

Original Article *)**Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta***(Description of Outpatient Satisfaction with Services at the Outpatient Installation at Fatmawati Hospital, Jakarta)***Putri Alinda Wulansyari¹**¹Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

Email correspondent: putri.alinda06@gmail.com

Abstract

Introduction: Patients expect officers to provide services that are in accordance with their interests and expectations, namely human, fast, empathetic, friendly and communicative. Patient satisfaction is very important to note because it can describe the quality of service at the health service place. Amid the demands to improve the quality of health services, Fatmawati Hospital needs to implement service quality to achieve service performance targets to achieve service user satisfaction. This study aims to find out the picture of patient satisfaction in services at The Outpatient Installation (IRJ) of Fatmawati Hospital Jakarta in 2021.

Methods: The research method uses quantitative methods with descriptive research types with primary data that is obtained from the interview approach as well as secondary data obtained from the internal work unit of Fatmawati Hospital.

Results: of the study that is that overall from the patient satisfaction survey based on 5 dimensions of quality including 4 dimensions still did not reach the target. In the *tangible* dimension obtained the value of 79.2 is declared not to reach the target, in the *reliability* dimension obtained the value of 79.1 is declared not to reach the target, in the dimension of *responsiveness* obtained the value of 83.8 is expressed to exceed the target, in the *empathy* dimension obtained the value of 79.2 is declared not to reach the target, and in the dimension of *assurance* obtained a value of 78.9. While the target to be achieved is with a value of 80. It can be concluded that there are still 4 dimensions in the assessment element that shows satisfaction values below the target.

Discussion: Fatmawati Hospital Jakarta needs to maintain its satisfaction with the proficiency of implementing officers and facilitate better for patients who want to give advice and input especially for complaint handling must be more considered to be used as hospital evaluation material in improving patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, servqual

Artikel

Disubmit (Received) : 27 January 2023

Diterima (Accepted) : 30 January 2024

Diterbitkan (Published) : 31 January 2024

Copyright: © 2024 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan dan kepuasan, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra pelayanan kesehatan yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap pelayanan akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Tingkat kepuasan pasien sangatlah penting bagi suatu pusat kesehatan, selain itu mengarah kepada loyalitas pasien juga berpengaruh pada hasil klinis yang lebih berkualitas dan kepatuhan pasien. Kepuasan pasien sendiri juga bisa digambarkan dengan ukuran seberapa senang pasien dengan perawatan kesehatan yang mereka alami.¹ Tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang tinggi membuat kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan. Dan peningkatan pelayanan kesehatan berjalan optimal bila pelayanan yang diterima masyarakat terwujud.² Maka diperlukan perbaikan mutu kualitas layanan kesehatan yang dapat meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.²

Rumah sakit yang kurang memiliki fasilitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien maka dari itu jika kualitas pelayanan yang ada tidak ditingkatkan akan menjadi masalah yang cukup mengganggu dalam proses pelayanan di Rumah Sakit. Tingkat kepuasan pasien akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan serta sarana dan prasarannya sudah terpenuhi.³ Apabila pemenuhan kepuasan tidak segera ditingkatkan akan menimbulkan penurunan pasien dan bahkan pasien akan memilih fasilitas kesehatan lainnya yang lebih baik. Dengan hal tersebut solusi yang dapat diterapkan di Instalasi Rawat Jalan sebagai instalasi dengan kunjungan pasien paling banyak per harinya baik itu pasien lama maupun pasien baru perlu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar tercapainya pelayanan kesehatan yang memuaskan maka dengan petugas pelayanan Instalasi Rawat Jalan yang selalu memberikan keramahan kepada pasien serta diimbangi dengan peningkatan kualitas dan fasilitas layanan akan mewujudkan tercapainya tingkat kepuasan pasien⁴

Menurut WHO (*World Health Organization*) Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Erlinda, 2019). Menurut PERMENKES RI No. 3 Bab 1 Pasal 1 ayat 1 tentang Klasifikasi Rumah Sakit tahun 2020 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.⁵ IRJ merupakan gerbang dari Rumah Sakit yang menggambarkan citra Rumah Sakit di mata masyarakat. IRJ ini juga merupakan unit terbesar yang juga melibatkan berbagai jenis tenaga kesehatan, fasilitas dan mampu melayani masyarakat dalam jumlah yang besar pula sehingga keberhasilan unit ini dalam melayani kebutuhan masyarakat dapat menjadi barometer baik buruknya pelayanan kesehatan yang dilakukan.⁶

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.⁷ Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.⁸

Kepuasan merupakan bentuk respons atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperoleh secara aktual selama pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

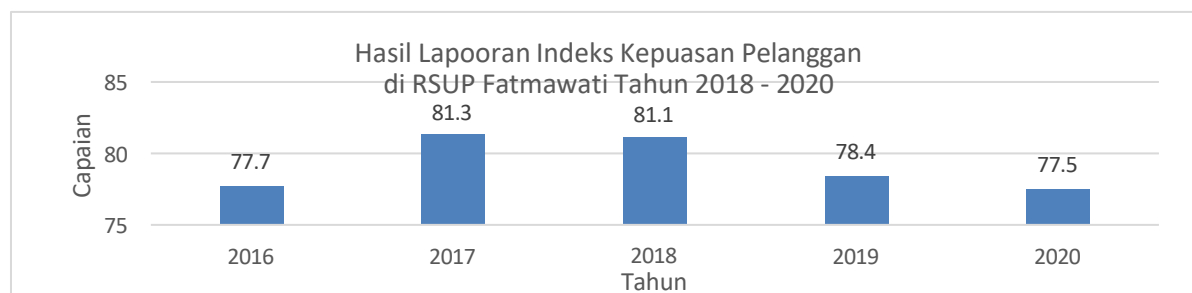
Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.² Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan.² Hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%; di Bakhtapur India 34,4%; sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%.⁹

Dan menurut Oini, dkk tahun 2017 di DKI Jakarta menunjukkan angka kepuasan pasien 13,8%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan Rumah Sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.¹⁰ Sebagai unit instansi vertikal dibawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati memiliki peran penting dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan, diantaranya menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Pelayanan dengan tidak membedakan ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus atau penyandang disabilitas, latar belakang sosial politik dan antar golongan.

Ditengah tuntutan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, RSUP Fatmawati perlu menerapkan kualitas pelayanan untuk mencapai target kinerja pelayanan demi tercapainya kepuasan pengguna layanan. RSUP Fatmawati berada pada posisi ke 23 diantara Rumah Sakit umum lainnya dengan capaian kinerja di bawah 80% (minimal capaian indikator). Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kendala dalam proses pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan internal. Tingginya harapan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik perlu diimbangi dengan persediaan dan persiapan pelayanan yang baik dari pihak penyedia layanan.¹⁰ Setiap rumah sakit membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan para pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak rumah sakit agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada apa yang dilakukan oleh pesaing.¹¹ Di RSUP Fatmawati Jakarta kepuasan pelanggan merupakan hasil survei kepuasan pasien dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Keputusan nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.¹²

Indeks Kepuasan Pelanggan RSUP Fatmawati

Grafik 1. Indeks Kepuasan Pelanggan RSUP Fatmawati



Sumber: Hasil Laporan Indeks Kepuasan Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati tahun 2016-2020

Berdasarkan grafik 1 mengenai Indeks Kepuasan Pasien RSUP Fatmawati pada tahun 2016 diperoleh nilai 77.7; pada tahun 2017 diperoleh nilai 81.3; pada tahun 2018 diperoleh nilai 81.1; pada tahun 2019 diperoleh nilai 78.4 dan pada tahun 2020 diperoleh nilai 77.5. Grafik 1 menggambarkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati tahun 2016 sampai 2017 menunjukkan ada peningkatan yang pesat namun terjadi penurunan kembali pada tahun 2018. Berawal dari tahun 2018 terjadi penurunan kepuasan pasien yang signifikan di Instalasi Rawat Jalan hingga diperoleh nilai 77.5 pada tahun 2020. Nilai yang dimaksud dalam pernyataan diatas adalah hasil penilaian dari survei kepuasan pasien berdasarkan 9 unsur penilaian menurut PERMENPAN RB RI No. 14 Tahun 2017.

Studi pendahuluan yang dilakukan di RSUP Fatmawati Jakarta Selatan pada bulan Desember tahun 2021 dengan mengetahui jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan, yaitu sebanyak 221,815 pasien terdapat menurunnya serta meningkatnya kedatangan kosumen tiap sebulan. Masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien adalah mengenai rangkaian pengurusan administrasi yang sangat banyak waktu tunggu pelayanan seperti beberapa pasien merasa tidak di panggil namun sudah menunggu lama bahkan hingga pelayanan poli selesai ada juga beberapa petugas yang kurang responsive ketika pasien bertanya. Jika kedalanya terdapat konflik terhadap penerima layanan kepada konsumen kemudian penelaah berkeinginan mengambil judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUP Fatmawati Jakarta.”

Maka dari itu dapat disimpulkan oleh penulis bahwa pelayanan rawat jalan melakukan segala kegiatan pelayanan baik itu terhadap pasien lama maupun pasien baru dengan memperhatikan kualitas pelayanan salah satunya ketika menyampaikan informasi kepada pasien atau meminta informasi dari pasien untuk kelengkapan administrasi. Semakin baik pasien memberikan informasi yang dibutuhkan maka semakin baik pula kualitas pelayanan terhadap pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Dari seluruh satuan kerja di RSUP Fatmawati Jakarta penelitian ini tertuju pada salah satu satuan kerja yaitu di Instalasi Rawat Jalan. Karena menurut penulis satuan kerja Instalasi Rawat Jalan merupakan bagian yang memiliki kasus paling kompleks. Dan judul penelitian yang diambil adalah gambaran kepuasan pasien rawat jalan pada pelayanan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUP Fatmawati Jakarta tahun 2021.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif, peneliti diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat.⁹ Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RSUP Fatmawati Jakarta Jl. RS. Fatmawati Raya No.4, RT.4/RW.9, Cilandak Barat, Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12430. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan. Jumlah populasi berdasarkan perhitungan minimum kedatangan kosumen tiap bulannya sebesar 221,815 konsumen. Berdasarkan perhitungan diatas yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pasien.

Hasil

Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan

Dalam memperoleh penilaian kepuasan pasien RSUP Fatmawati, perhitungan tingkat kepuasan pasien menggunakan 3 (tiga) indikator kepuasan dan 5 dimensi kualitas pelayanan. Data dalam penelitian diperoleh dari penyebaran angket (kuisisioner) yang disebarkan kepada 50 orang pasien rawat jalan RSUP Fatmawati. Deskripsi data dari kedua variabel tersebut diperoleh melalui perhitungan angka minimum terhadap jawaban narasumber. Analisis data ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah diungkapkan dalam latar belakang. Untuk memudahkan penjelasan mengenai variabel telaah digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada minimum angka kategori angket yang diperoleh dari responden. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah sehingga diperoleh rincian skor dan posisi narasumber berdasarkan urutan angket yang mereka isi untuk masing-masing variabel.

Deskripsi Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur menggunakan 9 pertanyaan yang diberikan kepada 50 orang responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut:

Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Variabel Kepuasan Pasien
Descriptive Statistics

No Item	N	Mean
X01	50	2,72
X02	50	2,80
X03	50	2,62
X04	50	3,08
X05	50	2,74
X06	50	2,80
X07	50	2,56
X08	50	2,98
X09	50	2,88
Valid N (listwise)	50	

Table 1 Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Variabel Kepuasan Pasien

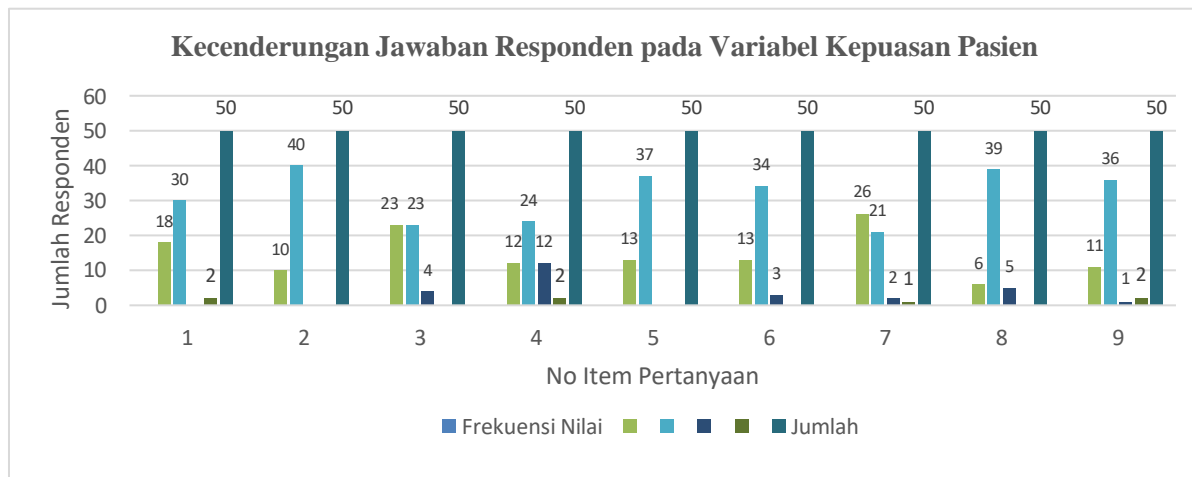
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Table 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	No Item	Rata – Rata Skor	Rata – Rata Total	Penafsiran
Kepuasan Pasien	1	2,72	2,80	Kurang Baik
	2	2,80		
	3	2,62		
	4	3,08		
	5	2,74		
	6	2,80		
	7	2,56		
	8	2,98		
	9	2,88		

Pada tabel 6 merupakan hasil perhitungan rata-rata skor atas dari 9 pertanyaan dengan menggunakan *SPSS Version 0.23*, dimana item “X01-X09” merupakan 9 item pertanyaan pada kepuasan pasien. Sedangkan pada tabel 7 dapat dilihat merupakan rekapitulasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk variabel kepuasan pasien ialah sebesar 2,80. Apabila dihubungkan dengan skala penafsiran maka angka 2,80 berada pada rentang 2,35-3,67 atau berada pada kategori “kurang baik”.

Grafik 2. Kecenderungan Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien



Berdasarkan grafik 2 *Microsoft Excel Version 2205* dapat dilihat skor dengan frekuensi tertinggi adalah 3 yaitu responden kurang setuju karena mereka kesulitan menempuh beberapa unit pelayanan karena prasarana kurang memadai. Pertanyaan tersebut yaitu atas pertanyaan nomor 2 sebanyak 40 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta dikategorikan kurang baik.

Deskripsi Tingkat Puas Konsumen Dalam Layanan Sesuai Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* (bukti fisik) ini diukur melalui 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 10, 11, 12, 13 dan 14. Pertanyaan ini diberikan kepada 50 orang responden. Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut:

Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi *Tangible*

Tabel 3. Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi *Tangible*

Descriptive Statistics		
No Item	N	Mean
X10	50	2,70
X11	50	2,80
X12	50	2,56
X13	50	2,96
X14	50	2,62
Valid N (listwise)	50	

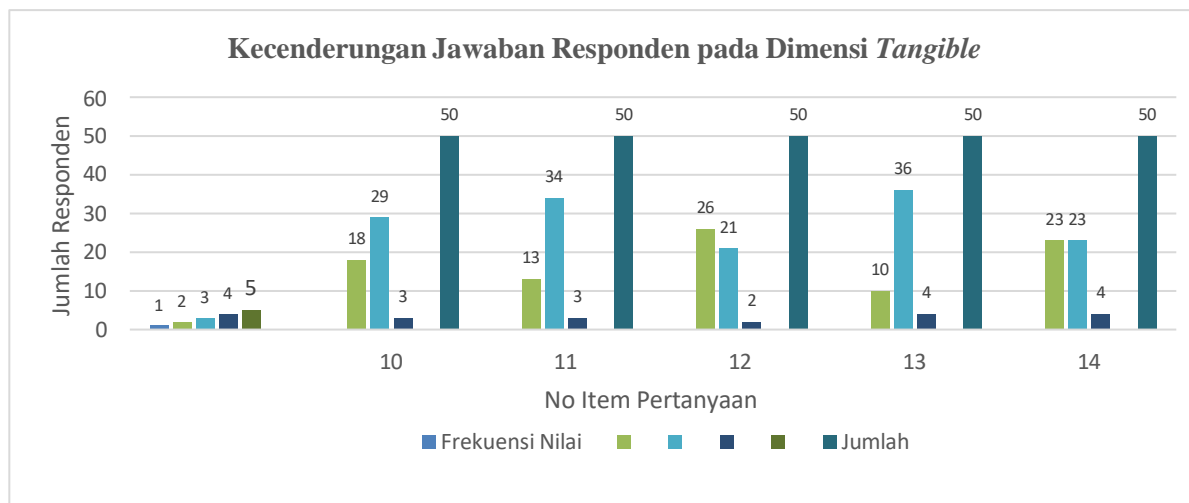
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

Table 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

Dimensi	No Item	Rata- Rata Skor	Rata- Rata Total	Penafsiran
<i>Tangible</i>	10	2,70	2,73	Kurang Baik
	11	2,80		
	12	2,56		
	13	2,96		
	14	2,62		

Pada tabel 8 merupakan hasil perhitungan rata-rata skor atas dari 5 pertanyaan dengan menggunakan *SPSS Version 0.23* dimana item “X10-X14” merupakan 5 item pertanyaan pada dimensi *tangible*. Sedangkan pada tabel 9 dapat dilihat merupakan rekapitulasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk dimensi *tangible* ialah sebesar 2,73. Apabila dihubungkan dengan skala penafsiran maka angka 2,73 berada pada rentang 2,35-3,67 atau berada pada kategori “kurang baik”.

Grafik 3. Kecenderungan Jawaban Responden Pada Dimensi *Tangible*



Berdasarkan grafik 3 yang di buat menggunakan *Microsoft Excel Version 2205* dapat dilihat skor dengan frekuensi tertinggi adalah 3 yaitu responden kurang setuju bahwa fasilitas ruang tunggu kurang memadai dan kursi tunggu kurang banyak. Dapat diartikan bahwa pasien cukup nyaman dengan fasilitas ruang tunggu. Pertanyaan tersebut yaitu atas pertanyaan nomor 13 sebanyak 36 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangible* di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta dikategorikan “baik”.

Deskripsi Tingkat Puas Konsumen Dalam Layanan Sesuai Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Aspek ini diukur melalui 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 15, 16, 17, 18 dan 19. Pertanyaan ini diberikan kepada 50 orang responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut:

Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi *Reliability*

Table 1. Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi *Reliability*

Descriptive Statistics		
No Item	N	Mean
X15	50	2,54
X16	50	3,08
X17	50	2,74
X18	50	2,78
X19	50	2,80
Valid N (listwise)	50	

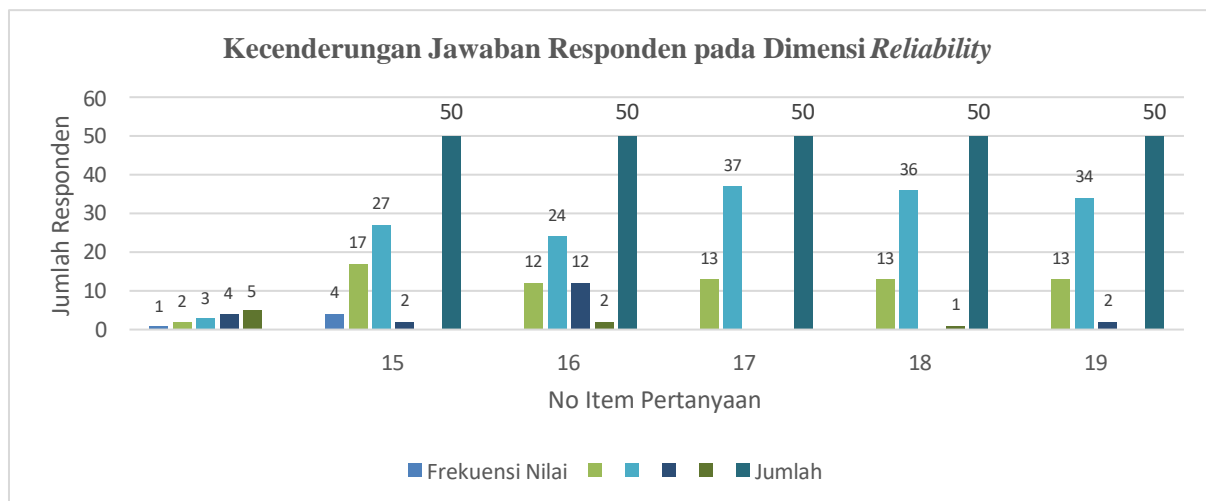
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Table 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

Dimensi	No Item	Rata-Rata Skor	Rata-Rata Total	Penafsiran
<i>Reliability</i>	15	2,54	2,79	Kurang Baik
	16	3,08		
	17	2,74		
	18	2,78		
	19	2,80		

Pada tabel 10 merupakan hasil perhitungan rata-rata skor atas dari 5 pertanyaan dengan menggunakan *SPSS Version 0.23* dimana item “X10-X14” merupakan 5 item pertanyaan pada dimensi *reliability*. Sedangkan pada tabel 11 dapat dilihat merupakan rekapitulasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk untuk dimensi *reliability* ialah sebesar 2,79. Apabila dihubungkan dengan skala penafsiran, maka angka 2,79 berada pada rentang 2,35-3,67 atau berada pada kategori “kurang baik”.

Grafik 4. Kecenderungan Jawaban Responden Pada Dimensi *Reliability*



Berdasarkan grafik 4 yang di buat menggunakan *Microsoft Excel Version 2205* dapat dilihat skor dengan frekuensi tertinggi adalah 3 yaitu responden kurang setuju karena pasien menunggu terlalu lama dan petugas pelayanan memanggil pasien sesuai dengan nomor antrian. Pertanyaan tersebut yaitu atas pertanyaan nomor 17 sebanyak 37 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

kupuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta dikategorikan “kurang baik”.

Deskripsi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) ini diukur melalui 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 20, 21, 22, 23 dan 24. Pertanyaan ini diberikan kepada 50 orang responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut:

Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi *Responsiveness*

Table 3. Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi Responsiveness

Descriptive Statistics		
No Item	N	Mean
X20	50	2,52
X21	50	2,76
X22	50	2,52
X23	50	2,98
X24	50	2,78
Valid N (listwise)	50	

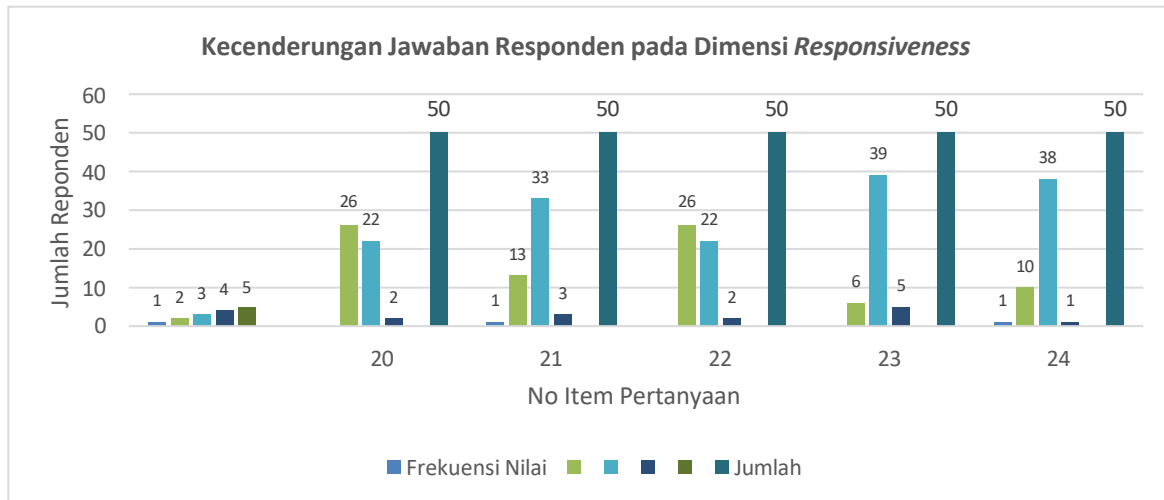
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

Table 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness

Dimensi	No Item	Rata-Rata Skor	Rata- Rata Total	Penafsiran
<i>Responsiveness</i>	20	2,52	2,71	Kurang Baik
	21	2,76		
	22	2,52		
	23	2,98		
	24	2,78		

Pada tabel 12 merupakan hasil perhitungan rata-rata skor atas dari 5 pertanyaan dengan menggunakan *SPSS Version 0.23* dimana item “X20-X24” merupakan 5 item pertanyaan pada dimensi *responsiveness*. Sedangkan pada tabel 13 dapat dilihat merupakan rekapitulasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk untuk dimensi *responsiveness* ialah sebesar 2,71. Apabila dihubungkan dengan skala penafsiran maka angka 2,71 berada pada rentang 2,35-3,67 atau berada pada kategori “kurang baik”.

Grafik 3. Kecenderungan Jawaban Responden Pada Dimensi Responsiveness



Berdasarkan grafik 5 yang di buat menggunakan *Microsoft Excel Version 2205* dapat dilihat skor dengan frekuensi tertinggi adalah 3 yaitu responden kurang setuju karena pasien merasa mendapatkan tanggapan yang kurang baik ketika sering kali bertanya. Pertanyaan tersebut yaitu atas pertanyaan nomor 23 sebanyak 39 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kpuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta dikategorikan “kurang baik”.

Deskripsi Tingkat Puas Konsumen Dalam Layanan Sesuai Aspek Assurance (Jaminan)

Aspek ini diukur melalui 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 25, 26, 27, 28 dan 29. Pertanyaan ini diberikan kepada 50 orang responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut:

Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi Assurance

Tabel 5. Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi Assurance

Descriptive Statistics		
No Item	N	Mean
X25	50	2,94
X26	50	2,56
X27	50	2,92
X28	50	2,84
X29	50	3,02
Valid N (listwise)	50	

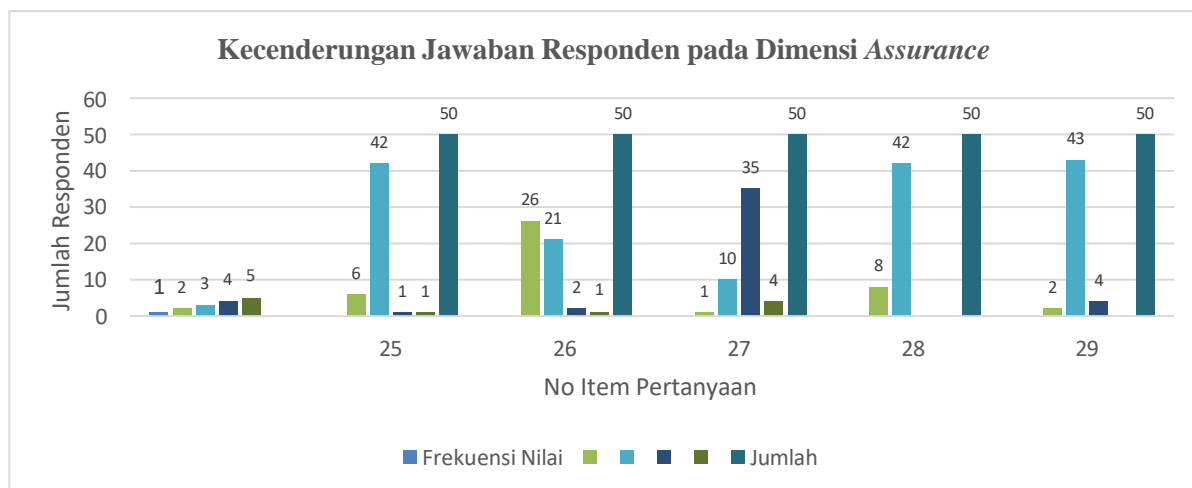
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Assurance

Table 6. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Assurance

Dimensi	No Item	Rata-Rata Skor	Rata-Rata Total	Penafsiran
Assurance	25	2,94	2,86	Kurang Baik
	26	2,56		
	27	2,92		
	28	2,84		
	29	3,02		

Pada tabel 14 merupakan hasil perhitungan rata-rata skor atas dari 5 pertanyaan dengan menggunakan *SPSS Version 0.23* dimana item “X25-X29” merupakan 5 item pertanyaan pada dimensi assurance. Sedangkan pada tabel 15 dapat dilihat merupakan rekapitulasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk untuk dimensi assurance ialah sebesar 2,86. Apabila dihubungkan dengan skala penafsiran, maka angka 2,86 berada pada rentang 2,35-3,67 atau berada pada kategori “kurang baik”.

Grafik 4. Kecenderungan Jawaban Responden Pada Dimensi Assurance



Berdasarkan grafik 6 yang di buat menggunakan *Microsoft Excel Version 2205* dapat dilihat skor dengan frekuensi tertinggi adalah 3 yaitu responden kurang setuju bahwa petugas medis kurang jelas memberikan informasi mengenai fungsi obat dan cara penggunaannya. Dapat diartikan bahwa petugas medis memberikan pelayanan yang baik ketika memberikan informasi sehingga pasien paham mengenai fungsi obat dan penggunaannya. Pertanyaan tersebut yaitu atas pertanyaan nomor 29 sebanyak 43 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kpuuasan pasien rawat jalan pada dimensi assurance di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta dikategorikan “baik”.

Deskripsi Tingkat Puas Konsumen Dalam Layanan Sesuai Aspek Empathy (Empati)

Aspek ini diukur melalui 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 30, 31, 32, 33 dan 34. Pertanyaan ini diberikan kepada 50 orang responden. Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut:

Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi Empathy

Table 7 Deskriptif Statistik Rata-Rata Skor Dimensi Empathy

Descriptive Statistics		
No Item	N	Mean
X30	50	2,70
X31	50	2,52
X32	50	2,80
X33	50	3,02
X34	50	2,88
Valid N (listwise)	50	

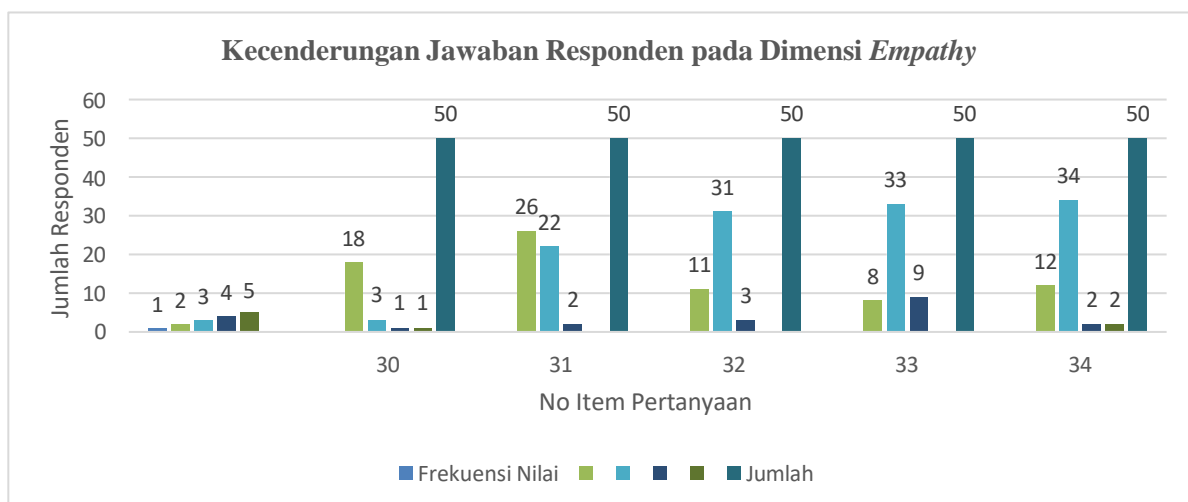
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empathy

Table 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Empathy

Dimensi	No Item	Rata-Rata Skor	Rata-Rata Total	Penafsiran
Empathy	30	2,70	2,78	Kurang Baik
	31	2,52		
	32	2,80		
	33	3,02		
	34	2,88		

Pada tabel 16 merupakan hasil perhitungan rata-rata skor atas dari 5 pertanyaan dengan menggunakan SPSS Version 0.23, dimana item “X30-X34” merupakan 5 item pertanyaan pada dimensi Empathy. Sedangkan pada tabel 17, dapat dilihat merupakan rekapitulasi bahwa rata-rata skor jawaban responden untuk untuk dimensi empathy ialah sebesar 2,78. Apabila dihubungkan dengan skala penafsiran maka angka 2,78 berada pada rentang 2,35-3,67 atau berada pada kategori “kurang baik”.

Grafik 5. Kecenderungan Jawaban Responden Pada Dimensi Empathy



Berdasarkan grafik 7 yang di buat menggunakan *Microsoft Excel Version 2205* dapat dilihat skor dengan frekuensi tertinggi adalah 3 yaitu responden kurang setuju karena pasien merasa kurang diperhatikan ketika pasien kebingungan atas prosedur dan alur pelayanan poli rawat jalan. Pertanyaan tersebut yaitu atas pertanyaan nomor 34 sebanyak 34 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta dikategorikan “kurang baik”.

Pembahasan

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Rawat Jalan di RSUP Fatmawati Jakarta tahun 2021 ini penulis menyadari terdapat keterbatasan dalam penelitian yaitu:

- a. Dari 100 sampel penelitian yang seharusnya diambil peneliti hanya mengambil 50 sampel penelitian karena berhubung sedang masa pandemik COVID-19 dan saat ini kasus sedang meningkat. Dan juga keterbatasan waktu dan biaya penelitian.
- b. Penelitian yang dilakukan terkait dengan gambaran kepuasan pasien pada pelayanan Instalasi Rawat Jalan secara umum, bukan pada pelayanan per poliklinik. Sehingga hasil penelitian merupakan kepuasan pasien Rawat Jalan di Instalasi rawat jalan secara umum.

Gambaran Kepuasan Pasien

Dapat dilihat pada tabel 7 rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pasien bahwa skor rata-rata hasil survei kepuasan pasien rawat jalan diperoleh 2,80 dan dinyatakan dengan kategori “kurang baik”. Dalam hasil survei ini yaitu 40 dari 50 responden mengeluhkan tentang prasarana yang kurang memadai sehingga pasien kesulitan untuk menempuh beberapa akses pelayanan poliklinik rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*/Bukti Fisik

Berdasarkan tabel 9 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* menggambarkan bahwa rata-rata skor yang diperoleh dari hasil survei adalah 2,73 dan dikategorikan “kurang baik”. Namun jika dilihat dari grafik 3 hasil survei yang menunjukkan bahwa 36 dari 50 responden menyatakan bahwa pasien merasa cukup nyaman dengan fasilitas ruang tunggu.¹³ Dapat diartikan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* cenderung “baik”.

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*/Kehandalan

Berdasarkan tabel 11 menggambarkan bahwa skor rata-rata hasil survei kepuasan pasien pada dimensi *reliability* diperoleh 2,79 dengan kategori “kurang baik”. Dalam hasil survei ini yaitu 37 dari 50 responden mengeluhkan tentang waktu pelayanan yang terlalu lama.¹⁴

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*/Ketanggapan

Berdasarkan tabel 12 menggambarkan bahwa skor rata-rata hasil survei kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* diperoleh 2,71 dengan kategori “kurang baik”. Dalam hasil survei ini yaitu 39 dari 50 responden mengeluhkan tentang respon/tanggapan petugas pelayanan yang kurang baik ketika pasien sering kali bertanya karena tidak paham.¹⁵

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*/Jaminan

Berdasarkan tabel 15 menggambarkan bahwa rata-rata skor yang diperoleh dari hasil survei adalah 2,86 dan dikategorikan “kurang baik”. Namun jika dilihat dari grafik 6 hasil survei yang menunjukkan bahwa 43 dari 50 responden menyatakan petugas medis sudah baik dalam memberikan

informasi mengenai fungsi obat dan penggunaannya. Dapat diartikan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* cenderung “baik”

Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*/Empati

Berdasarkan tabel 17 menggambarkan bahwa skor rata-rata hasil survei kepuasan pasien pada dimensi *empathy* diperoleh 2,78 dengan kategori “kurang baik”. Dalam hasil survei ini yaitu 34 dari 50 responden mengeluhkan kurangnya perhatian kepada pasien ketika melihat pasien yang kebingungan dan hanya dihiraukan saja.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2021

Table 9. Frekuensi Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Frekuensi	Kategori
Tangible	36	baik
Reliability	37	kurang baik
Responsiveness	39	kurang baik
Assurance	43	baik
Empathy	34	kurang baik

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2021

Grafik 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati Jakarta Tahun 2021

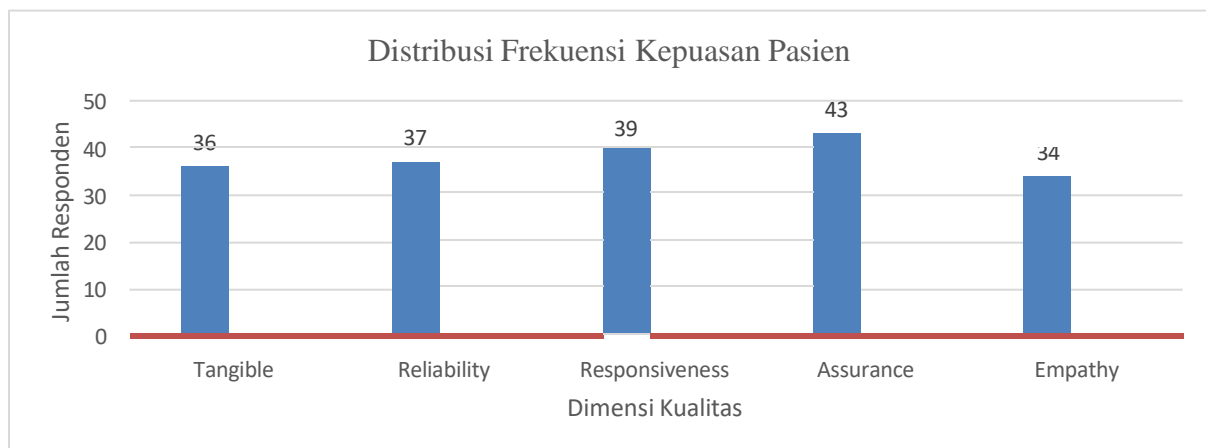
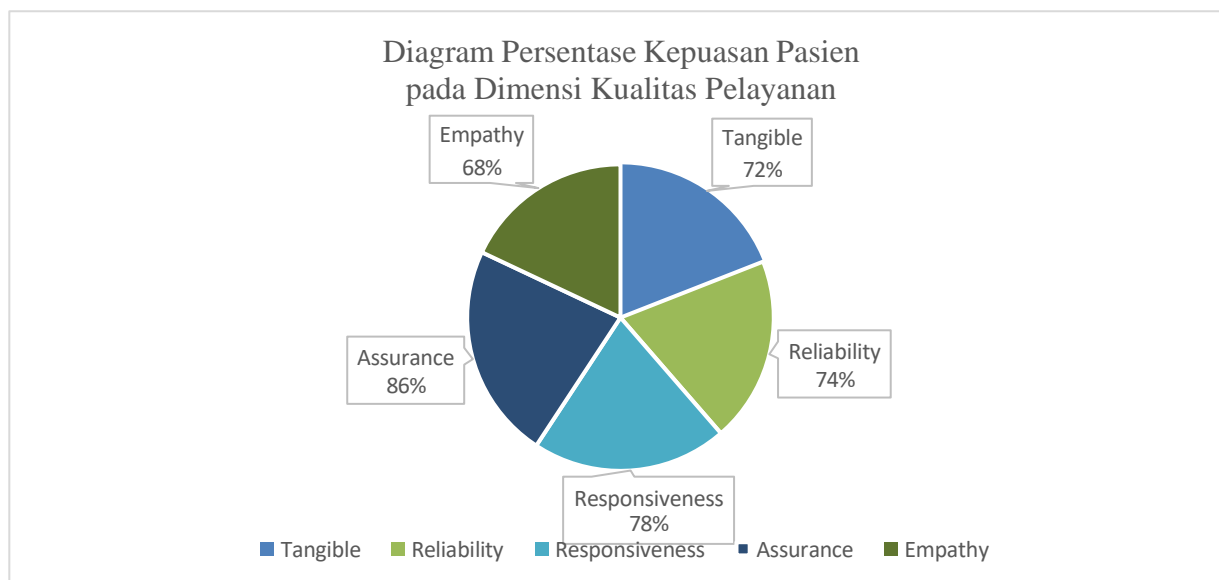


Diagram Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Fatmawati Jakarta Tahun 2021

Grafik 7. Diagram Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Rawat Jalan Rsup Fatmawati Jakarta Tahun 2021



Makna Singkatan (Abbreviations)

RSUP : Rumah Sakit Umum Pusat
IRJ : Instalasi Rawat Jalan
IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

Persetujuan Etik

Tidak diperintahkan untuk melakukan uji etik karena tidak ada perlaku.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini adalah penelitian independent yang bebas dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh PA sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih tim penulis sampaikan kepada seluruh partisipan (subjek) dalam penelitian ini.

Reference

1. Saputri D., Adiana S. Dan Lakoan MR. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Poli Anak Rumah Sakit X. Indonesia J Health Science. 2023; 03(02a): 160-9.
2. Arnas I. Studi Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Wajo (Internet). Uin Alauddin Makasar. 2018. Tersedia Pada: <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1178/1/rezki.pdf?cv=1>.
3. Hasan S. Dan Putra AHPK. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas

- Layanan Citra. Nilai Dan Kepuasan. *J Manajemen Indonesia*. 2019: 18(03): 184.
4. Muizu WOZ., Komarudin A. Dan Kaltum U. Meningkatkan Kinerja Pegawai Melalui Faktor Pribadi Dan Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Efektifitas Organisasi. *J Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. 2018: 05(02): 183-209.
 5. Marbun R., Ariyanti R. Dan Dea V. Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG J Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*. 2022: 06(01): 108.
 6. Yurita M. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *J Bidang Ilmu Kesehatan*. 2019: 09(01): 37-49.
 7. Datuan N., Darmawansyah D. Dan Daud A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *J Kesehatan Masyarakat Marit*. 2019: 01(03): 24-31.
 8. Hidayatullah RD. Dan Satoto EB. Dan Murtaliningtyas W. Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe Wm (Warungmu) Wuluhan Jember. *J Mhs Entrep*. 2023: 02(01): 52.
 9. Christiani Nababan M., Listiawaty R. Dan Berliana N. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *J Kesmas Jambi*. 2020: 04(02): 6-16.
 10. Fitriyanah E., Noer'aini I. Dan Utomo TP. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. 2015: 2015:1-239.
 11. Sutopo E., Sudarwani Dan Istiqomah. Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Karanganyar Eko. *Edunomika*. 2019: 03(01): 159-67.
 12. Humas Fatmawati. (2015-2019). Rencana Strategis Bisnis RSUP Fatmawati 2015-2019. Retrieved From Pelayanan Publik: <http://rsupfatmawati.id/assets/pdf/rsb2015-2019awal.pdf>
 13. Wardany, Ossy Firstanti and Yulvina Sani. Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (Survei Terhadap Orangtua Dan Guru Di Lampung). *JPK (Journal Pendidikan Khusus)* 16.2 (2020): 48-64.
 14. Yurustin D. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Rokan Hulu. *Prepotif: Journal Kesehatan Masyarakat*. 05(02). 1373-1376.
 15. Alfitriadi. Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. *Diss. Universitas Islam Riau*. 2022.

*) Original Article

---IJMHS---

