

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA

Yohana Fransiska More, Serlie K. A. Littik, dan Masrida Sinaga
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana
Email: santhymore.1299@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diterima. Studi pendahuluan menunjukkan adanya ketidakpuasan terkait dengan kenyamanan yang diberikan pada pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. T.C. Hillers Maumere Kabupaten Sikka. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional. Besar sampel sebanyak 93 responden yang diambil melalui teknik proportional sampling. Data dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyataan pelayanan kesehatan melebihi harapan pasien ($4,05 \geq 3,93$) dengan kategori sangat puas (dimensi tangibles 97,7%; dimensi responsiveness 97,3%; dimensi assurance 99,2%; dimensi empathy 98,4%. Sedangkan dimensi reliability (89,7%) berada pada kategori puas. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa RS memerlukan pusat pengaduan yang selalu siap melayani. Selain itu, juga perlu meningkatkan lagi ketertiban dalam ketepatan waktu pelayanan, meningkatkan keramahan pelayanan serta kebersihan toilet

Kata kunci: Kepuasan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*

Abstract

Patient satisfaction is closely related to the expected service and the reality of the service that has been received. Preliminary studies show dissatisfaction related to the convenience of outpatient services at RSUD Dr. T.C Hillers Maumere, Sikka Regency. The purpose of this study was to describe the satisfaction of outpatients at RSUD Dr. T.C. Hillers Maumere, Sikka Regency. This research uses a quantitative descriptive method with a cross-sectional design. The sample size was 93 respondents taken using proportional sampling techniques. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study show that the reality of health services exceeds patient expectations ($4.05 \geq 3.93$), with the category being very satisfied (tangibles dimension 97.7%; responsiveness dimension 97.3%; assurance dimension 99.2%; empathy dimension 98, 4%. Meanwhile, the reliability dimension (89.7%) is satisfied. The research results also show hospitals need a complaint center that is always ready to serve. Apart from that, they also need to improve orderliness in the timeliness of service, the friendliness of service, and the cleanliness of toilets.

Keywords : *Patient satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan segala upaya yang diselenggarakan dalam sistem kesehatan dengan tujuan memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan baik perorangan, kelompok ataupun masyarakat (1). Salah satu fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal penting yang selalu harus diperhatikan, ditingkatkan baik oleh penyedia pelayanan kesehatan maupun masyarakat (2).

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang menjadi harapan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan pelayanan kesehatan rumah sakit. Pasien yang merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diterima akan memberikan dampak yang positif bagi pelayanan kesehatan, yaitu kepercayaan untuk menggunakan layanan kesehatan fasilitas medis tersebut bagi dirinya sendiri, keluarga dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain (3).

Kepuasan pasien diukur menggunakan lima komponen sebagai indikator, yang disebut ServQual yaitu *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kualitas layanan yang dapat diandalkan, *responsive* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan *emphaty* atau belas kasihan, melalui lima indikator tersebut, dapat menggambarkan kepuasan pasien, sebab pelayanan, yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien (4).

Kepuasan pasien Rumah sakit, dalam Peraturan Kementerian Kesehatan RI Tahun (2019) tentang Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan yaitu, standar minimal kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit harus lebih dari 90%, tingkat kepuasan pasien yang kurang dari 90%, berarti tidak memenuhi standar pelayanan minimal (6). Beberapa penelitian dengan topik indikator kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien sebagai *feedback* yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), Setianingsih & Susanti (2021), Yudityawati *et al* (2022), menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kelima indikator (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy,*) dengan tingkat kepuasan pasien.

RSUD dr.T.C Hillers Maumere merupakan rumah sakit pemerintah yang berada di bagian barat Kota Maumere Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur. RSUD dr. T.C Hillers Maumere adalah rumah sakit rujukan wilayah Flores dan Lembata, karena satu-satunya Rumah Sakit Tipe C yang berada di gugusan Flores dan Lembata, salah satu fasilitas pelayanan adalah instalasi rawat jalan.

Data kunjungan pasien yang diambil di RSUD dr. T.C Hillers Maumere, pada kunjungan pasien tahun 2022 sebanyak 42.512 kunjungan, dimana rata-rata kunjungan lama sebanyak 85 pasien dan kunjungan baru sebanyak 56 pasien dari total kunjungan perhari 141 pasien yang berkunjung. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan pada tahun 2019 adalah 82,00%, tahun 2020 yaitu 80,05%, tahun 2021 yaitu 78,09%, tahun 2022 yaitu 83,48%. Data di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada tahun 2019-2022 $\leq 90\%$, ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di kategori tidak puas (RSUD dr. T.C. Hillers Maumere, 2022).

Survey awal pada tanggal 6 April 2022 dengan metode observasi dan wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh peneliti terhadap 7 orang pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere, menunjukkan ketidak nyamanan pasien, dikarenakan fasilitas ruang tunggu dan loket pendaftaran yang tidak mempunyai tempat duduk dan ruang yang sempit, serta pendaftaran yang dilakukan di luar ruangan dan berdekatan dengan tempat parkir yang tidak ada atap. Selain itu, pasien yang sudah datang dari pagi jam 07.00 sampai dengan jam 10.30 harus menunggu untuk dipanggil, setelah di panggil pasien harus menunggu lagi untuk melengkapi berkas administrasi, setelah selesai melengkapi berkas, baru pasien boleh masuk ke dalam ruangan rawat jalan, data inilah yang menjadi alasan penulis memilih RSUD dr. T.C Hillers Maumere sebagai lokasi penelitian dengan judul "Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Desain penelitiannya yaitu *cross sectional study*. Teknik total sampling pada total populasi yaitu 2.780 dengan sampel yang didapatkan 93 responden

berdasarkan hitungan rumus *Lemeshow (1990)*. Lokasi penelitian pada RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka pada bulan Februari-Maret 2023. Kriteria sampel yang diambil pada rawat jalan pada tujuh poliklinik yaitu penyakit dalam, bedah, obgyn, mata, THT, Saraf dan VCT setiap masing-masing poliklinik diambil sampel menggunakan rumus alokasi proporsional. Kriteria sampel dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu kriteria inklusi: pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere selama penelitian berlangsung, pasien yang datang berkunjung ≥ 2 kali, berusia 17-60 tahun, bisa baca dan tulis. Kriteria eksklusi: pasien dengan penyakit berat yang tidak dapat menjawab pertanyaan. Teknik sampling dilakukan dengan menggunakan *proportional sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan teknik wawancara. Kuesioner ini sudah digunakan pada penelitian ini dan sudah di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dimana analisis ini melihat tingkat harapan dan tingkat kenyataan dan kemudian akan menghasilkan diagram kartesius yang menunjukkan letak unsur-unsur yang dianggap memengaruhi kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin pada RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

No	Jenis Kelamin	n	%
1.	Laki-Laki	17	18,3
2.	Perempuan	76	81,7
	Total	93	100

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (81,7%), sedangkan laki-laki hanya

18,3%.

Tabel 2. Distribusi Responden menurut Umur di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka Tahun 2023

No.	Umur	N	%
1.	19-25	9	9,7
2.	26-32	17	18,3
3.	33-39	16	17,2
4.	40-46	27	29,0
5.	47-53	11	11,8

6.	54-60	13	14,0
	Total	93	100

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa responden paling banyak berumur 40-46 tahun (29,0%), sedangkan yang paling sedikit berumur 19-25 tahun (9,7%).

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka Tahun 2023

No.	Pekerjaan	N	%
1.	PNS/POLRI/TNI	7	7,5
2.	Wiraswasta	5	5,4
3.	Swasta	12	12,9
4.	Petani	14	15,1
5.	IRT	55	59,1
	Total	93	100

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa, responden paling banyak bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (59,1%), sedangkan yang paling sedikit adalah wiraswasta (5,4%).

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka Tahun 2023.

No	Pendidikan	n	%
1.	SD/Sederajat	26	28,0
2.	SMP/Sederajat	12	12,9
3.	SMA/Sederajat	35	37,6
4.	Perguruan Tinggi 20 21,5		
	Total	93	100

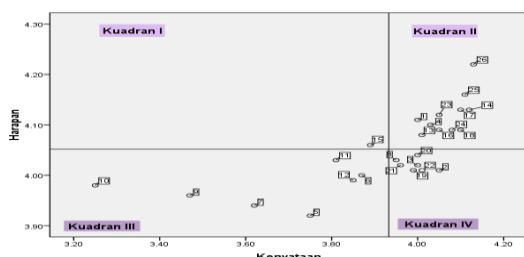
Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa, paling banyak responden berpendidikan SMA/Sederajat (37,6%), sedangkan yang paling sedikit berpendidikan SMP/Sederajat (12,9%).

Tabel 5. Rata-rata Tingkat Harapan Dan Kenyataan Responden Di Rawat Jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka Tahun 2023

No	Atribut	Total Skor (Y)	Total Skor (X)	TKi %	Dimensi (%)
1.	Tangibles1	382	372	97,3	
2.	Tangibles2	377	373	98,9	
3.	Tangibles3	374	372	99,4	
4.	Tangibles4	381	372	98,4	97,7
5.	Tangibles5	365	349	95,6	
6.	Tangibles6	372	360	96,7	
7.	Reliability1	366	337	92	

No	Atribut	Tot al Skor (Y)	Tota l Skor (X)	TKi %	Dim ensi (%)
8.	Reliability2	375	367	97,8	
9.	Reliability3	368	323	87,7	89,7
10.	Reliability4	370	302	81,6	
11.	Responsive 1	375	354	94,4	
12.					
13.	Responsive 2	379	373	98,4	
14.					
15.	Responsive 3	378	362	95,1	
23.					
24.	Empathy1	383	377	98,4	
25.					
26.	Empathy2	380	379	99,7	
	Empathy3	387	382	98,7	98,4
	Empathy4	392	380	96,9	
Rata-rata (Tingkat Kesesuaian Keseluruhan)				96,8	

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengukuran tingkat kepuasan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dimensi kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* mencapai tingkat kesesuaian 97,7% yang dikategorikan sangat puas, kepuasan pasien pada dimensi *reliability* mencapai tingkat kesesuaian 89,7% yang dikategorikan puas, kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* mencapai tingkat kesesuaian 97,3% yang dikategorikan sangat puas, kepuasan pasien pada dimensi *assurance* mencapai tingkat kesesuaian 99,2% yang dikategorikan sangat puas, kepuasan pasien pada dimensi *empathy* mencapai tingkat kesesuaian 98,4% yang dikategorikan sangat puas.



Gambar 1. Diagram Kartesius Penilaian Tingkat Harapan Dan Kenyataan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka Tahun 2023

Diagram kartesius di atas menunjukkan bahwa hasil penilaian pengguna layanan kesehatan a RSUD dr. T.C Hillers Maumere sebagai berikut:

Kuadran I terdapat 1 atribut yaitu: atribut g terdapat pada dimensi

1) Kuadran I

terdapat 11 atribut yaitu atribut no 15, 16, 17, 18, 23, 24, 25, 26 yang dimensi *tangibles*, dimensi *assurance*, dimensi

responsiveness

Pada Kuadran III terdapat 7 atribut yaitu: atribut no 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12 yang terdapat pada dimensi *Tangible*, dimensi *reliability*

4) Kuadran IV

Pada kuadran IV terdapat 7 atribut yaitu: no 2, 3, 8, 19, 20, 21, 22 yang terdapat pada dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *assurance*

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Tangibles Di Rawat Jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1988) dalam Indrasari (2019) mengatakan bahwa dimensi *tangibles* merupakan bukti langsung yang dapat dilihat, mencakup fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan, kebersihan alat dan sarana komunikasi (9). Pelayanan di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere memiliki dimensi *tangibles* atau bukti langsung yang didalamnya memiliki enam atribut yaitu perawat penampilan rapi, area tempat duduk pasien di rumah sakit tidak terkontaminasi, ketersediaan papan petunjuk informasi tentang area ruang di rumah sakit, ketersediaan alat bantu darurat di rumah sakit seperti (tabung oksigen, dan kursi roda) dan aksesibilitas membersihkan jamban untuk pasien dan terdapat kotak untuk menampung ide dari pasien dan keluarga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere sudah sesuai dengan dimensi *tangibles*. Berdasarkan hasil *importance*

performance analysis, rata-rata tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan terhadap dimensi *tangibles* rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, dilihat dari tingkat kesesuaian dimensi sebesar 97,7% yang dikategorikan sangat puas. Hasil ini menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pengguna layanan sudah baik. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang merupakan bukti nyata yang dapat dilihat oleh konsumen sudah dilaksanakan dengan baik oleh rumah sakit.

Penilaian ini sejalan dengan penelitian Reihana *et al.*, (2021), tentang kepuasan pasien pada pelayanan kefermasian instalasi rawat jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara. Hasil penelitian menunjukkan tingkat harapan dan kenyataan lebih dari 75% di mana dimensi *tangibles* memiliki tingkat kesesuaian 96,94% yang dikategorikan sangat puas (10).

Hasil penjabaran dalam diagram Kartesius, dari enam atribut pada dimensi *tangibles*, terdapat dua atribut yang masuk dalam kuadran II, kuadran III dan Kuadran IV.

Kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* sudah dilakukan dengan baik oleh RS dr. T.C Hillers Maumere telah dibuktikan dengan penampilan ruang tunggu, toilet yang bersih serta tersedianya papan petunjuk informasi sehingga mempermudah pasien mendapatkan ruangan pelayanan.

Dengan adanya hasil penelitian ini, maka diharapkan rumah sakit meningkatkan kebersihan ruang tunggu dan toilet untuk pasien, tetap menambahkan ketersediaan kotak saran disetiap poliklinik, menambahkan ketersediaan papan petunjuk informasi tentang lokasi rumah sakit bagi tempat dan ruangan yang belum tersedia papan petunjuk informasi untuk mempermudah pasien mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Reliability* Di Rawat Jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1988) dalam Indrasari (2019) mengatakan bahwa dimensi *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan (9). Sebuah rumah sakit dikatakan handal apabila jam buka pelayanan tepat waktu, prosedur

pelayanan tidak berbelit-belit, proses pendaftaran dilakukan dengan cepat, pasien antri sesuai nomor urut dan semua keterangan pasien dicatat dengan cermat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere belum sesuai dengan dimensi *reliability*. Berdasarkan hasil *importance performance analysis*, rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *reliability* di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, dilihat dari tingkat kesesuaian dimensi sebesar 89,7% yang dikategorikan puas. sedangkan, dilihat dari tingkat kesesuaian atribut pada tabel 17 dari empat atribut yang mewakili dimensi *reliability*, hanya satu atribut yang dinyatakan memuaskan pasien dan tiga atribut lainnya dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu tersedia alur pelayanan kesehatan. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien yaitu perawat atau petugas kesehatan hadir tepat waktu, pelayanan rumah sakit dilakukan dengan cepat dan waktu tunggu pasien yang lebih dari 60 menit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Purbobinuko dan Wurianing (2020), yang melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terendah terdapat pada dimensi *reliability* 75,53% yang dikategorikan puas dengan tingkat kepuasan pasien baik dan signifikan (11).

Tingkat kepuasan pasien dilihat dari diagram Kartesius dari empat atribut pada dimensi *reliability*, terdapat tiga atribut yang masuk dalam kuadran III dan satu atribut terdapat pada kuadran IV.

Kepuasan pasien pada dimensi *reliability* belum memuaskan karena Menurut pasien perawat sudah handal dalam melayani pasien, tetapi kehandalan tersebut tidak diterapkan sepenuhnya dan perawat kurang memberikan bantuan dalam menyelesaikan masalah. Pelayanan yang diberikan kurang cepat, kurang menanggapi pertanyaan yang diberikan oleh pasien serta waktu tunggu yang begitu lama.

Dengan adanya hasil penelitian ini, maka diharapkan rumah sakit menegakkan peraturan dalam ketepatan waktu bagi perawat

dan dokter sehingga hadir tepat waktu, menegakkan peraturan terkait dengan waktu pelayanan sehingga pelayanan dilakukan dengan cepat serta Waktu duduk pasien untuk administrasi jangka pendek > 60 menit dan rumah sakit diharpkan tetap mempertahankan alur pelayanan kesehatan yang mudah dimengerti oleh pasien

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Responsiveness* Di Rawat Jalan RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Indrasari (2019), mengatakan dimensi *responsiveness* merupakan daya tanggap atau kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan, seperti cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan, memberi kesempatan untuk bertanya, informasi jelas, tindakan yang cepat saat dibutuhkan, dan tindakan yang diberikan tidak terburu-buru (9). Daya tanggap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. T.C Hillers Maumere di instalasi rawat jalan dikatakan baik apabila staf loket menjawab pasien ketika mereka mengalami masalah dalam memahami prosedur, staf klinik darurat memberi tahu Anda tentang kapan administrasi akan diberikan, staf klinik darurat menunjukkan kecemasan mereka untuk membantu Anda, dokter dengan menanyakan tentang penyakit Anda di ruang diagnostik, pusat masyarakat atau dukungan klien yang siap diandalkan untuk melayani masyarakat yang dapat dihubungi langsung ke pusat masyarakat, staf farmasi memberikan penjelasan yang wajar tentang prinsip-prinsip untuk mengambil resep. Pada dimensi *responsiveness* terdapat enam atribut atau faktor yang akan memengaruhi kepuasan pasien yang dilihat dari tingkat harapan dan kenyataan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere sudah sesuai dengan dimensi *responsiveness*. Berdasarkan hasil *importance performance analysis*, rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pengguna layanan dilihat dari dimensi *responsiveness* di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, dilihat dari tingkat kesesuaian dimensi sebesar 97,3% yang dikategorikan sangat puas. sedangkan, dilihat dari tingkat kesesuaian atribut pada tabel 5 dari enam atribut yang mewakili dimensi *responsiveness*, hanya tiga

atribut yang dinyatakan memuaskan dan tiga atribut lainnya dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu petugas menunjukkan perhatiannya untuk membantu pasien, dokter menanyakan kondisi kesehatan pasien di ruang periksa dan petugas apotik memberikan penjelasan tentang aturan minum obat dengan jelas. Sedangkan atribut atau faktor yang belum memuaskan pasien yaitu petugas loket menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur, petugas rumah sakit memberitahu pasien kapan pelayanan akan diberikan dan terdapat pusat pengaduan atau *Customer service*.

Dari hasil analisis ini dapat dilihat bahwa, pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. T.C Hillers Maumere di rawat jalan yang berkaitan dengan dimensi *responsiveness* sudah sangat baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, sehingga perlu di bertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada dimensi ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), tentang kualitas pelayanan kepuasan pasien di rumah sakit kasus pada pasien rawat jalan. Penelitian ini melakukan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan terhadap lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Sarila Husada Sragen yang menyatakan kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* mempunyai kemampuan yang baik dan berpengaruh positif dan tidak signifikan (7).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zulaika et.al., (2019), tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Azra yang menyatakan dimensi *responsiveness* menunjukkan hasil yang memuaskan yaitu 95,5% dengan kemampuan dokter dan petugas medis untuk menjawab dengan cepat untuk menentukan keluhan pasien 95,9%, sudah memenuhi harapan pasien, petugas memberikan informasi dengan jelas, mudah dimengerti oleh pasien 95,2%, sudah memenuhi harapan pasien, tindakan cepat saat pasien membutuhkan 94,0%, sudah memenuhi harapan pasien (12).

Penjabaran dalam diagram Kartesius dari enam atribut pada dimensi *responsiveness*, satu atribut berada dalam kuadran I, tiga atribut masuk dalam kuadran II dan dua atribut masuk dalam kuadran III.

Kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* telah memuaskan pasien tapi menurut pasien dengan atribut yang ditanyakan yaitu perawat belum cermat menyelesaikan keluhan pasien, serta petugas kurang memberi tanggapan terhadap pasien saat pasien kurang memahami prosedur pelayanan.

Dengan adanya hasil penelitian ini, maka diharapkan rumah sakit meningkatkan pelayanan pada pusat pengaduan atau *customer service* untuk selalu siap menerima keluhan pasien dan rumah sakit diharapkan menegakkan peraturan terkait dengan keramahan petugas medis dalam menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur pelayanan yang diberikan.

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Assurance Di Rawat Jalan RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Indrasari (2019), mengatakan dimensi *assurance* merupakan jaminan kemampuan petugas yang diberikan, yang mencakup kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, teliti, mampu menetapkan diagnosa dan aman (9).

Jaminan pelayanan yang diberikan RSUD dr. T.C Hillers Maumere di instalasi rawat jalan meliputi penanganan medis oleh dokter rumah sakit sesuai keluhan pasien, memastikan bahwa data pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik, perawat menunjukkan perilaku yang sopan, perawat yang dapat dipercaya oleh pasien, apotek mempunyai persediaan obat, tukang parkir bertanggung jawab terhadap kendaraan yang dijaga. Dimensi *assurance* layanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere terdapat enam atribut atau faktor yang memengaruhi tingkat harapan dan kenyataan yang diterima pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere sudah sesuai dengan dimensi *assurance*. Berdasarkan hasil *importance performance analysis*, rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, dilihat dari tingkat kesesuaian dimensi sebesar 99,2% dikategorikan sangat puas. Sedangkan, dilihat dari tingkat kesesuaian atribut dari enam atribut yang mewakili dimensi

assurance dinyatakan sudah memuaskan pasien, diakrenakan dimensi ini sudah dinilai sigap, tanggap dan cepat dalam pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada pengguna layanan.

Hasil analisis ini dapat dilihat bahwa, pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. T.C Hillers Maumere yang berkaitan dengan dimensi *assurance* sudah sangat baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, sehingga perlu dipertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhriyah dan Lestari (2018), tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kefermasian di instalasi rawat jalan RSUD Karsa Husada Batu, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* telah sesuai dengan tingkat harapan dan kenyataan pasien dengan skor rata-rata dimensi *assurance* 84,4%, yang dikategorikan sangat puas (13). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudityawati et.al., (2022), tentang analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan menggunakan metode *importance performance analysis* pada pasien rawat jalan RS Sidoarjo, yang menunjukkan keterampilan petugas dan dokter dalam memberikan pelayanan 96,2%, kemampuan yang diberikan petugas atau dokter 95,7%, pengetahuan dan kepercayaan yang diberikan kepada pasien 97,3% (8).

Hasil pada diagram kartesius, dimensi *assurance* terdapat enam faktor terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere yang di dapatkan pada kuadran II dengan dua faktor yaitu penanganan medis oleh dokter rumah sakit sesuai keluhan pasien, jaminan bahwa informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien) dapat terjaga dengan baik. Kuadran IV terdapat empat faktor yaitu petugas medis rumah sakit menunjukkan sikap yang sopan, petugas medis dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dalam diri anda, apotik rumah sakit memiliki persediaan obat yang di butuhkan pasien, petugas parkir memiliki tanggung jawab terhadap kendaraan yang dijaga dengan tidak meninggalkan area parkir serta memperhatikan area parkir.

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit mempertahankan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas medis untuk memberi pelayanan yang baik dan dapat dipercaya.

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi *Empathy* Di Rawat Jalan RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) dalam Indrasari (2019), mengatakan bahwa dimensi *empathy* (Kepedulian) merupakan perhatian pribadi yang meliputi pelayanan menyenangkan, komunikasi baik, memahami keluhan, tidak membeda-bedakan dan menjaga kerahasiaan. Pelayanan di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka dikatakan memiliki *empathy* yang baik apabila dokter rumah sakit memberikan saran-saran kesehatan kepada pasien, petugas rumah sakit berusaha memberikan pasien perhatian khusus, dokter memberikan layanan pada pasien tanpa memandang, pasien kaya atau miskin, dokter perawat menggunakan bahasa yang sopan. Dimensi *empathy* pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere terdapat empat atribut atau faktor yang memengaruhi tingkat harapan dan kenyataan yang diterima pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere sudah sesuai dengan dimensi *empathy*. Berdasarkan hasil *importance performance analysis*, rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *empathy* di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, dilihat dari tingkat kesesuaian dimensi sebesar 98,4%, yang dikategorikan sangat puas. Sedangkan, dilihat dari tingkat kesesuaian atribut pada tabel 5 diperoleh dari empat atribut yang mewakili dimensi *empathy* semuanya dinyatakan sudah memuaskan pasien. Hal ini menunjukkan keterampilan perawat dan dokter rumah sakit telah mampu memberikan persepsi kepada pasien bahwa para petugas pelayanan kesehatan di rumah sakit telah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan pasien tanpa membedakan pasien yang satu dan yang lainnya.

Hasil dari analisis ini dapat dilihat bahwa, pelayanan yang di berikan oleh RSUD

dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka yang berkaitan dengan dimensi *empathy* sudah sangat baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, sehingga perlu dipertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Hal ini perawat atau dokter mampu menempatkan dirinya pada penggan atau pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (14).

Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Ratnasari et.al., (2020) menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *empathy* di RSUD Sekayu, dimana dimensi ini mendapatkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien 58% yang dikategorikan kurang puas (15). Menurut Sholihah (2019), menyatakan bahwa sangat pentingnya keramahan petugas terhadap pasien maupun keluarga pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang adil dan merata (16).

Hasil dari diagram kartesius di rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere pada dimensi *empathy* mempunyai empat faktor yang masuk dalam kuadran II yaitu terdiri dari faktor dokter rumah sakit memberikan saran-saran kesehatan kepada pasien, petugas rumah sakit berusaha memberikan pasien perhatian khusus, dokter memberikan layanan pada pasien tanpa memandang, pasien kaya atau miskin, dokter perawat menggunakan bahasa yang sopan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspaningtyas dan Andayani, (2020), yang menunjukkan hasil diagram kartesius berada pada kuadran II yang merupakan kuadran dengan tingkat kepuasannya harus dipertahankan (17).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka berdasarkan dimensi *tangibles* termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi *tangibles* menurut atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu petugas medis berpenampilan rapi, ruang tunggu pasien

bersih, ketersediaan papan petunjuk informasi tentang lokasi ruangan, ketersediaan alat bantu darurat seperti tabung oksigen, dan kursi roda. Sedangkan atribut atau faktor yang belum memuaskan pasien yaitu belum tersedianya toilet yang bersih untuk pasien dan belum ada kotak saran untuk pasien dan keluarga.

2. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka berdasarkan dimensi *reliability* termasuk dalam kategori puas. Dimensi *reliability* menurut atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu tersedia alur pelayanan kesehatan. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien yaitu perawat atau petugas kesehatan tidak hadir tepat waktu, pelayanan rumah sakit tidak dilakukan dengan cepat dan waktu tunggu pasien yang lebih dari 60 menit.
3. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka berdasarkan dimensi *responsiveness* termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi *responsiveness* menurut atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu petugas menunjukkan perhatiannya untuk membantu pasien, dokter menanyakan kondisi kesehatan pasien di ruang periksa dan petugas apotik memberikan penjelasan tentang aturan minum obat dengan jelas. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien yaitu petugas loket belum menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur, petugas rumah sakit belum memberitahu pasien kapan pelayanan akan diberikan dan belum ada pusat pengaduan atau *Customer service*.
4. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka berdasarkan dimensi *assurance* termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi *assurance* menurut atribut dinyatakan sudah memuaskan pasien. Dimensi *assurance* dinilai sudah sigap, tanggap dan cepat dalam pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada pengguna layanan.
5. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka berdasarkan dimensi *empathy* termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi

empathy menurut atributnya dinyatakan sudah memuaskan pasien.

Saran

Bagi RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka

1. Meningkatkan ketersediaan ruang tunggu dan toilet yang bersih untuk pasien.
2. Menambahkan ketersediaan kotak saran dari pasien maupun keluarga guna mendapatkan informasi sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Meningkatkan pelayanan yang selalu siap yang terdapat pada pusat pengaduan atau *customer service*.
4. Menegakan peraturan terkait dengan waktu pelayanan sehingga pelayanan dilakukan dengan cepat serta Waktu duduk pasien untuk mendapatkan pelayanan > 60 menit.
5. Menegakan peraturan terkait dengan keramahan petugas medis dalam menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur pelayanan yang diberikan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Melakukan penelitian kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka. Penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang lebih dikhususkan pada pelayanan masing-masing poliklinik sehingga diketahui kepuasan pasien pada pelayanan poliklinik tersebut. Atau penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis yang berbeda seperti *customer satisfaction index, gap analysis*.

Ucapan Terimakasih :

Terima kasih saya ucapkan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sikka, RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, Kepala Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka yang berkenan untuk mengizinkan saya untuk menyelenggarakan penelitian dan kepada dosen pembimbing serta semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA :

1. Firdaus Ff, Dewi A. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. J

- Medicoeticolegal Hosp Manag [Internet]. 2015;4(1-19):37-72. Available from: <https://doi.org/10.18196/jmmr.v4i2.690>
2. Dwi Lestari D, Khodijah Parinduri S, Fatimah R. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. Promotor [Internet]. 2020 Jun 4;3(3):231. Available from: <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/4172>
 3. Fatriada D, Saputra A. Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. J'aisyiyah Med [Internet]. 2019;4(1):11-21. Available from: <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/>
 4. Setianingsih A, Susanti AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S." J Menara Med. 2021;4(1):22-7.
 5. RI No. 43 20permenkes19. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019. 2019 p. 1-13.
 6. Sumenge D, Ode W, Ali M, Agustien L. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong The Level of Out-Patients Satisfaction in the Laboratory of RSUD Sorong District. 2020;
 7. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2017;6(April):9-15.
 8. Yudityawati DK, Maulidiah F, Hermawan S. Analisis Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Pasien Rawat Jalan RS "X." Febenefecium [Internet]. 2022;2(1):685-97. Available from: <https://journal.unimma.ac.id>
 9. Indrasari M. Pemasaean Dan Kepuasan Pelanggan. edisi 1. Surabaya: Unitomo Press; 2019. 1-116 p.
 10. Reihana E, Ayu G, Saputri R, Nofita. Analisis Kepuasan Pasien Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H . M Ryacudu Lampung Utara. 2021;7(2). Available from: www.jurnal-pharmaconmw.com/jmp
 11. Purbobinuko ZK, Wurianing R. Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS . Dr Soetarto Yogyakarta. Indones Heal Inf Manag. 2020;8(2):80-91.
 12. Zulaika, Suhermi, Rivanto R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Azra Tahun 2019. Teras Kesehat [Internet]. 2020;3(2):40-52. Available from: <https://do.org/10.38215/jutek.v3i.45>
 13. Zuhriyah L, Lestari W. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rsu Karsa Husada Batu. Ilmu Kesehat. 2018;1(1):1-10.
 14. Vanchapo AR, Magfiroh. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia. Pertama. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesi; 2022. 1-50 p.
 15. Ratnasari Desi, Misnaniarti, Windusari Y. Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. Jurnal2 Kesehat Vokasional. 2020;5(1-10).
 16. Sholihah AI. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rsu Dr. Moedjito Dwidjosiswojo Kabupaten Jombang. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang; 2019.
 17. Puspaningtyas W, Andayani A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Hasanah Graha Afiyah Depok. Jurismata. 2020;2(2).

