

HUBUNGAN RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MADINA BUKITTINGGI 2024

Widya Astuti¹, Erpidawati², Rantih Fadhlya Adri³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Jl. By Pass, Aur Kuning, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181

E-mail: wid2002@gmail.com

Artikel Diterima : 25 November 2024 , Diterbitkan : 28 Februari 2025

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan keyakinan pasien terhadap pelayanan berdasarkan informasi diperoleh masih adanya pasien yang mengajukan komplain terhadap responsivitas pelayanan, tercatat untuk komplain yang sering terjadi mengenai pelayanan. Komplain yang terjadi ialah *service* staff Rumah Sakit yang tidak ramah, petugas tidak memberikan informasi mengenai prosedur pengobatan atau perawatan secara jelas. **Tujuan:** Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. **Metode Penelitian:** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 74 responden rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Penelitian dilakukan tanggal 15 April - 14 Mei 2024. Teknik Sampling yang digunakan yaitu metode *accidental sampling*, dengan analisis data univariat dan bivariat. **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian ini, responsivitas pelayanan public dari 74 responden terdapat pasien dilayani lambat 39 responden (52,7%) dan cepat 35 responden (47,3%). Sedangkan pada kepuasan pasien rawat jalan merasa kurang puas 38 responden (51,4%) dan merasa puas 36 responden dengan persentase 48,6%. Dan hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap responsivitas pelayanan publik diperoleh uji statistic chi square dengan $P - value = 0,010$ sehingga secara statistic adanya hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap responsivitas pelayanan public. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa lebih dari separoh mengatakan bahwa responsivitas pelayanan publik dan kepuasan pasien rawat dalam pelayanan yang lambat dan terdapat hubungan antara responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan. **Saran:** saran peneliti untuk rumah sakit yaitu mengevaluasi kembali responsivitas pelayanan publik dan kepuasan pasien rawat jalan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berobat ke rumah sakit tersebut.

Kata Kunci: Responsivitas Pelayanan Publik, Kepuasan Pasien Rawat Jalan

ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is the patient's confidence in services based on information obtained, there are still patients who submit complaints regarding the responsiveness of services, recorded for complaints that often occur regarding services. The complaint that occurred was that the hospital service staff were not friendly, the officers did not provide clear information regarding treatment or care procedures. **Objective:** The aim of the

*research is to determine the relationship between public service responsiveness and outpatient satisfaction at the Madina Bukittinggi General Hospital. **Research Method:** The research method used was quantitative, with a sample size of 74 outpatient respondents at Madina Bukittinggi Hospital. The research was conducted April 15 - May 14 2024. The sampling technique used was the accidental sampling method, with univariate and bivariate data analysis. **Research Results:** The results of this research show that the responsiveness of public services from 74 respondents showed that 39 respondents (52.7%) served patients slowly and 35 respondents (47.3%) served quickly. Meanwhile, regarding outpatient satisfaction, 38 respondents (51.4%) felt less satisfied and 36 respondents felt satisfied with a percentage of 48.6%. And the relationship between outpatient satisfaction and the responsiveness of public services was obtained by the chi square statistical test with $P - value = 0.010$ so that statistically there is a relationship between outpatient satisfaction and the responsiveness of public services. **Conclusion:** It was concluded that more than half said that the responsiveness of public services and the satisfaction of outpatients in services were slow and there was a relationship between the responsiveness of public services and the satisfaction of outpatients. **Suggestion:** The researcher's suggestion for hospitals is to re-evaluate the responsiveness of public services and satisfaction of outpatients in order to increase the satisfaction of patients who seek treatment at the hospital.*

Keywords: *Public Service Responsiveness, Outpatient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Amaliyyah, 2021).

Proses pendidikan tenaga kesehatan sesuai peraturan perundang-undangan Standar ini juga menunjukkan suatu kerangka untuk mencakup pendidikan medis dan pendidikan staf klinis lainnya dengan memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit tersebut. Kegiatan pendidikan harus masuk dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien rumah sakit, karena itu rumah sakit wajib mempunyai sistem pengawasan mutu pelayanan dan keselamatan pasien terhadap aktivitas pendidikan yang dilaksanakan di rumah sakit (Hengky Krismanto, 2022).

Pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu yang singkat. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis profesional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Selain mendapatkan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya, pasien dan keluarga juga mengharapkan kenyamanan dan keamanan baik dari segi petugas maupun sarana dan prasarana yang memadai (Veranita, 2023).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan prinsip utama sistem pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada dalam rumah sakit, salah satunya yaitu pelayanan profesi dokter terhadap pasien berupa 2 pemeriksaan dan pengobatan yang memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata.

Pelayanan kesehatan dokter terhadap pasien akan berkualitas kalau dokter dan pelayanan penunjang termasuk sarana prasarana memberikan pelayanan yang terpadu memakai jasa pelayanan serta yang diselenggarakan sesuai dengan standar kualitas layanan dalam profesi (Paramita E, 2020).

Tenaga layanan dokter merupakan salah satu tenaga profesional di rumah sakit, sebagai sumber daya manusia terbaik perlu dilakukan evaluasi kinerja mereka, karena kinerjanya menjadi salah satu variabel yang penting bagi efektifitas organisasi Sikap atau cara dokter yang menjadi salah satu tenaga profesional dan fungsional rumah sakit dalam memberi pelayanan pengobatan kepada pasien secara memuaskan berperan besar dalam memperoleh keunggulan layanan dimana dengan kemampuan memenuhi kebutuhan pasien sebagai pelanggan akan meningkatkan citra rumah sakit tersebut. Keunggulan layanan dibentuk menjadi empat saling berkaitan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Amaliyyah, 2021).

Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus perlu adanya suatu pelayanan (UUD Pasal 28H, Pasal 34 ayat (3)).

Bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yakni pemenuhan kebutuhan kesehatan warga negara. Hal ini membuat pemberi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal agar konsumen selaku pengguna pelayanan merasa puas. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik masyarakat kini mulai ikut serta dalam memberikan kritik terhadap permasalahan yang tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan publik merupakan semua bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab yang wajib dilaksanakan oleh instansi

pemerintah dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Simamora, 2019).

Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik oleh pasien adalah penampilan gedung, ketepatan waktu petugas di rumah sakit dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sama pada pasien, petugas rumah sakit akan segera mengkonfirmasi tepat waktu setelah melakukan pemeriksaan, kesediaan petugas rumah sakit atau perawat maupun dokter dalam memberikan pertolongan segera setiap kali dibutuhkan, dan sikap ramah petugas, perawat dan tenaga non medis bersikap sopan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan hal-hal dalam kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien adalah petugas rumah sakit maupun perawat ataupun dokter yang memiliki kemampuan dalam melakukan tindakan medis (Samallo, 2020).

Kualitas sulit diukur pada organisasi seperti rumah sakit karena sebagai organisasi yang aktivitasnya bersifat jasa, rumah sakit memiliki keunikan. Beberapa keunikan tersebut adalah karyawannya sebagian merupakan para profesional, sebagian besar jasa yang diberikan tidak berwujud, adanya keterlibatan yang tinggi dari pasien dalam proses penyampaian jasa, dan adanya kesenjangan informasi antara informasi yang dimiliki oleh pasien dan informasi yang dimiliki dokter dan perawat. Hal inilah yang menyebabkan secara konseptual sulit mengukur kualitas layanan mendefinisikan persepsi kualitas sebagai kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen mengenai pelayanan yang diterimanya. mengartikan kualitas layanan sebagai sejauhmana rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang prima terkait dengan kebutuhan perawatan pasien. Menurut Groonros (1990) dalam Ratmiko dan Atik (2005), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Pratama, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Meisy Rahmadhani (2021) tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2021, yang mana hasil penelitiannya menunjukkan penilaian kinerja berdasarkan aspek perilaku dengan kategori 4 amat baik sebesar 88%, aspek kemampuan profesional berkategori amat baik sebesar 79% dan aspek proses keperawatan berkategori amat baik sebesar 79% (Ramadhani, 2021).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan yang penting. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kecepatan respon terhadap keluhan atau keluhan yang disampaikan oleh pasien. Keluhan pasien dapat berupa masalah administrasi, fasilitas, pelayanan medis, maupun interpersonal. Pelayanan Kesehatan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan citra positif rumah sakit (Veranita, 2023).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada hari Selasa tanggal 30 Januari 2024 di Rumah Sakit Madina Bukittinggi, diperoleh informasi masih adanya pasien yang mengajukan keluhan terhadap responsivitas pelayanan di Rumah Sakit Madina. Tercatat untuk keluhan yang sering terjadi diantaranya seputar pelayanan dari seluruh unit, mulai dari pendaftaran, IGD, poli, spesialis, apotek, gizi, sampai ruang perawatan. Salah satu jenis keluhan yang sering terjadi ialah terkait *service staff* Rumah Sakit yang tidak ramah dalam memberikan informasi dan pelayanan serta petugas yang tidak memberikan prosedur pengobatan atau perawatan secara jelas.

Sejalan dengan hal tersebut, perlu penelitian lebih lanjut terkait sejauh mana gambaran responsivitas pelayanan publik terhadap pasien rawat jalan, dikarenakan peneliti memerlukan perspektif atau penilaian dari sudut pandang pasien, apakah pelayanan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah cukup baik, serta sejauh mana kepuasan

pasien rawat jalan terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi”**.

Adapun tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Responsivitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Tujuan Khusus penelitian ini sebagai berikut:.

- Diketuinya distribusi frekuensi responsivitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.
- Diketuinya distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Diketuinya hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu kuantitatif korelasi, penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif ditujukan untuk meneliti populasi atau sampel dengan menggunakan alat ukur atau instrument penelitian, analisa data bersifat kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 responden rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi. Penelitian dilakukan tanggal 15 April - 14 Mei 2024. Teknik Sampling yang digunakan yaitu metode *accidental sampling*, dengan analisis data univariat dan bivariat.

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data primer data primer dikumpulkan dari lembar Kuesioner dari pasien rawat jalan tentang Gambaran kecepatan respons dalam komplain pasien Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Dan data sekunder pada penelitian ini yaitu , seperti data laporan komplain pasien rawat jalan maupun profil rumah sakit.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Data yang telah diperoleh diolah secara manual dan dianalisa secara kuantitatif yaitu analisa data univariat dan bivariat. dimana data yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan data numberik.

HASIL

Analisa ini dilakukan dengan teknik komputerisasi menggunakan aplikasi SPSS, peneliti mendapatkan hasil untuk karakteristik responden sebagai berikut :

Karakteristik Responden

Data umum menguraikan karakteristik responden yang disajikan di dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Usia	<i>f</i>	%
1	Usia 20-25 Tahun	30	40.5
2	Usia 26-30 Tahun	14	18.9
3	Usia 31-35 Tahun	7	9.5
4	Usia 36-40 Tahun	8	10.8
5	Usia 41-45 Tahun	15	20.3
Total		74	100.0

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi frekuensi responden berdasarkan Usia, di peroleh gambaran bahwa dari 74 responden, terdapat Usia 20-25 Tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 40.5% , terdapat Usia 26-30 Tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 18,9%, terdapat Usia 31-35 Tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 9,5 %, terdapat Usia 36-40 Tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 10,8 %, dan terdapat Usia 41-45

Tahun sebanyak 15 dengan persentase 20,3% Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 74 responden sebagian besar sebanyak 40.5% dari responden merupakan Usia 20-25 Tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	<i>f</i>	%
1	Laki Laki	32	43.2
2	Perempuan	42	56.8
Total		74	100.0

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, di peroleh gambaran bahwa dari 74 responden, terdapat sebanyak 32 orang dengan persentase 43.2 % jenis kelamin laki - laki dan sebanyak 42 orang dengan persentase 56.8 % jenis kelamin perempuan. Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 74 responden sebagian besar sebanyak 56.8 % dari responden merupakan pasien berjenis kelamin perempuan.

Tujuan Umum

Berdasarkan tujuan khusus dari penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang terdapat pada hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024. Analisa ini dilakukan dengan teknik komputerisasi menggunakan aplikasi SPSS, peneliti mendapatkan hasil analisa sebagai berikut :

Analisis Univariat

Hasil analisis univariat dapat dilihat dibawah ini :

Responsitivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan responsitivitas pelayanan publik yaitu responsitivitas pelayanan publik terdapat 12 (Idua belas) item pertanyaan yang dijawab oleh responden. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel responsitivitas pelayanan publik.

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responsitivitas Pelayanan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi 2024

No	Responsitivitas Pelayanan Publik	<i>f</i>	%
1	Lambat	39	52.7
2	Cepat	35	47.3
Total		74	100.0

Sumber : Data primer (2024)

Dari table 4.3 diatatas diketahui distribusi frekuensi responsivitas pelayanan publik terdapat dari 74 responden terdapat pasien direspon lambat sebanyak 39 responden dengan pesrsentase 52,7% dan direspon cepat berjumlah 35 responden (47,3%). Dari tabel diatas, diketahui bahwa responsivitas pelayanan publik di Rumah Sakit Madina Bukittinggi direspon lambat atau kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 52,7 %.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi dari variabel kepuasan pasien rawat.

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi 2024

No	Kepuasan Pasien Rawat Jalan	<i>f</i>	%
1	Kurang Puas	38	51.4
2	Puas	36	48.6
Total		74	100.0

Sumber : Data primer (2024)

Dari table 4.4 diatatas diketahui distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan

dari 74 responden terdapat pasien merasa kurang puas sebanyak 38 responden dengan persentase 51.4% dan merasa puas berjumlah 36 responden dengan persentase 48.6%. Dari tabel diatas, diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi merasa kurang puas kurang terlaksananya dengan persentase tertinggi yaitu 51,4 %.

Analisis Bivariat

Analisis Bivariat merupakan hasil analisis terhadap 2 variabel yang berhubungan. Analisis

ini digunakan untuk menguji hubungan secara linear satu variable independent dengan variable dependen. Dalam mengetahui terdapat ada tidaknya hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen, maka dilakukan analisis bivariat dengan melihat masing – masing nilai *p value*. Nilai kemaknaan hubungan dilihat dari $P < 0,05$ dan 95% *confidence Interval*. Hasil analisis bivariat dapat dilihat pada table 4.5 dibawah ini :

Tabel 4. 5 Hasil Analisis Bivariat Pada Penelitian Hubungan Respositivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi 2024

Respositivitas Pelayanan Publik	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		P Value
	Kurang Puas		Puas				
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Lambat	26	35,1%	13	17,6%	39	52,7%	0.010
Cepat	12	16.2%	23	31,1%	35	47,3%	
Total	38	51,4%	36	48,6%	74	100,0%	

Sumber : Data primer (2024)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui dari 74 responden terdapat kepuasan pasien rawat jalan sebanyak 38 orang responden dengan persentase 51,4% yang menyatakan pasien merasa puas, terdapat kepuasan pasien rawat jalan 36 orang responden dengan persentase 48,6% yang menyatakan pasien merasa puas.

Kemudian berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 35 responden dengan persentase 47,3%, terdapat respositivitas pelayanan publik dilayani cepat sebanyak 23 responden dengan persentase 31,1% yang menyatakan bahwa pasien merasa puas kepuasan pasien rawat jalan, sisanya 12 responden dengan persentase 16,2% yang menyatakan pasien merasa kurang puas pada kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan diketahui dari 39 responden dengan persentase 52,7 %, terdapat respositivitas pelayanan publik dilayani lambat sebanyak 13 responden dengan persentase 17,6% yang menyatakan bahwa pasien merasa kurang puas kepuasan pasien rawat jalan, sisanya 26 responden dengan persentase 35,1% pasien merasa puas pada kepuasan pasien rawat jalan, maka dapat dilihat bahwa respositivitas pelayanan publik merupakan salah faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Madina.

Hasil uji statistik terhadap variabel tersebut telah diuji menggunakan Uji *Chi-Square Tests* menunjukkan adanya adanya hubungan yang bermakna dengan $P_v = 0,010$, yang mana jika nilai kemaknaan hubungan $P_v < 0,05$ kata lain yang artinya terdapat hubungan antar variabel dengan kata lain terdapat hubungan responsivitas antara kepuasan pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini akan menjelaskan hasil dari hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit

Umum Madina Bukittinggi Tahun 2024. Dengan pembahsan yang lebih rinci, setelah data diolah sebagai Berikut:

Analisis Univariat

Responsitivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa responsitivitapelayanan Publik dari hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan masih belum terlaksana dari 50% yaitu dari 39 responden dengan persentase 52,7% menjawab responsitivita pelayanan Publik dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa responsitivita pelayanan publik dengan kategori kurang puas sebagian besar responden Usia 20 - 25 Tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 40,5%,. Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa responsitivita pelayanan publik dengan kategori kurang puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan persentase 56.8 %

Menurut Ulfa Mutmainnah (2020) Responsivitas merupakan Tanggapan awal terhadap komplain sebaiknya dilakukan sesegera mungkin. Ini bisa berupa balasan otomatis yang memberi tahu pelanggan bahwa keluhan mereka diterima dan sedang dalam proses penanganan.

Penelitian ini didukung oleh Daud dan Sari (2023) mengungkapkan bahwa kelemahan dalam responsivitas atau daya tanggap dari petugas pelayanan rumah sakit terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dalam menangani masalah dan keluhan pasien terlihat dari meningkatnya jumlah keluhan pasien. Keluhan ini mencakup lamanya waktu pelayanan, ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, serta fasilitas yang

ada. Sebuah rumah sakit dianggap bertanggung jawab jika terbukti memiliki tingkat responsivitas yang tinggi terhadap masalah, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi pasien. Sebaliknya, responsivitas yang rendah tampak jelas melalui adanya kesenjangan antara layanan yang diberikan dan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Budiarti & Harmanto (2022) hasil yang dia peroleh yaitu sebagian besar (60%) pasien puas pada responsivitas pelayanan public pada pasien rawat jalan di RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu. Hal ini disebabkan beberapa faktor sehingga kualitas pelayanan yang cukup puas, dan terlihat pada petugas dengan memberikan senyum, sapa, salam diawal pada pelayanan, sehingga pasien dapat merasa diayomi dan merasa di fasilitas dengan baik dan nyaman.

Berdasarkan asumsi Penelitian bahwa hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari responsivitas pelayanan publik dilihat dari yaitu responsivitas pelayanan publik bahwa masih dinilai lambat dalam merespon keluhan ataupun layanan yang terimanya bisa dinilai dari banyaknya pasien yang masih merasakan respon yang lambat terhadap responsivitas pelayanan publik di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan terendah dengan total skor nilai jawaban responden 289 yang mengatakan bahwa pasien masih merasa kurang direspon dalam menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang dijadwalkan sehingga pasien harus menunggu layanan yang dibutuhkan hal tersebut membuat pasien merasa responsivitas dari petugas kesehatan yang kurang respon terhadap layanan publik yang dia terima. Namun Pasien sudah merasa puas dengan jawaban rospenden tertinggi menjawab dengan skor nilai 320 mengatakan bahwa pasien merasa sudah

dilayani sesuai dengan SOP yang berlaku di Rumah Sakit tersebut sehingga pasien merasa respon yang diterima sudah baik. Karena layanan yang diberikan sudah sesuai SOP. Oleh karena itu, sebuah rumah sakit perlu mempperthatkan lagi layanan informasi jika terbukti memiliki responsivitas rendah terhadap masalah, kebutuhan, keluhan, dan aspirasi pasien.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dilihat dari tabel diatas, diketahui bahwa hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari kepuasan pasien rawat jalan dari masih belum terlaksana dari 50% yaitu dari sebanyak 41 responden dengan persentase 55,4% menjawab kepuasan pasien rawat jalan dikategorikan kurang puas atau kurang terlaksananya.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari karakteristik responden, untuk usia responden mengatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dengan kategori kurang puas sebagian besar responden Usia 20 - 25 Tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 40,5%,. Untuk jenis kelamin responden mengatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dengan kategori kurang puas sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan persentase 56.8 %

Menurut Sari (2022) kepuasan pasien adalah suatu yang dipengaruhi oleh persepsi mereka sendiri terhadap kualitas suatu pelayanan, jika kualitas sutau pelayanan tinggi tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dari pasien, tetapi juga akan berdampak positif terhadap kualitas hidup pasien, pemenuhan kebutuhan medis dan kelangsungan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini didukung oleh teori yang dikemukakan Veranita, 2023 bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu

indikator kualitas pelayanan kesehatan yang penting. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kecepatan respon terhadap keluhan atau komplain yang disampaikan oleh pasien. Komplain pasien dapat berupa masalah administrasi, fasilitas, pelayanan medis, maupun interpersonal. Pelayanan Kesehatan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan citra positif rumah sakit.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sugiono (2022) dengan hasil yang diperoleh bahwa merasa kepuasan yang sedang dikarenakan pada saat beliau penelitian masih banyak pasien yang bergegas masuk UGD rumah sakit dan menunggu lama untuk bisa mendapatkan pelayanan, hingga pasien merasa kurang puas terhadap kepuasan dari pasien.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Mutiah Sari (2023), dinyatakan bahwa kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan seseorang bersifat relatif. McGregor menyebutkan bahwa manusia adalah makhluk yang selalu memiliki keinginan. Ketika satu kebutuhan terpenuhi, kebutuhan lain segera muncul. Manusia terus-menerus berusaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Kebutuhan-kebutuhan ini mempengaruhi perilaku pasien, yang pada dasarnya adalah konsumen jasa kesehatan. Pasien terlibat secara langsung dalam memperoleh dan menggunakan barang atau jasa, termasuk dalam proses pengambilan keputusan mengenai persiapan dan penentuan suatu kegiatan.

Berdasarkan asumsi penelitian bahwa hubungan responsivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari kepuasan pasien rawat jalan bahwa pelayanan yang diterima masih

lambat dinilai dari banyaknya pasien yang masih merasakan pelayanannya lambat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Hal ini bisa dilihat dari jawaban dari responden dominan terendah dengan total skor nilai jawaban responden 299 yang mengatakan bahwa Semua fasilitas yang ada di Rumah Sakit Umum Madina senantiasa belum memudahkan pasien dalam berobat. Sehingga pasien masih merasa dipersulit pada layanannya kemudian asumsi peneliti pasien akan merasa kurang dilayani jika pelayanannya dipersulit. Namun Pasien sudah merasa pelayanannya cepat dengan jawaban responden tertinggi menjawab dengan skor nilai 328 mengatakan bahwa pasien merasa staff pelayanan pihak Rumah Sakit sudah memberi pelayanan yang sangat baik kepada pasien rawat jalan tanpa pandang bulu. Oleh karena itu, sebuah rumah sakit perlu memperhatikan lagi kemudahan kemudahan yang diberikan pasien untuk berobat.

Analisis Bivariat

Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Responsivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dilihat dari tabel diatas, diketahui dari 74 responden terdapat 41 orang responden dengan persentase 55,4 yang menyatakan kepuasan pasien rawat jalan dilayani lambat, terdapat 33 orang responden dengan persentase 44,6% yang menyatakan kepuasan pasien rawat jalan dilayani cepat

Kemudian berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 35 responden dengan persentase 47,3%, terdapat responsivitas pelayanan publik dilayani cepat sebanyak 24 responden dengan persentase 32,4% yang menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dilayani lambat, sisanya 11 responden dengan persentase

14,9% yang kepuasan pasien rawat jalan dilayani cepat. Sedangkan diketahui dari 39 responden dengan persentase 52,7 %, terdapat respositivitas pelayanan publik dilayani lambat sebanyak 9 responden dengan persentase 12,2% yang menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dilayani lambat, sisanya 30 responden dengan persentase 40,5% yang kepuasan pasien rawat jalan dilayani cepat, maka dapat dilihat bahwa respositivitas pelayanan publik merupakan salah faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Madina.

Hasil uji statistik terhadap variabel tersebut telah diuji menggunakan Uji *Chi-Square Tests* menunjukkan adanya adanya hubungan yang bermakna dengan $P_v = 0,010$, yang mana jika nilai kemaknaan hubungan $P_v < 0,05$ kata lain yang artinya terdapat hubungan antar variabel dengan kata lain terdapat hubungan responsitivitas antara kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut Ulfa Mutmainnah (2022) Responsivitas merupakan Tanggapan awal terhadap komplain sebaiknya dilakukan sesegera mungkin. Ini bisa berupa balasan otomatis yang memberi tahu pelanggan bahwa keluhan mereka diterima dan sedang dalam proses penanganan

Menurut Sari (2022) kepuasan pasien adalah suatu yang dipengaruhi oleh persepsi mereka sendiri terhadap kualitas suatu pelayanan, jika kualitas suatu pelayanan tinggi tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dari pasien, tetapi juga akan berdampak positif terhadap kualitas hidup pasien, pemenuhan kebutuhan medis dan kelangsungan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Nurwah Daniah (2019) dimana adanya hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan responsitivitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan ada tiga hal yang

dapat mereponsiv kepuasan pasien rawat jalan tersebut dengan 1) kemampuan merespon didasarkan pada perilaku dan tanggapan baik. Hal ini dapat dilihat dari kesopanan, keramahan, keadilan yang ditunjukkan dalam melayani. 2) kecepatan melayani yang didasarkan pada waktu pelayanan setiap hari dan kelincahan petugas belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, 3) ketepatan melayani didasarkan pada prosedur pelayanan dan kecermatan petugas sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari kefokuskan petugas dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelayanan dengan kata lain petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihombing (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk waktu pendaftaran pelayanan. Kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar kepuasan yang dirasakan pasien. Oleh karena itu, penting untuk memperbaiki waktu pelayanan dengan cara mengurangi waktu tunggu pasien di rawat jalan dan meningkatkan kesadaran antar staf tentang pentingnya waktu pelayanan sebagai responsitivitas pelayanan public di rumah sakit. Hal ini akan membantu menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien.

Dari hasil penelitian ini peneliti beramsumsi bahwa hubungan antara responsitivitas pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi yaitu diperoleh uji statistic chi square dengan $P - value = 0,010$ sehingga secara statistic adanya hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap

responsivitas pelayanan publik di Rumah Sakit Madina Tahun 2024. Dengan asumsi bahwa dengan adanya hubungan yang berkaitan antara responsivitas terhadap kepuasan pasien itu dinilai dari jawaban respon merasa sama sam belum puas pada kedua variabel tersebut dan ditemukan juga hasil Chi square yang 0,010 yang menandakan adanya hubungan antar variabel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dengan judul “Hubungan Responsivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi 2024” dapat disimpulkan diantaranya : Lebih dari separoh responsivitas pelayanan publik Di Rumah Sakit Madina Bukittinggi 2024 pasien masih dikatakan belum puas . Lebih dari separoh kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Madina Bukittinggi 2024 pasien masih dikatakan belum puas. Dan terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan responsivitas pelayanan public di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi 2024 dengan perolehan $P_v < 0,05$ yaitu 0,010.

Saran

Saran bagi Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi yaitu, diharapkan agar tenaga kesehatan untuk dapat lebih cekatan dalam memberikan layanan dan lebih bersikap ramah lagi kepada pasien. Hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam tersebut menjadikan pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar yang nantinya dapat membantu dalam proses kesembuhan

dan meningkatkan kepuasan pasien. Dan diharapkan bagi tenaga medis dalam melakukan tindakan sebaiknya melakukannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sehingga jika tenaga kesehatan sudah melakukan tindakan sesuai dengan prosedur pasien akan menilai bahwa tenaga kesehatan sudah bertanggung jawab pada tindakan yang diberikannya yang mana bisa meningkatkan kepuasan dari pasien nantinya.

KEPUSTAKAAN

- Andi Muti'ah Sari. (2023). Penilaian Responsivitas Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Umum Pratama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Sulawesi Selatan. Jurnal Siti Rufaidah. Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional, Indonesia.
- Anna Maria Daud dan Andi Muti'ah Sari. (2023). Responsivitas Pelayanan Publik di RSUD Pasar Wajo Kab. Buton. The Jurnal General Health And Pharmaceutical Sciences Research. Vol 1. No. 4
- Amaliyyah, R. (2021). Gambaran Pengetahuan, Sikap, dan Tindakan tentang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat. *Jurnal Ilmiah*, 15.
- Arjuna, Slmbolon, Sihombing. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Jurnal Promotif Preventif Vol. 6, No. 4.
- Hengky Krismanto, S. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.

- Nurwah Daniah (2019). Responsivitas dalam pelayanan Publik di RSUD K. H Hayyung Kab. Kepulauan Selayar . Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Paramita E, L. P. (2020). The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Perfomance and Job Satisfaction as a Moderating Variable at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. *International Journal of Research and Review*, 273-286.
- Pratama, Y. P. (2023). Responsivitas Pelayanan BPJS Di Rumah Sakit TNI AD Tingkat II Dr. Soedjono Kota Magelang. *Jurnal FISIP Unsoed*, 18.
- Ramadhani, M. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Hipertensi pada Masyarakat di Kampung Bedagai Kota Pinang. *Jurnal Kedokteran Sains dan Teknologi Medik*, 46.
- Sari,T.P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Di Rumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*. 3(1). 53-59
- Samallo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Cibinong. *Jurnal Kesehatan*, 3.
- Simamora, R. H. (2019). Penguatan Peran Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 18.
- Ulfa Mutmainnah, R. A. (2020). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*.
- Veranita, M. (2023). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2.Volume J, M.
- X. (2022). Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. -.