



TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN RSUD X JAMBI

Maretta Solvina^{1*}, T. Samsul Hilal², Sugiarto³

Prodi Kesehatan Masyarakat, *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu, Jambi*
marettasolvina09@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, salah satunya rawat jalan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan individu atau kelompok manusia yang timbul setelah membandingkan persepsi mereka tentang kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka. Tujuan Penelitian mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS X Jambi Tahun 2024. Penelitian dengan desain *cross sectional*, data menggunakan diagram kartesius melalui wawancara. Sampel penelitian adalah adalah pasien yang berkunjung dirawat jalan RSUD X sebanyak 105 pasien yang di ambil dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menggunakan aspek dimensi kehandalan (*reliability*) 96,29%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 94,61%, dimensi jaminan (*assurance*) 96,61%, dimensi empati (*emphaty*) 97,38% dan dimensi bukti fisik (*tangible*) 94,06%.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

ABSTRACT

A hospital is a health service institution that provides individual health services in a complete manner, one of which is outpatient. The level of satisfaction or dissatisfaction of an individual or group of people that arises after comparing their perception of the performance of a product or service with their expectations. The purpose of the study is to find out the overview of the level of outpatient satisfaction at Hospital X Jambi in 2024. The research was conducted with a cross sectional design, the data used a cartesian diagram through interviews. The sample of the study was 105 patients who visited the outpatient treatment of Hospital X which were taken by accidental sampling technique. The results of the study used the dimensions of reliability (96.29%), responsiveness dimension (94.61%), assurance dimension (96.61%), emphaty dimension (97.38%) and physical evidence dimension (tangible) dimension (94.06%).

Keywords : Patient Satisfaction Level, Quality of Health Services, Hospital.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2008) seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari

berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap Pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik



adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Penilaian dilakukan terhadap 5 dimensi mutu pelayanan sebagai berikut : Kehandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, Daya Tanggap (*Responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat, Jaminan (*assurance*) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan, Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam beroperasi (jam kantor) yang nyaman, Bukti Fisik (*tangible*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan

dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Parasuraman et al dalam Tjiptono, 2016).

Dari Penelitian (Purnawan et al., 2024) tentang “Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023 menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah pendidikan, *responsiveness*, *tangibles*, *reliability* dan *empathy*, sedangkan jenis kelamin, *assurance* dan pengetahuan tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu. Hasil penelitian (Rajab & Andilah, 2023) tentang “Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSU Bahteramas Kota Kendari”, menunjukkan bahwa terdapat hubungan daya tanggap, bukti fisik, kehandalan, jaminan terhadap kepuasan pasien, sedangkan empati tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien.

RSUD X berlokasi di Jl. Letjen Soerapto No. 31 Telanaipura, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, yang mana kepemilikannya oleh Pemerintah Provinsi Jambi. RSUD X Jambi memiliki beberapa pelayanan, meliputi Pelayanan rawat jalan, Pelayanan rawat inap,



Pelayanan penunjang medik, pelayanan penunjang diagnostik, pelayanan medik lainnya dan pelayanan non medis. Instalasi Rawat Jalan memiliki 22 klinik di Rawat Jalan. Total kunjungan di rawat jalan RSUD X Provinsi Jambi Tahun 2024 : Januari 4.675 pasien, Februari 3.764 pasien, Maret 3.922 pasien dan April 3.879 Pasien.

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal melalui kotak saran di bulan Februari tahun 2024 dengan keluhan pasien area poli di tambahkan kipas / AC, kurangnya fasilitas tempat duduk sehingga pasien masih ada beberapa yang berdiri, pasien menunggu lama dari pendaftaran sampai menunggu dokter datang, terlalu lama dan ramainya di bagian pendaftaran dan adanya kekosongan obat di depo farmasi rawat jalan. Dari berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat

HASIL

Dimensi kualitas pelayanan merupakan variabel yang di teliti untuk mengetahui seberapa berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Peneliti menggambarkan masing-masing dimensi yang

kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Provinsi Jambi Tahun 2024”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Jambi. Penelitian dilaksanakan di rawat jalan RSUD X Jambi pada tanggal 24-28 Juni 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di rawat jalan RSUD X Jambi sebanyak 16.240 responden. Sampel penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di rawat jalan RSUD X Jambi. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 105 responden. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* dan Analisa data menggunakan diagram kartesius melalui wawancara menggunakan kuesioner.

terdiri dari Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangible*).

Tabel 1
Distribusi Kepuasan Responden berdasarkan
Dimensi Kualitas Pelayanan di RSUD X Jambi
Tahun 2024

Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Kehandalan (<i>Realiability</i>)	1833	1765	96,29
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	2745	2597	94,61
Jaminan (<i>Assurance</i>)	2270	2193	96,61
Empati (<i>Emphaty</i>)	2248	2189	97,38
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	3200	3010	94,06
Total	12296	11754	95,59

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata Tingkat kepuasan pasien di RSUD X Jambi Tahun 2024 adalah sebesar 95,59%. Berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu kualitas pelayanan, Tingkat kepuasan terendah terdapat

pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) yaitu sebesar 94,06% dan Tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebesar 97,38%.

Tabel 2
Nilai Sumbu Kenyataan (X) dan Sumbu Harapan (Y)
Diagram Kartesius

Pernyataan	Dimensi	Rata-rata Harapan (Y)	Rata-rata Kenyataan (X)
Dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik dan jelas	Kehandalan 1	4,45	4,31
Petugas memberikan informasi dengan jelas tentang apa yang akan dilakukan	Kehandalan 2	4,32	4,20
Petugas dengan cepat memberikan pelayanan kepada pasien	Kehandalan 3	4,31	4,11
Petugas menyampaikan informasi secara jelas dan tepat	Kehandalan 4	4,37	4,18
Petugas pendaftaran melayani dengan cepat	Daya Tanggap 1	4,38	4,05
Petugas pendaftaran / administrasi jelas dalam memberikan informasi	Daya Tanggap 2	4,29	4,02
Petugas tanggap memberikan pelayanan kepada pasien	Daya Tanggap 3	4,26	4,03



Petugas mampu menjelaskan dengan baik dan jelas	Daya Tanggap 4	4,24	4,10
Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	Daya Tanggap 5	4,44	4,27
Dokter memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	Daya Tanggap 6	4,54	4,28
Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh	Jaminan 1	4,37	4,30
Dokter ramah dan sabar memberikan pelayanan kepada pasien	Jaminan 2	4,49	4,32
Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya	Jaminan 3	4,34	4,17
Terciptanya suasana aman dan nyaman di lingkungan rumah sakit	Jaminan 4	4,29	4,08
Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien	Jaminan 5	4,13	4,02
Pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial	Empati 1	4,25	4,09
Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	Empati 2	4,27	4,21
Petugas melayani dengan senyum, salam, sopan dan sapa kepada pasien	Empati 3	4,25	4,10
Dokter dengan sabar mendengarkan semua keluhan pasien	Empati 4	4,49	4,35
Dokter / petugas bersedia minta maaf bila terjadi kesalahan	Empati 5	4,16	4,10
Rumah Sakit memiliki Gedung yang bersih dan rapi	Bukti Fisik 1	4,28	4,07
Kebersihan di lingkungan Rumah Sakit	Bukti Fisik 2	4,33	4,01
Kondisi ruang tunggu pasien di poliklinik rawat jalan	Bukti Fisik 3	4,21	3,93
Kebersihan ruangan poliklinik rawat jalan	Bukti Fisik 4	4,34	4,08
Kebersihan dan kerapihan dokter / petugas di rawat jalan	Bukti Fisik 5	4,44	4,27
Rumah Sakit memiliki apotek dengan obat yang lengkap	Bukti Fisik 6	4,44	4,13
Sarana prasarana pemeriksaan memadai dan lengkap	Bukti Fisik 7	4,44	4,18
Jumlah		117,10	111,94
Rata-rata Y (Sebagai Sumbu Y)		4,34	
Rata-rata X (Sebagai Sumbu X)			4,15

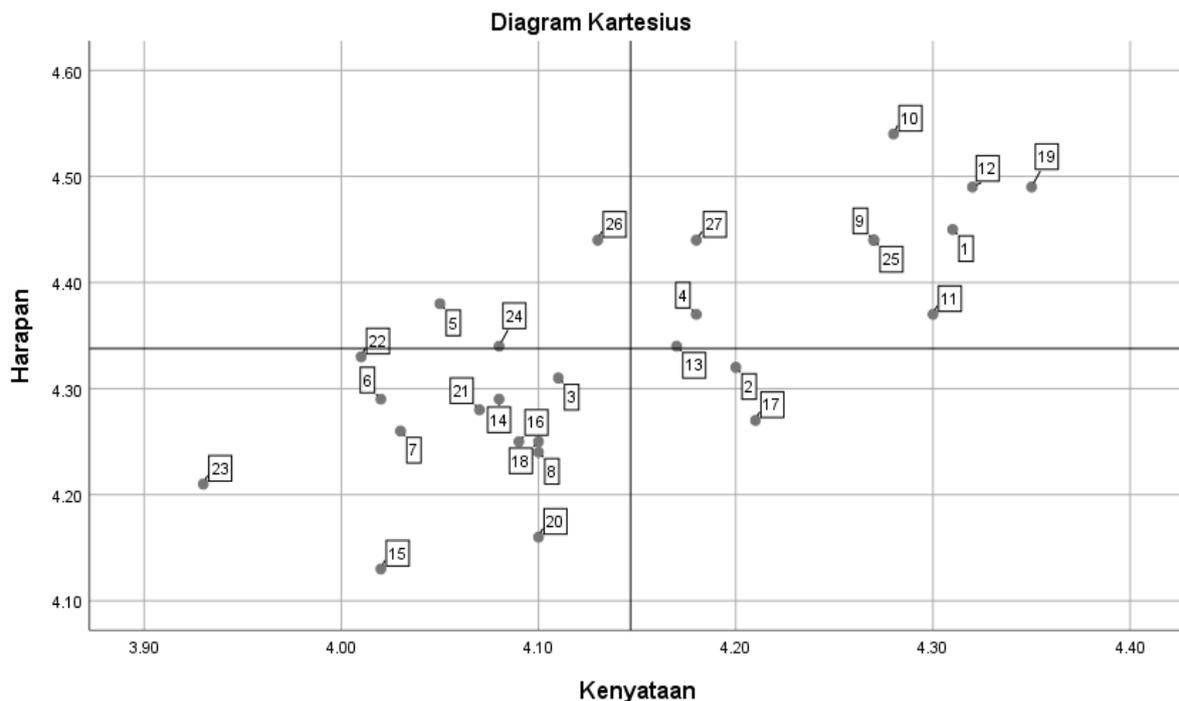
Pada Tabel 2 diatas telah diperoleh bahwa nilai sumbu X (Kenyataan) adalah 4,15 dan sumbu Y (Harapan) adalah 4,34. Nilai

pada sumbu kenyataan (X) dan sumbu harapan (Y) ini yang akan digunakan didalam pembuatan diagram kartesius sehingga dapat

diketahui prioritas masalah atau prioritas perbaikan di RSUD X Jambi Tahun 2024. Setelah dilakukan pengolahan data dan

penginputan nilai sumbu (X) dan sumbu (Y), diagram kartesius dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagan 1
Diagram Kartesius



Kuadran A yaitu dimana tingkat harapan atau kepentingan tinggi tetapi kenyataannya rendah, sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas mutu pelayanan. Dalam penelitian ini, yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan

kualitas pelayanan adalah : Nomor 5 Dimensi Daya Tanggap 1, Petugas pendaftaran melayani dengan cepat. Nomor 26 Dimensi Bukti Fisik 6, Rumah Sakit memiliki apotik dengan obat yang lengkap.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di rumah sakit X menunjukkan bahwa

tingkat kepuasan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar



96,29%. Hal tersebut dikarenakan Rumah Sakit telah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa atribut petugas memberikan informasi dengan jelas tentang apa yang akan dilakukan dan petugas menyampaikan informasi secara jelas dan tepat, namun ada beberapa pasien sebesar 3,71% pasien kurang puas terhadap atribut petugas memberikan informasi dengan jelas tentang apa yang akan dilakukan dan atribut petugas kurang cepat memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan kunjungan di rawat jalan rata-rata sehari 133 pasien, sedangkan jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah pasien yang ada, sehingga petugas memiliki keterbatasan dalam memberikan informasi kepada pasien dan lambatnya petugas memberikan pelayanan kepada pasien. Hasilnya menurunnya kualitas pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, maka diharapkan

untuk menganalisa kembali kebutuhan perawat sesuai anjab (angka jabatan) yang ada di Rumah Sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sangkot et al., 2022), bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun dalam tingkat kepuasan yang baik, terbukti dengan nilai kepuasan pasien pada masing-masing dimensi mendapatkan lebih dari 90%. Tingkat kepuasan tertinggi terletak pada dimensi *empathy* 97,6%, dimensi *tangible* 95,6%, dimensi *reliability* 90,4%, dimensi *assurance* 94,0%, dan dimensi *responsiveness*, 91,8%. Penelitian (Florianus Reu, 2024), tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu, menunjukkan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) 90%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 87,9%, dimensi kehandalan (*reliability*) 89,6%, dimensi jaminan (*assurance*) 93% dan dimensi empati (*emphaty*) 90,8%, dengan demikian nilai persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam RSUP Dr. Sitanala Tangerang dihitung secara keseluruhan mendapat hasil sebesar 90,2% dengan klasifikasi kepuasan yaitu puas. Hasil penelitian (Zulaika et al., 2020), disimpulkan dari



lima dimensi yang diteliti *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* menunjukkan pelayanan di rumah sakit azra sudah sangat baik dengan nilai rata-rata kepuasan pasien 94%, hal ini sudah sesuai dengan standar mutu pelayanan pasien 90%. Hal ini sejalan menurut Fandy Tjiptono & Chandra (2016), kehandalan (*realibility*) adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Hasil penelitian berdasarkan gambaran kepuasan pasien dimensi kehandalan (*realibility*) menunjukkan bahwa pasien akan merasa lebih puas jika mereka menerima layanan yang konsisten setiap kali berkunjung, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi yang akurat, memberikan kepercayaan atas setiap tindakan yang akan dilakukan dan memberikan kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat akan meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Rumah Sakit X menunjukkan bahwa

tingkat kepuasan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 94,61%, hal tersebut dikarenakan Rumah Sakit sudah memberikan pelayanan cepat dan tanggap terhadap pasien yang berkunjung, namun ada beberapa sebesar 5,39% pasien kurang puas terkait petugas kurang tanggap memberikan pelayanan kepada pasien dan kurangnya petugas menjelaskan dengan baik dan jelas. Hal tersebut dikarenakan petugas kewalahan dengan jumlah pasien yang tidak sesuai dengan petugas yang ada. Hasilnya pasien akan kecewa atau merasa tidak puas akan pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Hal yang bisa dilakukan oleh Rumah Sakit untuk menghitung kembali SDM yang ada sesuai dengan angka jabatan tersebut. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian (More et al., 2023), menunjukkan bahwa kenyataan pelayanan kesehatan melebihi harapan pasien dengan kategori sangat puas dimensi *tangible* 97,7%, dimensi *responsiveness* 97,3%, dimensi *assurance* 99,2%, dimensi *emphaty* 98,4% dan dimensi *realibility* 89,7% berada pada kategori puas. Penelitian (Fachri, 2024) juga menunjukkan bahwa di Rumah Sakit X Tahun 2024, dimana semua variabel



dimensi kepuasan yaitu tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki korelasi yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, daya tanggap merupakan determinan kepuasan pasien rawat jalan di RS X. Penelitian (Ansyori, 2023), menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan rawat jalan pada dimensi *tangible*, *emphaty*, *assurance*, *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh pada variabel dependen kepuasan pasien di Rumkitban Malang. Hasil penelitian ini sejalan menurut Fandy Tjiptono & Chandra, (2016) daya tanggap (*responsiveness*) adalah berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. Hasil penelitian berdasarkan gambaran kepuasan pasien daya tanggap (*responsiveness*), menunjukkan bahwa pasien akan merasa lebih puas apabila petugas merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan permintaan pasien, memberikan informasi yang disampaikan secara jelas, memberikan kepedulian dan perhatian yang tulus,

tidak memerlukan waktu tunggu yang lama, dan dengan cepatnya memberikan penanganan atas keluhan pasien. Hal ini akan memberikan penilaian dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap petugas.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 96,61%, hal tersebut dikarenakan Rumah Sakit mampu memberikan keyakinan terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan di rawat jalan, namun ada beberapa pasien sebesar 3,39% kurang puas terhadap pelayanan terkait dengan terciptanya suasana aman dan nyaman di lingkungan Rumah Sakit dan terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien. Hal tersebut dikarenakan poliklinik rawat jalan berada di luar ruangan sehingga pasien menjadi kepanasan dan masih banyaknya pedagang keliling di lingkungan Rumah Sakit serta belum terciptanya keharmonisan atau rasa kekeluargaan antara petugas dengan pasien. Keadaan seperti ini menimbulkan rasa kurang nyamannya pasien yang sedang menunggu antrian untuk mendapatkan pelayanan di poli. Hal yang bisa



dilakukan pihak Rumah Sakit adalah mentertibkan pedagang kaki lima yang berada di lingkungan Rumah Sakit, menambahkan sarana prasarana yang menunjang kenyamanan pasien dan petugas diharapkan lebih memberikan respon yang lebih baik lagi sehingga bisa membuat pasien nyaman untuk mendapatkan pelayanan terhadap petugas kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Marditama et al., 2024), menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang mana *tangible* 77%, *emphaty* 50% cukup, *reliability* 77% baik, *responsiveness* 58% cukup, *assurance* 44% cukup. Penelitian (Muafa & Awotkay, 2022) juga menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan variabel lingkungan fisik dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Marauke. Penelitian (Nurhasma et al., 2021), menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan, lingkungan dan ketersediaan fasilitas Rumah Sakit dengan kepuasan pasien di RSUP dr. Tajuddin chalid Makassar. Hasil penelitian ini sejalan menurut

Fandy Tjiptono & Chandra (2016) Jaminan (*assurance*) adalah perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan Perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Hasil penelitian berdasarkan gambaran kepuasan pasien jaminan (*assurance*), menunjukkan bahwa pasien akan merasa lebih puas apabila petugas memberikan komunikasi yang jelas dan efektif antara petugas dengan pasien mengenai diagnosis, pengobatan dan prosedur medis sehingga meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pasien. Rumah sakit mempunyai fasilitas pendukung yang memadai, (seperti alat medis yang modern, lingkungan yang bersih dan aksesibilitas yang baik) mendukung persepsi positif dan pasien terhadap jaminan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dalam dimensi empati (*emphaty*) sebesar 97,38%. Hal tersebut dikarenakan petugas di Rumah



Sakit mempunyai rasa peduli dan toleransi yang tinggi terhadap pasien yang berkunjung, namun ada beberapa pasien 2,62% kurang puas terhadap pelayanan terkait dengan pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status sosial dan petugas melayani dengan senyum, salam, sopan dan sapa kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan pasien merasa pasien mampu akan di dahulukan di bandingkan pasien tidak mampu serta kurangnya keramahan petugas terhadap pasien. Hasilnya pasien merasa kurang nyaman terhadap petugas. Hal yang bisa dilakukan oleh Rumah Sakit petugas lebih meningkatkan sikap kepedulian dan ramah yang diberikan oleh petugas kepada seluruh pasien tanpa melihat agama, suku dan status sosial menjadikan pasien merasa nyaman. Hal ini akan berdampak kepada tingkat kepuasan pasien dimana pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan rasa ingin kembali lagi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Priyadi & Mustara, 2022) menunjukkan bahwa skor masing-masing dimensi adalah *reliability* 72,75% (puas),

responsiveness 69,37% (puas), *assurance* 76,35% (puas), *emphaty* 85,5% (sangat puas) dan *tangible* 74,02% (puas). Penelitian (Marditama et al., 2024), menyatakan hal yang sama bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang mana *tangible* 77%, *emphaty* 50% cukup, *reliability* 77% baik, *responsiveness* 58% cukup, *assurance* 44% cukup. Penelitian (Mahendro et al., 2023), menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rawat jalan puskesmasn Pracimantoro I Wonogiri menunjukkan bahwa hasil dimensi *tangible* sangat puas (86,62%), dimensi *reliability* sangat puas (88,53%), dimensi *responsiveness* sangat puas (91,85%), dimensi *assurance* sangat puas (89,61%) dan dimensi *emphaty* sangat puas (92,23%), yang mana dalam penelitian ini sejalan dengan atribut petugas tidak membedakan status sosial pasien. Hal ini sejalan menurut Fandy Tjiptono & Chandra (2016) empati (*emphaty*) adalah Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan



memiliki jam beroperasi (jam kantor) yang nyaman. Hasil penelitian berdasarkan gambaran kepuasan pasien empati (*emphaty*, menunjukkan bahwa empati yang di tunjukkan oleh petugas kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Petugas memahami dan merasakan apa yang dirasakan pasien, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik dan rasa nyaman bagi pasien. Senyum, salam, sopan dan sapa kepada pasien faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik sehingga pasien merasa lebih dihargai dan diakui sebagai individu yang penting ketiga petugas berinteraksi dengan cara yang sopan dan menghormati, serta pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif berdasarkan status sosial pasien dapat meningkatkan kepuasan. Ketika pasien merasa bahwa mereka dilakukan adil dan sama tanpa memandang latar belakang sosial mereka, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa hormat mereka terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 94,06%. Hal

tersebut dikarenakan Rumah Sakit sudah memberikan sarana prasarana yang mendukung setiap penunjang untuk pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik, namun ada beberapa pasien 5,94% pasien kurang puas terhadap pelayanan terkait kebersihan di lingkungan Rumah Sakit khususnya di kamar mandi pasien dan kondisi ruang tunggu pasien di poliklinik rawat jalan. Hal ini dikarenakan kurangnya kebersihan di kamar mandi dan minimnya kamar mandi pasien di lingkungan Instalasi rawat jalan serta kurang nyamannya kondisi ruang tunggu dikarenakan kurangnya kursi untuk pasien dan ruang tunggu berada di *outdoor* sehingga pasien merasa panas dan kurang nyaman dengan minimnya kipas angin di tiap poli. Dari hasil penelitian di RSUD X yang mana dari pernyataan responden tersebut agar Rumah Sakit meningkatkan kualitas kebersihan lingkungan Rumah Sakit khususnya area kamar mandi dan menambah sarana prasarana seperti kipas angin di tiap poli agar meningkatkan rasa aman dan nyaman terhadap pasien yang sedang menunggu mendapatkan pelayanan di RSUD X. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sangkot et al.,



2022), bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun dalam tingkat kepuasan yang baik, terbukti dengan nilai kepuasan pasien pada masing-masing dimensi mendapatkan lebih dari 90%. Tingkat kepuasan tertinggi terletak pada dimensi *empathy* 97,6%, dimensi *tangible* 95,6%, dimensi *reliability* 90,4%, dimensi *assurance* 94,0%, dan dimensi *responsiveness*, 91,8%. Penelitian (Supartiningsih, 2017), menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Seragen pada pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian di RSUD X, responden menyatakan tidak puas terhadap atribut kebersihan di lingkungan rumah sakit yang mana tempat toilet berada jauh dan kondisi kurang bersih, yang mana penelitian sejalan dengan penelitian (Permatasari et al., 2021) tentang pengaruh sanitasi terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini sejalan menurut Fandy Tjiptono & Chandra (2016), bukti fisik (*tangible*) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang

digunakan Perusahaan, serta penampilan karyawan. Hasil penelitian berdasarkan gambaran kepuasan pasien bukti fisik (*tangible*), menunjukkan bahwa kebersihan di rumah sakit khususnya kamar mandi pasien dianggap sebagai faktor kritis yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kamar mandi yang bersih mencerminkan standar higienis yang tinggi dan perhatian terhadap kesehatan pasien. Kamar mandi yang bersih dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien, mengurangi risiko infeksi dan menciptakan kesan positif tentang keseluruhan fasilitas rumah sakit. Serta fasilitas di ruang tunggu mendapatkan fasilitas tambahan seperti kipas angin, tempat duduk yang memadai, ventilasi yang baik dapat mengurangi stress dan kecemasan pasien saat menunggu giliran. Lingkungan yang estetik dapat memberikan kesan profesionalisme dan perhatian terhadap detail, yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan diagram kartesius yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kualitas pelayanan adalah



petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan Rumah Sakit memiliki apotik dengan obat yang lengkap. Menurut Pohan (2015) menyatakan bahwa kuadran A adalah lokasi berbagai aspek atau atribut layanan kesehatan yang dirasakan penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya menurut pasien masih kurang. Dengan demikian, atribut layanan kesehatan tersebut harus menjadi perhatian utama di dalam peningkatan mutu atau kinerja. Kuadran A merupakan kualitas atau kinerja pelayanan kesehatan yang dianggap pasien masih di bawah harapan, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien pada atribut yang terdapat pada kuadran tersebut. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian (Gunawan et al., 2020), diperoleh atribut pelayanan pada pasien rawat jalan yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu atribut menunggu pelayanan di apotek, atribut perawat mampu cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, pelayanan dokter dijalankan sesuai jadwal, dokter mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat dan petugas apotek cepat tanggap dalam memberikan nomor antrian obat pada pasien. Penelitian (Hanafi et al., 2022),

menunjukkan bahwa semua pelayanan keseluruhan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bima sudah cukup memuaskan. Adapun yang harus diperbaiki atau dipertahankan adalah atribut kehandalan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, atribut empati memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas tersedianya jaminan ketersediaan obat dan atribut daya tanggap meliputi pelayanan RSUD Bima dimulai tepat waktu. Untuk itu perlu dilakukan berbagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut : Nomor 5 Dimensi Daya Tanggap 1, penelitian lanjutan terkait sistem registrasi pasien sesuai dengan kebijakan yang berlaku saat ini terkait peralihan rekam medis dari manual menjadi elektronik atau disebut RME (Rekam Medik Elektronik) yang sedang berproses di RSUD X Jambi dan penambahan SDM sesuai Anjab (analisis jabatan) di pendaftaran rawat jalan. Nomor 26 Dimensi Bukti Fisik 6, ketersediaan obat yang konsisten, di mulai dari melakukan inventarisasi rutin dan memperkirakan permintaan obat berdasarkan data sebelumnya, jalin kerjasama yang baik dengan



pemasok obat untuk memastikan ketersediaan obat yang konsisten dan pengiriman tepat waktu dan system manajemen stok yang canggih untuk memantau ketersediaan obat secara *real-time* dan menghindari kekosongan stok.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan adalah sebesar 95,59%. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan utama yaitu petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan rumah sakit memiliki apotik dengan obat yang lengkap. Diharapkan terhadap rumah sakit melakukan perbaikan di bagian petugas pendaftaran melayani dengan cepat, dengan sedang di prosesnya Rekam medik Elektronik (RME) dan penambahan SDM sesuai anjab di pendaftaran rawat jalan memungkinkan tidak terjadi penumpukan pasien di area pendaftaran dan bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan rumah sakit memiliki apotik dengan obat yang lengkap, memantau ketersediaan obat secara *real-time* dan menghindari kekosongan stok.

DAFTAR PUSTAKA

Ansyori, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran. *Jurnal*

Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, 13(2), 557–570.

<https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>

Fandy Tjiptono, P. ., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4* (Yogyakarta (ed.)). Andi Offset.

Florianus Reu. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 61–72. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i1.2446>

Gunawan, A., Wahyuni, N., & Syafira Utami, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan di Krakatau Medika Hospital Analysis of Customer Satisfaction Level Towards Patients in Krakatau Hospital Medics. *Journal of Integrated System*, 3(1), 26–39.

Hanafi, Rachmawati, E., & Hartanto, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Diagram Kartesius Di Rawat Inap Rumah Sakit Rsud Bima Tahun 2021. *Jurnal Medika Utama*, 03(03), 1–23.

Hidayat, A. A. A. (2020). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.

Ismanto, J. (2020). *Manajemen Pemasaran* (T. Selatan (ed.); Edisi 13). Unpam Press.

JambiLink.com. (2024). *RSUD Raden Mattaher Jambi bantah dugaan mengabaikan pasie kritis yang viral di media sosial*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta : Erlangga.

Marditama, T., Nugrayasa, K. I., Stefi, F. V., Ani, & Stefiana, F. V. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X*. 8, 722–727.

More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(2), 110–119.



- <https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i2.3114>
- Muafa, I. W., & Awotkay, A. s. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 13(2), 90–100. <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/ekosos/article/download/4753/2558>
- Nurhasma, Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUDP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. 07(2),90-100.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Nomor 4,1-35*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Permenkes tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Permenkes Nomor 3 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, 69(555), 1–53.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan* (Jakarta (ed.)). EGC.
- Priyadi, G., & Mustara. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Kabupaten Majalengka*. 13, 1017–1022.
- Purnawan, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 7(1), 8–25. <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1097>
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18, 73–86.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung (ed.)). CV. Alfabeta.
- Supartiningasih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Www.jambi.one.com. (2024). *Lagi, keluarga psien keluhkan buruknya pelayanan di RSUD Raden Mattaher*.
- Www.jambiline.com. (2023). *Kesal, Warga Berjam-jam Menunggu di Poli RSUD Raden Mattaher Jambi, Minta Gubernur Segera Evaluasi*.
- Zulaika, Suhermi, & Rivanto, R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>