



Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang

Florianus Reu

Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Esa Unggul, Tangerang, Indonesia
Email: floriiissss45@gmail.com

Abstract

Outpatient services are an integral component of the health service delivery system in hospitals which provides and plays an important role in continuity of patient care and improving service quality. Patients have a level of satisfaction according to their respective standards for the services they have received. Patient satisfaction is a very important and comprehensive part of the quality of health services provided. Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of the health services they have obtained after the patient compares it with their expectations. The aim of this research was to determine the satisfaction level of internal medicine outpatients available at RSUP Dr. Sitanala Tangerang using 5 dimensions of quality. The research method is quantitative descriptive research using questionnaire survey techniques. This study used a cross sectional approach because the sampling was carried out simultaneously over the same period of time using a non-random sampling method using convenience sampling of patients who came to receive outpatient services at the internal medicine clinic. With the results of the physical evidence (Tangibles) dimension of 90%, the Responsiveness dimension of 87,9%, the reliability dimension of 89,6%, the Assurance dimension of 93%, and the Attention (Emphaty) dimension of 90,8%.

Keywords: *Patient Satisfaction Level, Outpatient, Internal Medicine Clinic*

Abstrak

Pelayanan rawat jalan termasuk komponen integral pada sistem pemberian layanan kesehatan di rumah sakit yang memberikan dan berperan penting dalam kelangsungan perawatan atas pasien dan peningkatan mutu layanan. Pasien memiliki Tingkat kepuasan menurut standar mereka masing – masing atas pelayanan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien menjadi bagian sangat penting dan sangat menyeluruh dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang sudah diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang menjadi harapan mereka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam yang tersedia pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang dengan

Penulis Korespondensi:

Florianus Reu | floriiissss45@gmail.com

menggunakan 5 dimensi mutu. Metode penelitian merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif* melalui Teknik survey kuesioner. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* karena pengambilan sampel nya dilakukan serentak dalam kurun waktu yang sama dengan metode pengambilan sample *non random sampling* dengan cara *convenience sampling* terhadap pasien yang datang untuk mendapat pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam. Dengan hasil dimensi bukti fisik (*Tangibles*) sebesar 90%, dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) sebesar 87,9%, dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 89,6%, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 93%, dan dimensi Penuh Perhatian (*Emphaty*) sebesar 90,8%.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Poli Penyakit Dalam

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang No.17 Tahun 2023 tentang kesehatan. Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif.(Dewan Perwakilan Rakyat RI, 2023). bagi masyarakat yang memiliki gangguan kesehatan akan berkunjung ke sarana penyedia layanan kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah rumah sakit, rumah sakit menurut UU. No. 44 Tahun 2009 Rumah sakit merupakan sebuah sentra pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan – pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan perawatan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. (Kementerian Kesehatan RI, 2009) Rumah sakit merupakan unit strategis untuk mendukung perubahan status kesehatan masyarakat dan meningkatkan kesadaran akan kesehatan yang optimal (Simanjuntak, 2016).

Fasilitas pelayanan utama yang berada di rumah sakit diantaranya pelayanan rawat inap, gawat darurat dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang dari rumah sakit dan bagian satu satunya dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen dalam pelayanan rawat jalan baik pasien baru maupun pasien lama yang akan menjalani serangkaian proses yang tidak lepas dari berbagai tahap proses yang ada seperti pendaftaran dan penyampaian informasi agar pasien dapat memiliki pengetahuan sebagai gambaran prosedur pelayanan rawat jalan (Septiani *et al.* 2017).

Salah satu sistem pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien adalah pelayanan rumah sakit yang penting untuk dibahas adalah pelayanan rawat jalan pasien. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.66/Menkes/II/1987 yang dimaksud rawat jalan dan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk rumah sakit, untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap. Sebagian pasien cenderung memilih untuk berobat dengan rawat jalan karena rawat jalan tidak memerlukan tindakan rawat inap selain itu alasan seperti biaya yang lebih intervensi. Pelayanan rawat jalan termasuk komponen integral pada sistem pemberian layanan kesehatan di rumah sakit yang memberikan dan berperan penting dalam kelangsungan perawatan atas pasien dan peningkatan mutu layanan (Simanjuntak, 2016). Dalam mendukung pelayanan kesehatan ini, pihak rumah sakit perlu memberikan gambaran dan memberikan pengetahuan kepada pasien tentang informasi pelayanan rawat jalan ini serta memberikan kualitas pelayanan

yang baik bagi pasien peran pasien sebagai individu terpenting dalam rumah sakit memiliki faktor pendukung adanya proses pelayanan rawat jalan dalam rumah sakit.

Dalam prosesnya pasien memiliki tingkat kepuasan menurut standar mereka masing-masing atas pelayanan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang sudah diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang menjadi harapan mereka (Pohan, 2018). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang ada dalam rumah sakit. Kepuasan Pasien merupakan sebuah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang dilakukan oleh Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng, A. Joy M. Rattu Ilmu diketahui bahwa ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang diharapkan pasien yakni pasien merupakan prioritas organisasi rumah sakit dan merupakan konsumen penting untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai yang diharapkan pasien. Dalam hal ini terdapat hubungan antara bukti fisik dan daya tanggap. Dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado (Pangerapan et al., 2018)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empathy dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini daya tanggap merupakan dimensi yang paling memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado (Mumu et al., 2015).

RSUP Dr. SITANALA Kota Tangerang merupakan rumah sakit di unit pelaksanaan teknis (UPT) yang berada dalam lingkungan Kementerian Kesehatan yang berlokasi Jl. Dr Sitanala No.99, RT.002/RW.003, Karang Sari, Kec. Neglasari, Kota Tangerang, Banten 15121. RSUP Dr Sitanala Merupakan Rumah sakit umum Kelas A untuk penyandang Kusta kemudian pada tahun 2015 lulus akreditasi paripurna KARS dan memiliki tingkat kunjungan pada 2021.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di poli penyakit dalam yang ada di RSUP Dr Sitanala berada dalam 1 gedung yang sama dengan poliklinik lain dan poli penyakit dalam merupakan poli yang paling banyak jumlah pasien yang merupakan orang dewasa. Jumlah pasien yang berkunjung berdasarkan hasil wawancara dengan bagian rekam medis jumlah pasien yang datang per hari sekitar 40 pasien. Selain itu terdapat papan arahan dan informasi yang jelas dan pada poliklinik penyakit dalam terdapat layanan administrasi sebanyak 2 orang. Sedangkan untuk waktu tunggu antar pasien untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan nomor urut antrian, dan hasil wawancara terhadap pasien kurun waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan mulai dari pendaftaran dan mendapatkan pelayanan kesehatan pada ruang poli hingga pengambilan obat menghabiskan waktu kurang lebih 2-3 jam.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poli Penyakit Dalam di RSUP Sitanala di lihat dari 5 dimensi pengukuran, maka dari itu penulis mengambil judul penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Pada RSUP DR. Sitanala”

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif* dengan maksud dapat memperoleh informasi yang telah ada dan diberikan dengan cara wawancara dan penyebaran serta pengisian kuesioner untuk melihat keadaan sesungguhnya yang berlangsung di lapangan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam. Populasi yang di teliti adalah pasien rawat jalan poli penyakit dalam sebanyak 54 responden. Kuesioner dibagikan secara langsung dan sudah melalui uji validitas mendapatkan hasil normal. Untuk kriteria inklusi yaitu pasien yang menggunakan BPJS dan Pasien Umum dengan rentang umur dewasa 19 sampai 45 tahun baik pria maupun wanita, pasien dengan kesadaran optimal. Kriteria Eksklusi yaitu Pasien tidak bersedia mengisi kuesioner. Variabel penelitian yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Penuh Perhatian (*Emphaty*). Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang pengambilan sampel nya dilakukan serentak dalam kurun waktu yang sama termasuk efek observasi.

HASIL

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti mengambil pasien yang berada pada poliklinik penyakit dalam pada RSUP Dr. Sitanala sebagai responden dan tempat penelitiannya karena pada poliklinik penyakit dalam memiliki jumlah pasien yang melakukan rawat jalan paling banyak dibandingkan dengan poliklinik lain yang ada. pasien pada poliklinik penyakit dalam merupakan orang dewasa dan perharinya poliklinik tersebut mendapat kunjungan pasien sebanyak 40 orang dalam satu hari. Dalam penelitian ini pasien diwajibkan mengisi *informed consent* sebagai bentuk persetujuannya untuk menjadi responden dari penelitian ini dan menjawab formulir kuesioner yang telah diberikan. Dengan data responden penelitian sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Pria	23	42,6%
Wanita	31	57,4%
Total	54	100%

Berdasarkan tabel jenis kelamin di atas dari 54 responden 42,6% atau 23 responden adalah pria dan 57,4% atau 31 responden adalah Wanita.

b. Usia

Tabel 4.1. Data Demografi Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
25-30 Tahun	10	18,6%
31-35 Tahun	7	13%
36-40 Tahun	18	33,3%
41-45 Tahun	19	35,1%
Total	54	100%

Berdasarkan tabel di atas jumlah usia responden terbanyak adalah di umur 41 -45 tahun dengan jumlah presentase 35,1% atau 19 responden dan usia responden terkecil di umur 31 -35 tahun dengan jumlah presentase 13% atau 7 responden.

c. Pekerjaan

Tabel 4.2. Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
IRT	17	31,5%
Karyawan	22	40,7%
Wirausaha	15	27,8%
Total	54	100%

Berdasarkan tabel di atas jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan dengan jumlah presentase 40,7% atau 22 responden dan yang terkecil adalah wirausaha dengan jumlah presentase 27,8% atau 15 responden.

d. Pendidikan

Tabel 4.2. Data Demografi Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA	33	61,1%
D3	5	9,3%
S1	16	29,6%
Total	54	100%

Berdasarkan tabel diatas jumlah Pendidikan responden terbanyak adalah SMA dengan jumlah presentase 61,1% atau 33 responden dan yang terkecil adalah D3 dengan jumlah presentase 9,3% atau 5 responden.

PEMBAHASAN

Pasien Rawat Jalan Penyakit Poliklinik Penyakit Dalam Pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang

Sesuai dengan tabel 4.1 tentang data responden pasien berdasarkan jenis kelamin dan usia yaitu 57,4% dari 54 responden atau sebanyak 31 orang merupakan wanita dengan mayoritas rentang usia 36-45 tahun paling mendominasi. Semakin cukup umur maka akan mempengaruhi tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam berpikir dan bekerja (Annisa, 2021).

Selain dari umur dan jenis kelamin, latar belakang pendidikan dan status pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan. Sesuai dengan tabel 4.4 tentang data responden mendominasi status pekerjaan sebagai karyawan sebesar 40,7% atau sebanyak 22 orang dari 54 responden dan selain itu juga IRT atau ibu rumah tangga ikut memberikan hasil sebesar 31,5% atau 17 orang dari 54 orang dengan latar pendidikan SMA mendominasi dengan tingkat presentase 61,1% atau sebanyak 33 orang dari 54 orang.

Pendidikan merupakan sebuah upaya dalam masyarakat untuk berperilaku atau mengadopsi perilaku dengan cara persuasi, bujukan, himbauan, ajakan, memberikan informasi dan memberikan kesadaran. Pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang makin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka makin mudah untuk orang tersebut menerima informasi sehingga perilaku yang timbul merupakan perilaku yang tepat (Notoadmodjo, 2012).

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 dimensi mutu di RSUP Dr. Sitanala Tangerang Pada Poliklinik Penyakit Dalam

- Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik menyangkut dengan daya tarik dari apa yang terlihat dan dirasakan yang merupakan fasilitas fisik, kelengkapan dan material yang digunakan serta kerapihan penampilan dari para petugas medis.

Rumah sakit dikatakan memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi dari interior dan eksterior ruangnya ditata dengan sangat menarik, kondisi ruangan nyaman, kebersihan gedung, kerapihan petugas dan kebersihannya serta kecanggihan peralatan yang ada (Supranto, 2018 ; Kumalasari, I., 2020).

Berdasarkan hasil dari penelitian lain pada dimensi bukti fisik menggambarkan bahwa dari 3 atribut yang dinyatakan pasien sudah cukup puas dan 1 atribut lainnya dinyatakan pasien masih tidak puas. Dengan nilai presentase 78,00% pada dimensi bukti fisik dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi *Tangibles* dinyatakan sudah puas (Annisa, 2021). Dimensi bukti fisik pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang pada poliklinik rawat jalan penyakit dalam penelitian ini terdapat 6 indikator yaitu, kebersihan ruang tunggu pasien, ruang pelayanan informasi yang bersih dan nyaman, papan petunjuk yang jelas, kerapihan dan kebersihan petugas kesehatan, brosur – brosur yang tersedia sebagai salah satu sarana informasi, dan kelengkapan serta kerapihan ruang pemeriksaan dokter. Dari hasil penelitian pada tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa dari 6 indikator yang ada dinyatakan pasien merasa sangat puas dan puas namun terdapat 1 indikator tentang tersedianya brosur – brosur sebagai salah satu sarana penunjang pemberian informasi sebanyak 5 orang menyatakan kurang puas.

Dapat diambil kesimpulan pada tabel 4.3 bahwa dimensi bukti fisik dinyatakan sudah bagus dan puas. Maka dari itu dengan adanya atribut yang telah dinilai baik oleh para pasien selaku responden, diharapkan agar untuk melengkapi kekurangan yang ada

dapat menambahkan sarana fasilitas seperti brosur – brosur sebagai salah satu bukti fisik yang nyata untuk dapat memberikan pasien informasi mengenai pelayanan rawat jalan dan menambahkan fasilitas seperti bangku tambahan dan tv lebih baik dimanfaatkan agar pasien merasa lebih nyaman karena dimensi ini menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.

- Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaiannya. Rumah sakit dikatakan handal jika proses yang dilakukan mulai dari penerimaan pasien seperti proses pendaftaran atau administrasinya dilakukan secara cepat dan tindakan pemeriksaan dan pengobatannya dilakukan secara cepat dan tepat ada (Supranto, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian lain pada dimensi kehandalan menggambarkan bahwa dari 4 atribut yang mewakili dimensi kehandalan, hanya 3 atribut yang dinyatakan pasien sudah puas dan 1 atribut lainnya dinyatakan pasien masih cukup puas, dengan nilai presentase 88,25% pada dimensi kehandalan dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi kehandalan dinyatakan sudah sangat puas (Annisa, 2021). Dimensi kehandalan pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang poliklinik rawat jalan penyakit dalam pada penelitian ini terdapat 5 indikator pertanyaan penilaian yaitu kesopanan petugas, perhatian yang diberikan kepada pasien, pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati, dan pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Dari hasil pada tabel 4.5 dinyatakan bahwa dari 5 indikator pertanyaan pasien merasa sangat puas, puas dan tidak puas dapat di ambil kesimpulan bahwa dimensi kehandalan pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang poliklinik rawat jalan penyakit dalam harus mempertahankan dan meningkatkan lagi hasil yang sudah dimilikinya agar pasien yang tidak puas pada indikator pertanyaan tersebut dapat merasa puas.

- Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan Tenaga Medis untuk membantu pelayanan kepada pasien dan merespon permintaan mereka. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap yang baik apabila petugas selalu siap sedia membantu pasien dengan pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit – belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian lain pada dimensi daya tanggap pasien rawat jalan apotek RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, hasil olah data terdapat 51% responden merasa baik akan pelayanan Kefarmasian di Apotek sebaliknya ada 49% merasa kurang baik. Hasil pengisian angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap ketanggapan dengan alasan petugas tidak segera menyiapkan obat ketika menerima resep (Khaerani et al., 2017). Dimensi Daya tanggap pada penelitian ini terdapat 6 indikator pertanyaan mengenai penilaian yaitu penyampaian informasi dari petugas, proses pendaftaran yang cepat, waktu tunggu pemeriksaan cepat, petugas administrasi cepat tanggap dalam melakukan tindakan dan pasien dapat mendaftar secara online.

Dari hasil penelitian pada tabel 4.4 menggambarkan bahwa dari 6 indikator 3 diantaranya mengenai proses pendaftaran yang cepat 2 orang merasa kurang puas 5 orang

merasa kurang puas pada indikator waktu tunggu, dan 2 orang kurang puas pada indikator tenaga medis cepat tanggap dalam melakukan tindakan.

Dapat diambil kesimpulan pada tabel 4.4 ada beberapa pasien merasa kurang puas sehingga pihak manajemen Rumah Sakit harus meningkatkan kembali kecepatan, ketepatan, dan daya tanggap karyawan yang ada.

- Dimensi Penuh Perhatian (*Empathy*)

Dimensi penuh perhatian berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan atau pasien dan bertindak dengan ramah. Rumah sakit dikatakan memulai dimensi empati apabila dalam memberikan pelayanan peduli terhadap keluhan pasien, tidak memilih – pilih dalam memberikan pelayanan kepada pasien. (Supranto, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian lain pada dimensi penuh perhatian rawat jalan bedah RSUP Prof Kandou Manado, penilaian tidak puas pada variabel penuh perhatian yang menjadikan kepuasan pasien tidak puas ialah sebesar 9,2%, ini lebih besar dibandingkan dengan pasien yang merasa puas pada kepuasan pasien sebesar 1,9%, sedangkan penilaian puas pada variabel perhatian yang menjadikan pasien merasa puas pada kepuasan pasien sebesar 61,1%, ini lebih besar dibandingkan dengan pasien yang merasa tidak puas pada kepuasan pasien yakni sebesar 27,8% (Pangerapan et al., 2018). Dimensi penuh perhatian pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang poliklinik rawat jalan penyakit dalam pada penelitian ini terdapat 4 indikator pertanyaan yaitu petugas yang sopan dalam berkomunikasi, perhatian terhadap pasien, pelayanan yang ramah dan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Dari hasil pada tabel 4.7 dapat disimpulkan pasien yang merasa kurang puas pada dimensi ini di indikator pertanyaan nomor 2 yaitu Petugas memberikan perhatian terhadap setiap keluhan dan mendengarkan dengan penuh perhatian. Dan pasien merasa puas di indikator pertanyaan nomor 3 yaitu Pelayanan dilakukan dengan ramah dan indikator pertanyaan nomor 4 yaitu Petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan pasien. Sebagian besar pasien menyatakan merasa sangat puas dan puas terhadap perhatian yang diberikan oleh petugas.

Dapat diambil kesimpulan bahwa dimensi penuh perhatian dinyatakan sudah puas. walaupun ada beberapa yang masih kurang puas di indikator pertanyaan tertentu maka dari itu dengan adanya indikator pertanyaan oleh pasien sebagai responden di harapkan rumah sakit agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penilaian yang ada dengan tetap memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dengan mempertahankan kualitas pelayanannya.

- Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan berkaitan dengan perilaku karyawan yang dapat memberikan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan atau rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Rumah sakit dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnose, keterampilan dan pengetahuan tenaga medis lainnya, serta jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan (Supranto, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian lain pada dimensi jaminan kepuasan pasien apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, hasil olah data terdapat 79% responden merasa baik akan pelayanan kefarmasiannya dan sebaliknya ada 21% merasa

kurang baik. Berdasarkan hasil pengisian angket yang diisi oleh responden banyak yang ragu dan tidak setuju terhadap jaminan Apotek rawat jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dengan alasan obat yang diserahkan terkadang ada yang digantikan dengan obat lain (tidak sesuai dengan yang diresepkan dokter) (Khaerani et al., 2017). Dimensi jaminan pada RSUP DR. Sitanala Tangerang poliklinik rawat jalan penyakit dalam pada penelitian ini terdapat 5 indikator pertanyaan yaitu melaksanakan sesuai tugas alur pelayanan, tersedia nomor antrian untuk pasien, melakukan pelayanan sesuai dengan antrian, dokter memberikan pemahaman dan dukungan kepada pasien untuk sembuh, dan petugas kesehatan menyediakan obat – obat an dan alat – alat medis yang lengkap.

Dari hasil penelitian tabel 4.6 menggambarkan dari 5 indikator pertanyaan yang ada dinyatakan pasien sudah puas, sangat puas dan tidak puas pada 5 indikator tersebut. Indikator yang dinyatakan sangat puas oleh pasien adalah indikator nomor 2 yaitu Tersedia nya nomor antrian untuk pasien dan puas berada di indikator pertanyaan nomor 4 yaitu Dokter memberi dukungan dan pemahaman mengenai keluhan pasien dan meyakinkan pasien untuk sembuh dan tidak puas berada di indikator pertanyaan nomor 3 yaitu Petugas melakukan pelayanan sesuai nomor antrian. maka dari itu dengan adanya penilaian yang baik dari responden untuk dapat dipertahankan oleh rumah sakit atau meningkatkan kembali dimensi jaminan untuk merubah kepuasan pasien dari tidak puas menjadi puas dengan menyarankan tenaga medis memberikan jaminan atau menumbuhkan rasa kepercayaan pasien dengan kompetensi, kesopanan, dan rasa dapat percaya yang dimiliki oleh mereka sebagai tenaga medis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUP Dr. Sitanala Kota Tangerang, dapat disimpulkan karakteristik responden pasien pada Tingkat kepuasan pasien menurut jenis kelamin terbanyak adalah Wanita yaitu 57,4% (31 orang dari 54 responden), menurut umur terbanyak adalah diusia 36 – 45 tahun yaitu 68,4% (37 dari 54 responden), menurut pekerjaan terbanyak adalah karyawan dengan hasil presentase 40,7% (22 orang dari 54 responden), dan yang terakhir menurut latar belakang Pendidikan terbanyak yaitu SMA sebesar 61,1% (33 dari 54 responden). Kemudian dapat diketahui kesimpulan dari penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu, menunjukkan pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) memiliki nilai presentase kepuasan sebesar 90%, Pada dimensi Daya Tanggap (Responsivness) nilai presentase tingkat kepuasan pasien menunjukkan nilai sebesar 87,9%, Selanjutnya tingkat kepuasan pasien pada dimensi Keandalan (Reliability) pasien memiliki nilai presentase sebesar 89,6%, Kemudian tingkat kepuasan pada dimensi Jaminan (Assurance) menghasilkan nilai presentase sebesar 93% Pada dimensi Perhatian (Emphaty) tingkat kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai presentase sebesar 90,8%. Dengan demikian nilai presentase rata – rata Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang di hitung secara keseluruhan mendapat hasil sebesar 90,2% dengan klasifikasi kepuasan yaitu Puas.

Saran

Rumah Sakit perlu meningkatkan untuk menyediakan brosur – brosur sebagai salah satu sarana informasi, menambah fasilitas seperti bangku atau tempat duduk dan televisi agar pasien merasa nyaman untuk menunggu waktu pelayanan. Petugas perlu

meningkatkan kembali kecepatan, ketepatan, dan daya tanggap karyawan yang ada, dengan melatih SDM yang ada dengan keahlian – keahlian atau masukan – masukan dari pihak manajemen yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, I. A. (2021). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU DUNGUS MADIUN*. 6.
- Claudia, I., & Masturoh, I. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Kota Banjar*. 3(2), 1–7.
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 5, 33–42. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Hendrawan, V. Y., Winardi, S., & Surbakti, H. (2014). Sistem Informasi Rekam Medis Rawat Jalan Dan Pemeriksaan Penunjang Diagnosa Berbasis Website (Studi Kasus : Rumah Sakit Khusus Bedah Klinik Sinduadi, Melati, Sleman, Yogyakarta). *Teknologi Informasi*, 9(27), 53–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.35842/jtir.v9i27.82>
- Kemendes RI. (2018). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4 TAHUN 2018 TENTANG KEWAJIBAN RUMAH SAKIT DAN KEWAJIBAN PASIEN*. 1, 430–439.
- Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 3, 1–80. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/filesa/peraturan/119.pdf>
- Kementrian Kesehatan RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Presiden Republik Indonesia*, 1, 41. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
- Kumalasari, I. (2020). Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Mahasiswa Terhadap Peran Dan Fungsi Dosen Pembimbing Akademik. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(2), 192-197.
- Khaerani, Handayany, G. N., & Sukamto, H. (2017). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 1(December), 25–31.

<https://doi.org/10.24252/kesehatan.v1i1.18208>

- Kotler. (2021). Marketing Management. In *Essentials of Management for Healthcare Professionals*. <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>
- Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). *KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PANTERAJA TAHUN 2023*. 4(September), 2560–2567.
- Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof . Dr . R . D . Kandou Manado. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- Notoadmodjo, S. (2012). Promosi Kesehatan & Prilaku Kesehatan. In *Jakarta: EGC*.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & M.Rattu, A. J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Rahimah, Oktavidiati, E., Oktarianita, Febriawati, H., & Sahputra, H. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI JANTUNG INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. M. YUNUS BENGKULU. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Rinaldi, E. A. (2018). Analisis hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 8(2), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/jbik.v8i2.296>
- Simanjuntak, M. (2016). GAMBARAN PENGETAHUAN PETUGAS REKAM MEDIS TENTANG SISTEM INFORMASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI REKAM MEDIS RUMAH SAKIT LANUD Dr. ABDUL MALIK MEDAN TAHUN 2016. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1(2), 138–144.
- Supranto. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (p. 30).
- Tulumang, S. J., Kandaou, G. ., & Ch.R, T. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unstrat*, 5(2b), 546–556.
- Wansaga, Y., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1, 7–12.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. *Journal of Health and Medical Science*, *1*, 153–161.