

Original Article *)

Hubungan Pelayanan Prima, Tarif Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum di RS Hermina Mekarsari Tahun 2023

The Relationship Between Excellent Service, Service Rates, and Facilities with General Outpatient Patient Satisfaction at Hermina Mekarsari Hospital In 2023

Antin Widya Lestari^{1*}, Purwani Pujiati², Achmad Lukman Hakim³

^{1,2,3}Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

*Email Correspondent: antin@gmail.com

Abstract

Introduction: Outpatient satisfaction is one of the indicators to measure the success of a service provided, the achievement of outpatient satisfaction at Hermina Mekarsari Hospital. This study aimed to determine the relationship between excellent service, service rates, and facilities with general outpatient patient satisfaction at Hermina Mekarsari Hospital in 2023.

Methods: This research was a quantitative study with a cross-sectional design. The sample in this study were general outpatients at Hermina Mekarsari Hospital in February - March. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 131 respondents. The instrument used in this study was a questionnaire.

Results: This research shows, 90 (68.7%) respondents were satisfied with the services provided, 75 (57.3%) respondents thought that the general outpatient of Hermina Mekarsari Hospital provided excellent service, 77 (58.8%) respondents thought that the service rates in the general outpatient of Hermina Mekarsari Hospital were appropriate and more than half, namely 72 (55%) respondents thought that the facilities in the outpatient of Hermina Mekarsari Hospital were complete. There is a relationship between excellent service (p -value=0.002), service rates (p -value=0.004), and facilities (p -value=0.008) with patient satisfaction.

Discussion: There is a relationship between excellent service, service rates and facilities with general outpatient patient satisfaction at Hermina Mekarsari Hospital.

Keywords: facilities, patient satisfaction, service excellent

Artikel

Disubmit (Received) : 21 December 2023

Diterima (Accepted) : 27 December 2023

Diterbitkan (Published) : 30 December 2023

Copyright: © 2023 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

Rumah sakit adalah salah satu wujud sarana pelayanan kesehatan yang bisa diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Adapun pelayanan kesehatan yang disediakan dirumah sakit dapat berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat darurat serta pelayanan medik dan non medik.¹ Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun non medis kepada pasien yang rawat jalan atau pasien yang datang ke poliklinik rumah sakit baik untuk *check up*, kontrol ataupun untuk mengobati penyakit ringan yang tidak membutuhkan rawat inap.²

Sebagai sarana yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, rumah sakit mempunyai masalah utama yaitu tentang apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi harapan pasien atau tidak. Jika pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah memenuhi harapan, maka pasien akan merasa puas.³ Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun subjektif namun tetap ada objektifnya, yang mana penilaian dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis pasien saat berkunjung ke rumah sakit, serta pengaruh lingkungan saat pasien berkunjung kerumah sakit.⁴ Kepuasan pelayanan rawat jalan umum adalah nilai subjektik yang diberikan oleh pasien rawat jalan umum terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil dari survey yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) capaian kepuasan pasien di Indonesia pada tahun 2021 yaitu 96% dan sudah melebihi target yang ditetapkan yaitu 92 %.⁵ Secara keseluruhan gambaran kepuasan pasien rawat jalan diseluruh Indonesia sudah lebih dari 80% responden merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan.⁶ Hasil survey kepuasan masyarakat BP2D provinsi Jawa Barat tentang tingkat kepuasan msyarakat terhadap pelayanan public termasuk rumah sakit didapatkan bahwa Indeks Kepuasan masyarakat pada tahun 2021 adalah 81,03 dengan kategori baik.⁷ Hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Bogor pada tahun 2021 diperoleh hasil bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan adalah Baik dengan nilai rata-rata 3.23.⁸

Kepuasan pasien umum rawat jalan di RS Hermina Mekarsari masih belum memenuhi standar yang ditetapkan yaitu 100 %, sedangkan pada tahun 2021 capaian kepuasan pasien hanya 85,19% dan pada tahun 2022 capaian kepuasan pasien 92,59%. Kepuasan pasien rawat jalan merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan sebuah pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien rawat jalan umum harus menjadi perhatian oleh RS Hermina Mekarsari, karena pelayanan rawat jalan umum merupakan salah satu produk unggulan di RS Hermina Mekarsari. Jika pasien rawat jalan umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka akan berdampak kepada kunjungan pasien.⁹ Pelayanan yang memuaskan akan membentuk loyalitas pasien, dan pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan pelanggan baru. Dalam upaya mencapai tujuan pemberian pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien maka rumah sakit perlu memperhatikan faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan umum. Menurut beberapa penelitian ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain adalah pelayanan prima, harga atau tarif dan fasilitas rumah sakit.

Pelayanan prima merupakan pemberian pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Dengan diberikannya pelayanan prima maka akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien

merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.¹⁰ Selain dari memberikan pelayanan prima, rumah sakit juga harus membuat tarif pelayanan yang diberikan. Tarif pelayanan yang ditetapkan haruslah sesuai dan tepat sasaran. Tarif pelayanan yang terlalu mahal akan mengakibatkan meningkatnya harapan pasien terhadap kualitas yang diberikan, jika harapan tersebut tidak terpenuhi maka akan menimbulkan kekecewaan kepada pasien sehingga pasien akan mengeluh dan tidak puas serta berpindah kerumah sakit lain.¹¹

Hal lain yang tidak kalah penting supaya jasa pelayanan kesehatan dapat diberikan dengan baik kepada pasien adalah fasilitas yang menunjang pelayanan kesehatan. Fasilitas merupakan sarana yang bersifat mempermudah konsumen untuk melakukan sebuah aktivitas.¹² Ketersediaan fasilitas yang baik dan lengkap akan menunjang pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pencapaian kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari tahun 2022 sudah meningkat dari pada tahun 2021, namun pencapaian tersebut belum mencapai standar yang ditetapkan. Pada tahun 2021 ada 79 komplain tentang pelayanan di rawat jalan umum dan pada tahun 2022 ada 62 komplain. Penyebab komplain yang paling sering disampaikan oleh pasien yaitu keterlambatan dokter praktek di pelayanan rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari, keramahan petugas kesehatan yang melayani di rawat jalan umum, lama waktu tunggu obat di pelayanan rawat jalan umum, LOS yang panjang serta ketersediaan obat yang belum lengkap sehingga pasien diberikan *copy* resep dan harus mencari obat tersebut di luar rumah sakit. Berdasarkan hasil survey dari tim *Public Relation* tarif pelayanan rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari tergolong lebih tinggi jika dibandingkan dengan rumah sakit kompetitor, dengan tarif yang tergolong tinggi maka pasien mengharapkan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian tersebut menjadi pertimbangan untuk dilakukan analisis terkait hubungan pelayanan prima, tarif, fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rawat jalan Rumah sakit Hermina Mekarsari.

Metode

Metode penelitian kuantitatif dengan metode observasional analitik dengan desain penelitian cross sectional. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Non-probability Sampling dengan cara Purposive Sampling. Responden dalam penelitian adalah pasien Rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari 131 responden. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2023. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah: 1) Pasien bersedia menjadi responden. 2) Pasien merupakan pasien rawat jalan umum di RS Hermina Mekarsari. Kriteria eklusi dalam penelitian ini adalah: Pasien IGD. Ranap dan Pasien rawat jalan BPJS.

Penelitian ini sudah lulus uji etik dari Komisi Etik Riset dan Publikasi Universitas Indonesia Maju dengan nomor: No.4098/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/III2023.

Hasil

Hasil analisis univariat pelayanan Prima, tarif pelayanan, fasilitas dan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Mekarsari 2023.

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat Pelayanan Prima, Tarif Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mekarsari 2023

Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase (%)
Pelayanan Prima		
Tidak Prima	56	42.7
Prima	75	57,3

Total	131	100
Tarif pelayanan		
Tidak sesuai	54	41,2
sesuai	77	58,8
Total	131	100
Fasilitas		
Tidak lengkap	59	45,0
Lengkap	72	55,0
Total	131	100
Kepuasan Pasien		
Tidak puas	41	31,3
Puas	90	68,7
Total	131	100
Total	131	100

Sumber: Hasil Primer 2023

Hasil analisis univariat pada tabel 1, menunjukkan hasil bahwa, sebanyak 90 (68,7%) responden puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat Jalan Umum RS Hermina Mekarsari, sedangkan pada pelayanan prima lebih dari sebagian yaitu 75 (57,3%) responden berpendapat bahwa rawat jalan Umum RS Hermina Mekarsari memberikan pelayanan prima.

Tarif yang diberikan oleh Rumah sakit, responden mempersepsikan sebanyak 77 (58,8%) responden berpendapat bahwa tarif pelayanan di rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari sesuai, dengan Sebagian besar responden mempersepsikan fasilitas yang didapatkan sebanyak, 72 (55%) responden berpendapat bahwa fasilitas di rawat jalan RS Hermina Mekarsari lengkap.

Hasil analisis bivariat pelayanan Prima, tarif pelayanan, fasilitas dan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Mekarsari 2023.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Pelayanan Prima, Tarif Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mekarsari 2023.

Variabel	Kepuasan pasien		Total F (%)	p-value	Ood Ratio
	Tidak Puas	Puas			
	f (%)	F (%)			
Pelayanan Prima					
Tidak Prima	26 (46,4)	30 (53,6)	56 (100)	0,002	3,467
Prima	15 (20)	60 (80)	75 (100)		(1,602-7,502)
Total	41 (31,3)	90 (68,7)	131 (100)		
Tarif pelayanan					
Tidak sesuai	25 (46,3)	29 (53,7)	54 (100)	0,004	3,287
Sesuai	16 (20,8)	61 (79,2)	77 (100)		(1,525-7,081)
Total	41 (31,3)	90 (68,7)	131 (100)		
Fasilitas					
Tidak lengkap	26 (44,1)	33 (55,9)	59 (100)	0,008	2,994
Lengkap	15 (2,8)	57 (79,2)	72 (100)		(1,391-6,444)
Total	41 (31,3)	90 (68,7)	131 (100)		

Hasil analisis Bivariat pada tabel 2. Pada variabel pelayanan prima menunjukkan bahwa, sebanyak 56 responden yang menyatakan pelayanan tidak prima, 26 (46,4 %) responden merasa tidak puas, sedangkan dari 75 responden yang menyakatan pelayanan prima terdapat 15 (20%) responden yang merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistic dengan

chi-square test diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,002 < \alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari.

Hasil analisis bivariat pada variabel tarif pelayanan menunjukkan hasil bahwa, sebanyak 55 responden yang menyatakan tarif pelayanan tidak sesuai, terdapat 25 (46,3 %) responden tidak puas, sedangkan dari 77 responden yang menyatakan tarif pelayanan sesuai ada 16 (20,8%) responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistic dengan chi-square test diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,004$ lebih kecil dari nilai $\alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara tarif pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari.

Hasil analisis bivariat pada variabel tarif pelayanan menunjukkan hasil bahwa, terdapat 59 responden yang menyatakan fasilitas tidak lengkap ada 26 (44,1 %) responden tidak puas, sedangkan dari 72 responden yang menyatakan fasilitas lengkap ada 15 (20,8%) responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil uji statistic dengan chi-square test diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,008$ lebih kecil dari nilai $\alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari.

Pembahasan

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa, sebanyak 41 (31,3 %) responden menyatakan tidak puas, sedangkan 90 (68,7%) responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat Jalan Umum RS Hermina Mekarsari. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan (2020) sebanyak, 55,8% responden menyatakan puas dengan pelayanan rawat jalan.¹³ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Camala *et al* (2021), menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 71,6 % responden puas dengan pelayanan yang diberikan.¹⁴ Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa sebanyak 58,8 % responden tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.¹⁵

Secara umum kepuasan pasien terkait dengan pengalaman pasien atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki seseorang atas layanan, sikap dari pasien mengenai jasa yang diterima melalui evaluasi pasien berdasarkan pengalaman pasien, persepsi pasien atas kinerja layanan terkait dengan harapan pasien.¹⁶ Ada beberapa indikator yang diukur untuk melihat kepuasan pasien yaitu kepuasan pasien terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan serta hubungan antar manusia serta kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan.¹⁷

Pelayanan Prima

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa 56 (42,7%) responden menyatakan pelayanan tidak prima, sedangkan 75 (57,3%) responden menyatakan rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari memberikan pelayanan prima. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mega *et al* (2020) yang menyatakan bahwa sebagian besar yaitu 83% responden mendapatkan pelayanan prima.¹⁸ Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Minaria & Sitorus (2020) tentang kepuasan pasien dan pelayanan prima yang menyatakan 54,9% responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak prima.

Pelayanan prima merupakan pelayanan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit.¹⁰ Menurut Daryanto & Setyobudi (2014) pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam

perusahaan maupun diluar perusahaan.¹¹ Dalam mencapai pelayanan prima pihak perusahaan harus mempunyai keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati, menguasai pekerjaan dengan baik, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami *gesture* pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.¹⁹ Ada beberapa indikator yang dinilai dalam pemberian pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Fasilitas

Hasil penelitian diperoleh hasil 59 (45 %) responden menyatakan fasilitas tidak lengkap, sedangkan 72 (55 %) responden menyatakan fasilitas lengkap. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin *et al* (2019) tentang hubungan usia, pendidikan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan yang menunjukkan ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien.²⁰ Namun hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malinda & Sari (2020) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan yang menunjukkan bahwa lebih dari sebagian yaitu 73,19 % responden menyatakan fasilitas tidak lengkap.²¹ Hasil penelitian juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syanida (2020) tentang hubungan mutu pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan yang menyatakan bahwa lebih dari sebagian responden menyatakan fasilitas kurang baik.²²

Fasilitas merupakan sarana yang berfungsi untuk memberikan kelancaran dan kemudahan pelaksanaan fungsi. Fasilitas adalah komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan ataupun dikurangi tanpa mengubah mutu dan model jasa. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu yang dapat mempermudah konsumen dalam memperoleh kepuasan.¹² Fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit harus menyediakan fasilitas yang aman, fungsional dan mendukung bagi pasien, keluarga, staf dan pengunjung. Untuk mencapai hal tersebut, maka (fasilitas fisik, peralatan medis, dan peralatan lainnya harus dikelola secara efektif)²³ Dalam mengukur fasilitas indikator yang digunakan antara lain kenyamanan dan kebersihan, kelengkapan peralatan dokter, adanya penunjuk arah dan kotak saran, kelengkapan obat-obatan, ketersediaan tempat ibadah dan ketersediaan tempat sampah.¹²

Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 56 responden yang menyatakan pelayanan tidak prima ada 26 (46,4 %) responden tidak puas, sedangkan dari 75 responden yang menyatakan pelayanan prima ada 15 (20%) responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil uji statistic dengan *chi-square test* diperoleh nilai *p-value* = 0,002 lebih kecil dari nilai α (0,05), artinya ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2022) tentang *Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality* yang menyatakan bahwa *service excellent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.²⁴ Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi *et al* (2021) tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar yang menyatakan bahwa pelayanan prima dengan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.²⁵

Pemberian pelayanan mutu layanan kesehatan, Rumah sakit di tuntut dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan klien, pelayanan tanpa cacat, pelayanan prima atau lebih dikenal dengan sebutan *service excellent*. Pelayanan yang diberikan akan berdampak kepada kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan dapat berupa keramahan petugas rumah sakit dan kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik jika dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.²⁶ Tujuan layanan prima dari organisasi adalah untuk memberikan pengalaman yang luar biasa dan tidak terlupakan bagi pelanggan, yang terjadi tidak hanya secara kebetulan namun didesain menjadi sebuah peluang yang relevan.²⁷

Hubungan Tarif Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian diperoleh bahwa dari 55 responden yang menyatakan tarif pelayanan tidak sesuai ada 25 (46,3 %) responden tidak puas, sedangkan dari 77 responden yang menyatakan tarif pelayanan sesuai ada 16 (20,8%) responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil uji statistic dengan *chi-square test* diperoleh nilai *p-value*= 0,004 lebih kecil dari nilai α (0,05), artinya ada hubungan antara tarif pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggareni & Kurniawan (2019) yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit yang menyatakan bahwa tarif pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.²⁸ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadlilah *et al* (2020) tentang pengaruh pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan.²⁹

Besarnya tarif pelayanan rumah sakit merupakan salah satu yang mendasari keputusan pasien untuk memanfaatkan atau tidak memanfaatkan pelayanan rumah sakit. Banyak hal yang harus dipertimbangkan dalam menentukan tarif pelayanan rumah sakit yaitu: biaya dari setiap pelayanan, tarif pelayanan dari rumah sakit pesaing dan tarif pelayanan substitusi serta penilaian pelanggan terhadap keistimewaan produk jasa kesehatan atau pelayanan rumah sakit.³⁰ Tarif pelayanan yang ditetapkan haruslah sesuai dan tepat sasaran. Tarif pelayanan yang terlalu mahal akan mengakibatkan meningkatnya harapan pasien terhadap kualitas yang diberikan, jika harapan tersebut tidak terpenuhi maka akan menimbulkan kekecewaan serta ketidakpuasan.¹¹

Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 59 responden yang menyatakan fasilitas tidak lengkap ada 26 (44,1 %) responden tidak puas, sedangkan dari 72 responden yang menyatakan fasilitas lengkap ada 15 (20,8%) responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil uji statistic dengan *chi-square test* diperoleh nilai *p-value*= 0,008 lebih kecil dari nilai α (0,05), artinya ada hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan umum RS Hermina Mekarsari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malinda & Sari (2020) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan yang menunjukkan ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien rawat jalan.²¹ Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggareni & Kurniawan (2019) yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan

pada rumah sakit yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.²⁸

Fasilitas adalah faktor penunjang utama dalam kegiatan sebuah produk.³¹ Fasilitas merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian jasa. Fasilitas yang baik dan lengkap akan memberikan daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihannya dalam membeli jasa.¹² Ketersediaan fasilitas yang baik dan lengkap akan menunjang pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Makna Singkatan

RS : Rumah Sakit

LOS : long of stay

Persetujuan Etik

Penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Prima, Tarif Pelayanan dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Umum di Rs Hermina Mekarsari Tahun 2023” telah melalui prosedur kaji etik dan dinyatakan lolos atau layak untuk dilaksanakan berdasarkan surat keterangan yang diterbitkan oleh Komisi Etik Riset dan Publikasi Universitas Indonesia Maju dengan nomor: No.4098/Sket/Ka-Dept/RE/UIMA/III2023.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini adalah penelitian independen yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

Pendanaan

Sumber pendanaan dalam penelitian ini bersumber pada pendanaaan pribadi.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh AWL, sebagai first Author, PP dan ALH sebagai Corresponding Author.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam mendukung keberhasilan dalam penelitian ini.

References

1. Mu'ah. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Sidoarjo: Zifatama Publisher; 2019.
2. Rikomah SE. Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Deepublish Publisher; 2017.
3. Ritonga H. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Umum Daerah Rantau Prapat. Skripsi Fak Ekon Dan Bisnis Islam Univ Islam Negeri Sumat Utara Medan. 2019;
4. Mangindara., Rahmadani, S., Devi S. Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan. Sigi: CV. Feniks Muda Sejahtera; 2022.
5. Unit Pelayanan Kesehatan. Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2021.
6. Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah., Wahyuniar L. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan PAsien Rawat Jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. J Health Res Sci. 2022;2.
7. DinKes Jabar. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Bandung: Dinas Kesehatan Jawa barat; 2020.

8. Dinas Kesehatan Kota Bogor. Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat. Bogor: Dinas Kesehatan Kota Bogor; 2021.
9. Sihombing YA. Loyalitas Pasien "Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity dan Hospital Image". Pekalongan: NEM; 2022.
10. Ismainar H. Keselamatan Pasien Rumah Sakit. Yogyakarta: Deepublish Publisher; 2019.
11. Pamekas M. Pelayanan Prima. Klaten: Lakeisha; 2021.
12. Risdawati. Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada RSUD I Lagaligo Wotu Kab. Luwu Timur). Skripsi Jur Ekon Islam Fak Ekon Dan Bisnis Islam Univ Islam Negeri Alauddin Makassar. 2017;
13. Pangaribuan H. Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Undata Palu. J Borneo Holist Health. 2022;5.
14. Camala, A., Marwati, T. A. A. Faktor - Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19. J Ilm Indones. 2022;7.
15. Wahyuni A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. J Rekam Medic. 2020;3.
16. Talib MT. Manajemen Rekam Medis "S1-Jantung" Rumah Sakit. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka; 2022.
17. Irawati AD. Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan. Skripsi Peminatan Adm Kebijak Kesehat Program Studi Kesehat Masy STIKes Bakti Husada Mulia Madiun. 2017;
18. Mega, M. Y., Nadapdap, T. P. J. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat jalan Terhadap Pelayanan Prima di RSUD Kabanjahe Kabupaten Karo. J Health Sci Gorontalo J Health Sci Community. 2020;4.
19. Atmadjati A. Layanan Prima Dalam Pratik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish Publisher; 2018.
20. Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O. H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. J Publ Kesehat Masy Indones. 2019;6.
21. Malinda & sari. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. J Edukes. 2020;3.
22. Syanida A. Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Kota Langsa. J Edukes. 2020;3.
23. Suhariono. Penerapan Manajemen Fasilitas dan Keselamatan (MFK) Di FasYanKes. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia; 2021.
24. Novitasari D. Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality. JISMA. 2022;01.
25. Pratiwi, R.D., Putra RSP. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. J Manaj Kesehat Yayasan RSDrSoetomo. 2021;Vol.7 No.1.
26. Handayany GN. Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. Malang: Media Nusa Creative; 2020.
27. Mastarida, F., Rumondang, A., Setiawan, Y. B., Kurniullah, A. Z., Revida, E., Purba, S., Napitupulu, D., Sudarso A. Service Management. Medan: Yayasan Kita Menulis; 2020.
28. Anggraeni & Kurniawan. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam. Sci J. 2019;1.
29. Fadlilah, I. N., Listyorini, S., Hadi SP. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. J Ilmu Adm Bisnis. 2022;11.
30. Zebua M. Pemasaran Produk Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Deepublish; 2018.
31. Umayya IS. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Eka Adhayani Aksara. Skripsi Program Studi Ekon Islam Fak Ekon Dan Bisnis Islam Univ Islam Negeri Sumat Utara. 2017;

*) Original Article.

--- ISJMHS ---