ruditya, Ade Nurma, Djazuly Chalidyanto. 2015. Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* [*jurnal online*] Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015, <https://ejournal.unair.ac.id> diakses pada tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 21.19 WIB.
- Supartiningsih, Solichah. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, [*jurnal online*] 6 (1): 9-15, journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view diakses pada tanggal 24 Juli 2019 pukul 10.46 WIB.
- Surahmawati. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (Kasus Pelayanan Rawat Jalan Pasien Pengguna Asuransi Kesehatan), *Jurnal Al-Sihah*, [*jurnal online*] Volume 7, Nomor 1, JanuariJuli:2640, journal.uin.alauddin.ac.id/index.php/Al-Sihah/article, diakses pada tanggal 24 Juli 2019 Pukul 09.32 WIB.
- Thornton Ruth D, Nicole Nurse, Laura Snavely, Stacey Hackett Zahler, Katherine Frank dan Robert A. Ditomasso. 2017. Influence On Patient Satisfaction in Healthcare Centers: A Semi Quantitative Study Over 5 Years. *BMC HealthServ. Res.* 17,1-9, (*jurnal online*)
<https://bmchealthservers.biomedical.com> diakses pada Tanggal 28 Agustus 2019 Pukul 09.30 WIB.
- Tulumang, Stefanus J., G. D. Kandou., Ch. R. Tilaar. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *JIKMU* [*Jurnal online*] Vol. 5, No. 2b April 2015: 546-556, <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view>, diakses pada tanggal 24 Juli 2019 pukul 09.56 WIB.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Rumah Sakit.*
- Utami, Yeni Tri. 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes* [*jurnal online*], Vol 8. No. 1, Februari 2018: 57-65, <https://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/>, diakses pada tanggal 04 Oktober 2019 Pukul 09.00 WIB.
- Zebua, Manahati. 2018. *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Deepublish. Yogyakarta