



Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Prolanis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar

Erni Wally

Politeknik Kesehatan Kemenkes Maluku

Korespondensi penulis : erny.wally@gmail.com

Abstrak: Prolanis merupakan program pengelolaan penyakit kronis seperti hipertensi dan DM tipe 2 untuk mencapai kualitas hidup yang optimal dengan biaya kesehatan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar. Metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan kajian potong lintang (*cross sectional study*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah peserta Hipertensi dan Diabetes Mellitus yang mengikuti kegiatan Prolanis di wilayah kerja RSUD Haji Kota Makassar dengan sampel sebanyak 106 peserta. Teknik penentuan sampelnya adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah chi square dan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keterjangkauan ($p=0,000$), keamanan ($p=0,008$), informasi ($p=0,018$), ketepatan waktu ($p=0,002$) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan kenyamanan ($p=0,089$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji regresi logistik berganda secara bersamaan diperoleh bahwa keterjangkauan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta prolanis di RSUD haji Kota Makassar. Kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar agar membenahi dan mengevaluasi hal apa saja yang menjadi keluhan pasien terutama dalam kenyamanan pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan di RSUD Haji Kota Makassar.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, peserta prolanis

1. PENDAHULUAN

Penyakit Tidak Menular merupakan salah satu tantangan utama bagi kesehatan dan perkembangan di abad ke – 21 yang dapat menimbulkan kerugian baik dari segi kesakitan manusia itu sendiri dan kerugian yang ditimbulkan pada sosial ekonomi negara. Hal tersebut dikarenakan, tidak ada pemerintahan yang mampu untuk menghindari meningkatnya beban akibat PTM, sehingga negara memerlukan penanganan Penyakit Tidak Menular secara nyata dan didukung oleh sumber daya serta dukungan sosial ekonomi untuk dapat menekan beban dari Penyakit Tidak Menular (WHO, 2018)

Penyakit Tidak Menular menyumbang 38 juta atau sekitar 68% dari total 56 juta kematian di dunia pada Tahun 2018. Lebih dari 40% merupakan kematian dini yang dialami oleh umur dibawah 70 tahun. Hampir 28 juta atau sekitar 75% kematian akibat Penyakit Tidak Menular dan 82% kematian dini terjadi di Negara dengan penghasilan rendah dan penghasilan menengah (WHO, 2018). Penyakit Tidak Menular atau Non Communicable Diseases (NCD) saat ini menjadi perhatian karena menjadi penyebab 71% kematian di Indonesia, diantaranya adalah 37% penyakit kardiovaskuler dan 6% penyakit Diabetes Mellitus (DM). Tingginya penyakit kronis tersebut disebabkan oleh salah satu faktor risiko, yaitu peningkatan tekanan

darah tinggi atau hipertensi (WHO, 2018). Indonesia untuk penyakit kronis didominasi oleh penyakit hipertensi dan DM.

Berdasarkan data Riskesdas (2018) prevalensi hipertensi pada penduduk umur 18 tahun ke atas di Indonesia adalah sebesar 25,8% (Depkes RI, 2018). DM memiliki prevalensi yang tinggi pula yaitu pada tahun 2017 terdapat 8.5 juta penderita DM di Indonesia dan diperkirakan akan meningkat menjadi 14.1 juta penderita pada tahun 2035 (Guariguata et al., 2019). Organisasi Kesehatan dunia (WHO, 2016) menyebutkan kelompok rentan saat terjadi bencana antara lain anak-anak, perempuan hamil, lanjut usia, orang dengan malnutrisi dan orang yang memiliki penyakit ataupun gangguan imunitas. WHO memperkirakan pada tahun 2020, penyakit kronis akan mencapai hampir tigaperempat dari semua kematian di seluruh dunia. 71% kematian karena penyakit jantung iskemik (IHD), 75% dari kematian akibat stroke, dan 70% dari kematian akibat diabetes akan terjadi di negara berkembang. Jumlah penderita diabetes di negara berkembang akan meningkat lebih dari 2,5 kali lipat, dari 84 juta pada tahun 1995 menjadi 228 juta pada tahun 2025.

Badan Pusat Statistic (2018) mengatakan bahwa prevalensi penyakit terbesar yaitu hipertensi menempati urutan pertama sebanyak 81.462 kasus dan DM menempati urutan ketiga dengan 17.843 kasus. Tingginya penyakit kronis, membuat pembiayaan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan RI dalam DetikHealth (2018) mengatakan bahwa angka pengeluaran BPJS sejak 2014 sebanyak 42% diserap oleh pengobatan penyakit kronis seperti kardiovaskular, hipertensi, stroke, diabetes, kanker dan gagal ginjal.

Upaya untuk mengetahui kepuasan pasien serta harapan pasien Diabetes Melitus dan Hipertensi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar sebagai mitra maupun BPJS, karena dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak manajemen dalam mengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pasien yang merasa harapan, keluhan dan komplainnya di perhatikan bahkan dipenuhi tentu akan merasa puas, dan menunjukan bukti pelayanan kesehatan yang semakin meningkat. Sehingga pelayanan kesehatan untuk masyarakat baik dari Rumah Sakit maupun BPJS akan lebih optimal.

Berdasarkan uraian diatas dan melihat fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2019.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam penulisan diatas, maka masalah yang akan diteliti adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2019?

Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2019.

2. METODE PENELITIAN

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study* yang menjelaskan dinamika korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen pada saat yang bersamaan, yang bertujuan melihat pengaruh akses pelayanan, kenyamanan, keamanan, informasi, ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar Tahun 2019.

Hasil

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 13 Januari sampai dengan 13 Februari di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar dengan jumlah responden 106 pasien yang kemudian dilanjutkan dengan pengolahan dan penyajian data hasil penelitian sampai pada pertengahan Februari 2020. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan adalah mengenai karakteristik pasien peserta Program Prolanis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar yang meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, pekerjaan, status pernikahan.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Umur	Responden	
	n	%
16-25	16	15,1
26-45	57	53,8
>46	33	31,1
Total	106	100.0

Sumber, Data primer 2020

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Jenis Kelamin	Responden	
	n	%
Laki-laki	22	20,8
Perempuan	84	79,2
Total	106	100.0

Sumber, data primer 2020

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan
Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Pendidikan Terakhir	Responden	
	n	%
Tamat SD	2	1.8
Tamat SMP	4	3.8
Tamat SMA	72	67.9
Perguruan Tinggi/ Akademi	28	26.4
Total	106	100.0

Sumber, data primer 2020

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan
Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Status	Responden	
	n	%
Menikah	83	78.3
Belum menikah	23	21.7
Total	106	100.0

Sumber, data primer 2020

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar Tahun 2020

Pekerjaan	Responden	
	n	%
Wiraswasta	23	21.7
IRT	39	36.8
Pedagang	26	24.5
Pensiunan	18	17.0
Lain-lain	0	0.00
Total	106	100.0

Sumber, data primer 2020

b. Distribusi Variabel Penelitian

Sebelumnya telah digambarkan distribusi responden berdasarkan karakteristik dan untuk menggambarkan distribusi responden berdasarkan variabel penelitian, digambarkan tabel distribusi responden berdasarkan variabel penelitian.

1) Keterjangkauan/ Akses

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap keterjangkauan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keterjangkauan
Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Keterjangkauan	Responden	
	n	%
Cukup	83	78.3
Kurang	23	21.7
Total	106	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

2) Keamanan

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap keamanan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keamanan Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Keamanan	Responden	
	n	%
Cukup	64	60.4
Kurang	42	39.6
Total	106	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

3) Kenyamanan

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap kenyamanan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kenyamanan Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Kenyamanan	Responden	
	n	%
Cukup	73	68.9
Kurang	33	31.1
Total	106	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

4) Informasi

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap informasi, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Informasi Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Informasi	Responden	
	n	%
Cukup	62	58.5
Kurang	44	41.5
Total	106	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

5) Ketepatan Waktu

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap informasi, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Ketepatan Waktu	Responden	
	n	%
Cukup	72	67.9
Kurang	34	32.1
Total	106	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

6) Kepuasan

Untuk menggambarkan penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan , dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Kepuasan	Responden	
	n	%
Puas	84	79,2
Kurang Puas	22	20,8
Total	106	100.0

Sumber : Data Primer, 2020

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka analisis statistik menggunakan uji *chi-square* dengan derajat kepercayaan $\alpha=0,05$. Adapun hasil analisis bivariat untuk melihat pengaruh dengan menggunakan *chi-square* dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Pengaruh Keterjangkauan/Akses terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik untuk mengetahui pengaruh keterjangkauan/akses terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11
Pengaruh Keterjangkauan/akses terhadap Kepuasan Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Keterjangkauan/ akses	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji statistik
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	76	91.6%	7	8.4%	83	100.0	p= .000
Kurang	8	34.8%	15	65.2%	23	100.0	
Jumlah	84	79.2%	22	20.8%	106	100.0	

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < 0,05$ maka ada pengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan pasien.

b. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12

Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Keamanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji statistik
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	n	%	
Cukup	51	79.7%	13	20.3%	64	100.0	p= .008
Kurang	33	78.6%	9	21.4%	42	100.0	
Jumlah	84	79.2%	22	20.8%	106	100.0	

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,008$, karena nilai $p > 0,05$ maka ada pengaruh keamanan terhadap kepuasan pasien.

c. Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13

Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Kenyamanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji statistik
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	N	%	n	%	
Cukup	55	75.3%	18	24.7%	73	100.0	p= .089
Kurang	29	87.9%	4	12.1%	33	100.0	
Jumlah	84	79.2%	22	20.8%	106	100.0	

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,089$, karena nilai $p > 0,05$ maka tidak ada pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pasien.

d. Pengaruh Informasi terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik untuk mengetahui pengaruh Informasi terhadap dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14
Pengaruh Informasi terhadap Kepuasan Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Informasi	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji statistik
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	54	87.1%	8	12.9%	62	100.0	p= .018
Kurang	30	68.2%	14	31.8%	44	100.0	
Jumlah	84	79.2%	22	20.8%	106	100.0	

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,018$, karena nilai $p < 0,05$ maka ada pengaruh informasi terhadap kepuasan pasien.

e. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu terhadap dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14
Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien
Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Ketepatan Waktu	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji statistik
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	N	%	n	%	
Cukup	63	87.5%	9	12.5%	72	100.0	p= .002
Kurang	21	61.8%	13	38.2%	34	100.0	
Jumlah	84	79.2%	22	20.8%	106	100.0	

Sumber : Data Primer, 2020

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,002$, karena nilai $p < 0,05$ maka ada pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien.

3. Analisis Multivariat

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat melalui analisis dengan menggunakan uji regresi logistik multivariat. Dengan uji regresi logistik multivariat dapat diperoleh pengaruh antara variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen dan variabel independen yang paling besar pengaruhnya terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji regresi logistik multivariat antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15
Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar

Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Akses/keterjangkauan	-3,795	,953	15,852	1	,000	5,022
keamanan	1,622	,873	3,451	1	,003	1,064
informasi	-,140	,657	,046	1	,004	2,869
ketepatan waktu	-,840	,646	1,693	1	,009	2,432
Constant	2,672	,620	18,558	1	,000	14,471

Sumber : Data Primer, 2020

Tabel 19 menunjukkan nilai *constant* (B_0) = 2,672, nilai koefisien regresi logistik untuk variabel independen keterjangkauan (B_1) = -3,795, keamanan (B_3) = 1,622, informasi (B_5) = -0,140, dan ketepatan waktu (B_6) = -0,840. Nilai p variabel yaitu, variabel keterjangkauan/akses ($p=0,000$), keamanan ($p= 0,003$), informasi ($p=0,004$) dan ketepatan waktu ($p=0,009$) memiliki nilai $p<0,05$, yang berarti secara statistik variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien secara signifikan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanis di RSUD Haji Kota Makassar Tahun 2020. Pada uji regresi logistik berganda, nilai p suatu variabel dapat berbeda dari nilai p pada analisis bivariat. Hal itu dapat terjadi karena pada analisis multivariat yaitu uji regresi logistik berganda, semua variabel independen dimasukkan secara bersama-sama untuk melihat variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji multivariate pada tabel 17 tersebut dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dengan melihat nilai pengaruh $Exp(B)$ pada variabel keterjangkauan sebesar 5.022 kali terhadap kepuasan pasien peserta Program Prolanis di RSUD Haji Kota Makassar Tahun 2020.

3. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan uji statistik, maka dalam pembahasan ini akan menjelaskan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Prolanis di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar.

Berikut ini akan dibahas setiap variabel dan diuraikan satu persatu berdasarkan data-data yang diperoleh pada saat penelitian.

A. Pengaruh Dimensi Keterjangkauan terhadap Kepuasan Pasien

Dimensi akses atau keterjangkauan dalam penelitian ini artinya peserta program prolanis dapat dengan mudah mengakses tempat pelayanan, bahasa yang digunakan oleh dokter dan perawat mudah dimengerti, serta kemudahan proses pendaftaran peserta prolanis.

Hasil penelitian pada tabel 8 menunjukkan bahwa secara univariat didapatkan dari 106 responden, 83 responden (78.3%) menyatakan pelayanan kesehatan untuk program prolanis baik atau mudah diakses, sedangkan 23 responden (21.7%) menyatakan pelayanan kesehatan untuk program prolanis sulit diakses. Responden menyatakan lokasi RSUD Haji Kota Makassar tempat mereka mengikuti program prolanis mudah diakses karena merasa jarak yang ditempuh tidak begitu jauh dan kebanyakan responden sudah memiliki kendaraan pribadi serta Bahasa yang digunakan petugas kesehatan mudah dimengerti. Sedangkan responden yang merasa keterjangkauan tidak baik atau pelayanan sulit diakses karena lokasi tempat tinggal yang jauh dari Rumah Sakit dan sulitnya transportasi bagi yang tidak memiliki kendaraan pribadi

Secara bivariat hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000$. Karena nilai $p < 0,05$ hal ini berarti keterjangkauan berhubungan dengan kepuasan pasien. Jika pasien merasa jarak dan waktu tempuh singkat, transportasi untuk menuju Rumah Sakit mudah, serta bahasa petugas yang mudah dimengerti maka jumlah pasien yang puas semakin meningkat. Sementara jika pasien merasa aspek keterjangkauan tidak baik, maka kepuasan mereka juga akan menurun.

Analisis multivariat dengan uji regresi logistik berganda antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen didapatkan hasil variabel keterjangkauan dengan nilai Exp(B) sebesar 5,022 kali terhadap kepuasan dengan nilai $\text{sig} = 0,032$. Hal ini berarti keterjangkauan atau akses berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien. Nilai tersebut menunjukkan seberapa besar keterjangkauan mempengaruhi kepuasan pasien. Jika keterjangkauan baik, maka kepuasan juga akan meningkat, sementara jika keterjangkauan tidak baik maka kepuasan juga akan menurun

B. Pengaruh Dimensi Keamanan terhadap Kepuasan Pasien

Keamanan terkait dengan pelayanan yang didapatkan untuk mengurangi risiko cedera dengan mengidentifikasi sasaran peserta, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Hal ini juga menyangkut kesediaan penderita Hipertensi dan DM untuk bergabung pada program prolanis

Hasil uji univariat pada tabel 9 menunjukkan bahwa, dari 106 responden, terdapat 64 responden (60,4%) yang menyatakan keamanan baik dan terdapat 42 responden (39,6%) yang menyatakan keamanan tidak baik. Responden yang menyatakan keamanan baik karena mereka merasa aman dengan tindakan yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Selain itu, petugas selalu memperhatikan dan melakukan validasi atau pengecekan riwayat penyakit sebelum mengambil tindakan dan menyampaikan informasi.

Secara bivariat hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,008$. Karena nilai $p>0,05$ hal ini berarti variabel keamanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dalam hal ini, dimensi keamanan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit memberikan pengaruh pada kepuasan pasien. Sebagian besar responden atau peserta prolanis sudah merasakan keamanan yang baik, namun masih ada beberapa diantara mereka yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diterima secara keseluruhan begitupun sebaliknya. Hal ini terjadi jika responden merasa faktor lainnya lebih berpengaruh dalam menentukan kepuasan mereka. Meskipun kesalahan-kesalahan kecil dilakukan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan medis, mereka masih bisa merasa puas dengan pelayannya karena petugas melayani mereka dengan baik dan sesuai harapan mereka.

Analisis multivariat dengan uji regresi logistik berganda antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen didapatkan hasil variabel keamanan dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 1,064 menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh 1,064 kali besar terhadap kepuasan pasien peserta prolanis. dengan nilai $\text{sig}=0,003$. Hal ini berarti keamanan berpengaruh besar terhadap peserta prolanis.

C. Pengaruh Dimensi Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien

Dimensi kenyamanan berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, dan memengaruhi kepuasan konsumen / pasien sehingga mendorong konsumen untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan konsumen kepada organisasi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenikmatan akan memengaruhi konsumen untuk membayar biaya layanan kesehatan. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan seperti pemberi pelayanan serta peralatan medis dan nonmedis (Pohan, 2006). Kenyamanan dalam penelitian ini meliputi kebersihan lingkungan Rumah Sakit, kebersihan peralatan medis dan non-medis, kebersihan petugas, kondisi ruangan, dan kenyamanan pasien dalam ketelitian petugas dalam melakukan pemeriksaan tekanan darah dan pemeriksaan rekapitulasi kehadiran peserta pada program prolanis yang diselenggarakan di Rumah Sakit.

Hasil analisis univariat pada tabel 10 menunjukkan bahwa dari 106 responden, terdapat 73 responden (68.9%) yang menyatakan kenyamanan baik dan 33 responden (31.1%) yang menyatakan tidak baik. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit sudah banyak mengalami perubahan dan juga bangunan Rumah Sakit yang masih terbilang baru, membuat kondisi lingkungan belum banyak tercemar dan juga kondisi ruangan yang masih bersih. Pihak Rumah Sakit juga sangat memperhatikan kebersihan dan ketelitian semua petugas sehingga membuat pasien nyaman melihatnya. Begitupun dengan peralatan medis dan non-medis yang ada di ruangan selalu dijaga agar tetap bersih sehingga membuat pasien merasa nyaman. Namun, masih ada beberapa keluhan pasien yang menjadi catatan pihak Rumah Sakit agar segera dibenahi untuk menjaga kenyamanan peserta sama melakukan pemeriksaan rutin dan konsultasi ke Dokter.

D. Pengaruh Dimensi Informasi terhadap Kepuasan Pasien

Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit. Informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informasi mengenai alur dan prosedur pelayanan, kejelasan informasi jadwal konsultasi prolanis, informasi sms pengingat, informasi penyusunan jadwal rencana aktifitas klub.

Hasil analisis univariat pada tabel 11 menunjukkan bahwa dari 106 responden, terdapat 62 responden (58.5%) yang menyatakan informasi baik dan 44 responden (41.5%) yang menyatakan informasi tidak baik. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dilihat bahwa sebagian responden sudah menerima informasi yang baik mulai dari informasi mengenai Rumah Sakit sampai dengan informasi mengenai penyakit yang dideritanya. Hal ini dikarenakan petugas kesehatan selalu memberikan informasi setiap melakukan pemeriksaan rutin kepada pasien termasuk perkembangan kondisi dan efek samping obat yang diberikan kepada pasien. Pihak keluarga pasien juga selalu diberikan informasi yang detail sebelum dan setelah petugas memberikan tindakan medis termasuk prosedur dan jenis tindakan. Begitu pula dengan informasi mengenai peraturan jam berkunjung, tata tertib, dan prosedur pelayanan. Informasi seperti petunjuk arah dan ruangan dalam lingkungan Rumah Sakit sangat jelas. Hal tersebut sangat membantu keluarga pasien agar tidak kebingungan saat berkunjung ke Rumah Sakit. Sebagian responden sudah menerima informasi merasa informasi yang diterima kurang dan tidak merasa puas dikarenakan. Salah satu penyebab kurang informasi mengenai Prolanis yaitu nomor handphone peserta yang tidak aktif atau berganti nomor handphone sehingga informasi jadwal kegiatan sering tidak sampai kepada mereka. Informasi yang mereka butuhkan seperti sistem rujukan, komplikasi penyakit mereka dan biaya yang dikeluarkan oleh pasien

merupakan hal yang penting yang tidak tercapai oleh Petugas RSUD Haji sehingga membuat mereka cenderung tidak puas dengan pelayanan RS.

E. Pengaruh Dimensi Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien (tepat). Ketepatan waktu dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan pihak Rumah Sakit memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah dijadwalkan. Ketepatan waktu pelayanan dalam penelitian ini meliputi Ketepatan waktu penyampaian jadwal konsultasi, ketepatan pengisian formulir, ketepatan petugas mendiagnosa, ketepatan dalam mengevaluasi dan melakukan follow-up sms reminder dan pelayanan yang tepat waktu di bagian administrasi, laboratorium, dan bagian apotik.

Hasil analisis univariat pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 106 responden, terdapat 73 responden (68.9%) yang menyatakan ketepatan waktu baik dan 33 responden (31.1%) yang menyatakan ketepatan waktu tidak baik. Berdasarkan hasil analisis, sebagian besar responden menilai ketepatan waktu baik dalam penyampaian jadwal konsultasi maupun program prolanis lainnya, ketepatan waktu petugas dalam mendiagnosa, pelayanan tepat waktu di bagian administrasi. Mereka selalu mendapatkan pelayanan yang tepat waktu.

Sedangkan beberapa pasien menilai ketepatan waktu kurang baik karena mereka harus menunggu sampai beberapa hari di ruang perawatan sebelum ditangani oleh dokter spesialis. Ada pula pasien yang harus menunggu lama untuk menerima jadwal sms kegiatan prolanis karena petugas lupa untuk mengingatkan. Selain itu, pelayanan administrasi juga terkadang tidak tepat waktu. Peserta yang menyatakan bahwa variabel ketepatan waktu kurang namun cenderung puas dengan pelayanan rumah sakit dikarenakan terkadang jadwal senam, pemeriksaan kesehatan dan penyuluhan yang tidak sesuai dengan hasil musyawarah yang telah ditentukan oleh peserta sehingga banyak yang dapat tidak ikut dalam waktu yang bersamaan dikarenakan ada acara lain yang dilakukan oleh peserta.

F. Pengaruh Variabel Independen Secara Simultan terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis multivariat dari semua variabel dengan menggunakan uji statistik regresi logistik berganda, maka diketahui bahwa variabel-variabel yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta program prolanis di RSUD Haji Kota Makassar, yaitu variabel keterjangkauan, keamanan, informasi dan ketepatan waktu. Sedangkan variabel kenyamanan tidak dimasukkan dikarenakan tidak terdapat hubungan antara variabel kenyamanan dan kepuasan pasien pada peserta program prolanis di RSUD Haji Kota Makassar.

Urutan dari variabel yang pengaruhnya paling kecil sampai ke variabel yang pengaruhnya paling besar adalah:

- a. Keterjangkauan dengan nilai $\text{Exp(B)} = 5,022$ dan nilai $\text{sig} = 0,000$
- b. Informasi dengan nilai $\text{Exp(B)} = 2,869$ dan nilai $\text{sig} = 0,004$
- c. Ketepatan waktu dengan nilai $\text{Exp(B)} = 2,432$ dan nilai $\text{sig} = 0,009$
- d. Keamanan dengan nilai $\text{Exp(B)} = 1,064$ dan nilai $\text{sig} = 0,003$

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien peserta program prolans di RSUD Haji Kota Makassar dipengaruhi beberapa faktor penting dimana faktor yang paling berpengaruh adalah keterjangkauan. Tersedianya fasilitas dan petugas, jarak dan finansial terjangkau serta masalah sosial budaya yang dapat diterima oleh peserta menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap keterjangkauan pelayanan kesehatan. Kendala yang ada adalah jarak tempat tinggal pengguna dari tempat pelayanan, kekurangan alat-alat dan persediaan di tempat pelayanan, kekurangan dana untuk biaya transportasi, dan kekurangan dana untuk biaya pengobatan. Selain faktor sarana dan prasarana transportasi, masih banyak faktor-faktor lain yang belum terungkap dengan jelas terkait dengan keterjangkauan pelayanan yang dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Dengan demikian, variabel kepuasan seperti kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, dan keamanan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien peserta program prolans di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar. Besarnya persentase responden yang “puas” terhadap pelayanan RS diharapkan tidak membuat cepat puas pihak RS karena masih banyak pelayanan yang perlu ditingkatkan agar pelayanan RS semakin mendekati kebutuhan dan keinginan pasien. Indikator kepuasan pasien RS ini dapat membantu manajer RS untuk melakukan pembenahan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pasien. Untuk itu, diperlukan upaya yang terus-menerus dan terprogram dari segenap lini RS untuk meningkatkan manajemen pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama yaitu keterjangkauan pasien yang lebih dipermudah dalam proses pendaftaran dan bahasa, kenyamanan pasien dalam ruang perawatan dan fasilitas penunjang, informasi yang lengkap dari dokter dan perawat, dokter lebih memprioritaskan pasien dan datang tepat waktu, serta interaksi antara pasien dan petugas yang lebih ditingkatkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh faktor akses/keterjangkauan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar.
2. Ada pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar.
3. Tidak ada pengaruh faktor kenyamanan terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar.
4. Ada pengaruh faktor informasi terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar.
5. Ada pengaruh faktor ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien peserta program prolanisdi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar .
6. Berdasarkan hasil analisis multivariat dari semua variabel dengan menggunakan uji statistik regresi logistik berganda, maka diketahui bahwa variabel-variabel yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta program prolanis di RSUD Haji Kota Makassar, yaitu variabel keterjangkauan, ketepatan waktu, informasi dan kemandirian. Namun variabel dengan nilai yang paling berpengaruh adalah variabel keterjangkauan.

Saran

1. RSUD Haji Kota Makassar perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. Sangat penting bagi pihak RSUD Haji agar segera membenahi dan mengevaluasi hal apa saja yang menjadi keluhan pasien terutama dalam kenyamanan pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan di RSUD Haji Kota Makassar, karena jika mereka merasa nyaman maka hal tersebut dapat berpengaruh secara positif kepada pasien peserta program Prolanis, pasien secara keseluruhan dan juga baik bagi Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Astrini, R. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan (SERVQUAL) rawat inap terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Puri Cinere. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*, 1(1).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Buku pegangan sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam sistem jaminan sosial nasional. BPJS.
- Badan Pusat Statistik. (2018). Survei demografi dan kesehatan Indonesia. BPS.
- Badri, M. A., Attia, S., & Ustadi, A. M. (2009). Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: Testing for causality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 382–410.
- Departemen Kesehatan RI. (2018). Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). Departemen Kesehatan RI.
- Donabedian, A. (2018). The definition of quality and approaches to its assessment: Exploration quality assessment and monitoring (Vol. 1). Health Administration Press.
- Durtson, W., et al. (2018). Patient satisfaction and diagnostic accuracy with ultrasound by emergency physicians. *The American Journal of Emergency Medicine*, 17(7), 642–646.
- Fatima Al Sayah, Majumdar, S. R., Williams, B., Robertson, S., & Johnson, J. A. (2014). Health literacy and health outcomes in diabetes: A systematic review. *Journal of General Internal Medicine*, 28(3), 444–452.
- Firdaus, F. F. (2015). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul [Tesis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta].
- Grup Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer. (2014). Panduan praktis Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis). BPJS Kesehatan.
- Guariguata, L., Whiting, D. R., Hambleton, I., Beagley, J., Linnenkamp, U., & Shaw, J. E. (2019). Global estimates of diabetes prevalence for 2019 and projections for 2035. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 103(2), 137–149.
- Hamid, R. (2015). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 1(3), 41–46.
- Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(1), 42–48.
- Hardianti, U., Amir, M. Y., & Balqis. (2013). Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. *Jurnal AKK*, 2(2), 35–41.
- Istiqna, N. (2015). Harapan dan kenyataan pasien JKN terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Unhas. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(4).
- Karyanto, J. A. (2015). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS non-PBI di Puskesmas Kabupaten Donggala [Tesis, Universitas Hasanuddin].

- Khamis, K., & Njau, B. (2014). Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala Hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Services Research*, 14(400), 1–8.
- Kullberg, A., Sharp, L., Johansson, H., & Bergenmar, M. (2014). Information exchange in oncological inpatient care: Patient satisfaction, participation, and safety. *European Journal of Oncology Nursing*, 10(1), 1–6.
- Lukasyanti, D. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan [Skripsi, Universitas Negeri Semarang].
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek. Salemba Empat.
- Magfirah, N., & Arifuddin, A. (2014). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Promotif*, 4(1), 50–60.
- Maharani, S. (2018). Hubungan antara tingkat literasi kesehatan dengan aktivitas diri perlindungan pada pasien diabetes melitus tipe 2 di Kabupaten Sleman [Skripsi, Universitas Gadjah Mada].
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). Pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, 2(3), 35–41.
- Mulyadi, D. F., & Fitriyani, M. C. K. N. (2013). Analisis manajemen mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, 10(3), 31–33.
- Naidu, A. (2019). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *Management Science Letters*, 20(1), 186–190.
- Pohan, I. S. (2006). Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. EGC.
- Putri, D. S., Saprudin, A., Kumalasari, I., & Rahim, F. K. (2015). Patient satisfaction: The health care quality of Social Security Management Agency for the Health Sector (BPJS Kesehatan) under National Health Insurance Program (JKN), Indonesia. In 4th Asian Academic Society International Conference (AASIC) (pp. 194–202).
- Rattu, P., Warouw, H., & Hamel, R. S. (2015). Perbedaan kualitas pelayanan keperawatan terhadap pasien penerima bantuan iuran dan pasien bukan penerima bantuan iuran (Penelitian pada Irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado). *Ejournal Keperawatan (e-Kp)*, 3(1), 1-7.