

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rsud Kabupaten Majalengka

Gugun Priyadi

RMIK Kampus Cirebon, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya; kangpriyadi9@gmail.com (koresponden)

Mustara

RMIK Kampus Cirebon, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya; taramustara@gmail.com

ABSTRACT

The level of outpatient satisfaction is the patient's feelings that arise as a result of the performance of the health services they get after the patient compares them with what they expect. So we need research that aims to describe the level of satisfaction of outpatients at Majalengka Hospital. This type of research is a descriptive study. The subjects of this study were 100 outpatients selected by incidental sampling technique. Data collection was carried out by filling out questionnaires, then analyzed descriptively. It is known that the scores for each dimension are: reliability = 72.75% (satisfied), responsiveness = 69.37% (satisfied), assurance = 76.35% (satisfied), empathy = 85.5% (very satisfied) and tangibles = 74.02% (satisfied). It is concluded that in general, outpatient services are satisfactory for patients.

Keywords: outpatient; service quality; patient satisfaction

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Maka diperlukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD Majalengka. Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif. Subyek penelitian ini adalah 100 pasien rawat yang dipilih dengan teknik *incidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner, lalu dianalisis secara deskriptif. Diketahui bahwa skor masing-masing dimensi adalah: *reliability* = 72,75% (puas), *responsiveness* = 69,37% (puas), *assurance* = 76,35% (puas), *empathy* = 85,5% (sangat puas) dan *tangibles* = 74,02% (puas). Disimpulkan bahwa secara umum, pelayanan rawat jalan adalah memuaskan pasien.

Kata kunci: rawat jalan; kualitas pelayanan; kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai. rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. ⁽¹⁾

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Kualitas mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Memenuhi mutu pelayanan kesehatan maka dasar yang dipergunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas kepada klien (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan jasa kesehatan. Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan, maka makin baik mutu pelayanan Kesehatan. ⁽²⁾

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. ⁽³⁾ Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Penurunan jumlah kunjungan pasien terjadi karena pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut dimungkinkan kualitas pelayanan yang belum optimal. Apakah selama ini kualitas pelayanan atau sikap petugas kesehatan yang diberikan kurang baik sehingga berpengaruh terhadap turunnya jumlah kunjungan pasien. Keadaan lingkungan juga memberikan rasa kepuasan terhadap pasien yang berobat seperti kebersihan, tidak bising, nyaman, asri yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas untuk kegunaan lingkungan seperti tersedia tempat duduk, adanya tempat pembuangan sampah, tidak kotor dan lain sebagainya. ⁽⁴⁾

Penilaian pasien terhadap unit pelayanan rawat jalan akan menimbulkan rasa puas dan tidak puas terhadap unit tersebut. Sikap petugas yang kurang ramah, lingkungan unit rawat jalan yang kurang bersih, bising, kurang asri, sarana dan prasarana pendukung layanan di unit pendaftaran yang tidak lengkap akan menimbulkan rasa tidak senang dan tidak betah pasien. Akumulasi dari penilaian tersebut akan berujung pada rasa puas dan tidak puas pasien terhadap layanan di unit rawat jalan tersebut. Pihak manajemen rumah sakit sebaiknya mengetahui aspek dan dimensi mana saja yang memberikan rasa puas dan tidak puas pasien. Dengan diketahuinya aspek dan dimensi tersebut pihak manajemen dapat menyusun program, kegiatan, dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada rawat jalan, sehingga pada akhirnya pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa ada beberapa keluhan pasien yaitu keramahan petugas dalam melayani pasien yang kurang salah satu contohnya adalah senyum, sapa, salam sopan santun. tanggapan petugas saat memberikan penjelasan saat keluarga pasien menyampaikan keluhan dirasa masih kurang dan pemberian informasi oleh petugas kurang memuaskan.

Dari uraian tersebut, maka analisis tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka sangat diperlukan. Informasi tersebut diharapkan akan dapat menggambarkan aspek dan dimensi mana saja yang perlu ditingkatkan agar kinerja pelayanan rawat jalan meningkat.

METODE

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah studi deskriptif. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Lokasi penelitian dilakukan di unit rawat jalan RSUD. Kabupaten Majalengka dari bulan Oktober sampai dengan bulan November 2020. ⁽⁵⁾ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di rawat jalan di bulan Oktober sampai November tahun 2020 sebanyak 16.971 orang dengan penghitungan jumlah populasi yang diteliti menggunakan rumus Menurut Slovin. ⁽⁶⁾ Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan, bersedia menjadi responden, pasien dalam keadaan sadar. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien rawat jalan yang saat periode penelitian dilakukan tidak berkunjung. Untuk populasi 16.971 pasien dengan tingkat kesalahan 10% maka hasil perhitungan didapat jumlah sampelnya 99,40 dibulatkan menjadi 100 sampel. Pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. ⁽⁷⁾

Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan meliputi variable kepuasan responden terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Majalengka yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Pertanyaan diisi sendiri oleh responden, dalam penelitian ini responden adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan di rawat jalan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Etik penelitian berupa *informed consent* yang diberikan kepada responden sebelum pengumpulan data dilakukan, selain itu aspek *confidentiality* (kerahasiaan) informasi yang diperoleh dari responden akan dijamin oleh peneliti. Jika responden menolak untuk ikut berpartisipasi, maka tidak akan diambil datanya.

HASIL

Karakteristik Demografi Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 18-45 tahun, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan (61%), pendidikan terbanyak adalah SMA (44%), pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga (40%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di RSUD Majalengka

Karakteristik demografi	Frekuensi	Persentase
Usia		
18-25	33	33
26-35	37	37
36-45	20	20
46-55	8	8
>46	2	2
Jenis kelamin		
Perempuan	61	61
Laki-Laki	39	39
Pendidikan		
Sekolah Dasar (SD)	19	19
Sekolah Menengah Pertama (SMP)	24	24
Sekolah Menengah Atas (SMA)	44	44
Perguruan Tinggi (PT)	13	13
Pekerjaan		
Karyawan	9	9
PNS/TNI/POLRI	1	1
Wiraswasta/Pedagang	19	19
Pelajar/Mahasiswa	16	16
Ibu Rumah Tangga	40	40
Lainnya.	15	15

Dimensi *Reliability*

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *reliability*, mayoritas jawaban para responden dari unsur pertanyaan U1 sampai U5 adalah puas. Untuk dimensi *responsiveness*, mayoritas jawaban para responden dari unsur pertanyaan U6 sampai U11 adalah puas. Untuk dimensi *assurance*, mayoritas jawaban para responden dari unsur pertanyaan U12 sampai U15 adalah puas. Untuk dimensi *empathy*, mayoritas jawaban para responden dari unsur pertanyaan U16 sampai U23 adalah puas. Untuk dimensi *tangibles*, mayoritas jawaban para responden dari unsur pertanyaan U24 sampai U30 adalah puas.

Tabel 2. Persentase tingkat kepuasan responden pada dimensi *reliability*

Unsur	<i>Reliability</i>			
	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
U1	2	16	72	10
U2	0	31	63	11
U3	0	29	56	15
U4	1	10	76	13
U5	1	23	63	13

<i>Responsiveness</i>				
Unsur	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
U6	3	12	68	17
U7	8	20	64	8
U8	3	10	77	10
U9	1	6	79	14
U10	5	23	61	11
U11	2	19	69	10
<i>Assurance</i>				
Unsur	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
U12	1	4	78	17
U13	1	6	75	18
U14	3	16	66	15
U15	2	5	76	17
<i>Empathy</i>				
Unsur	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
U16	2	9	62	18
U17	1	4	70	25
U18	1	7	74	18
U19	2	13	67	18
U20	2	13	68	17
U21	2	13	71	14
U22	2	8	73	17
U23	2	13	67	18
<i>Tangibles</i>				
Unsur	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
U24	3	19	61	17
U25	2	4	74	20
U26	1	9	70	20
U27	2	15	65	18
U28	2	9	73	16
U29	2	5	72	21
U30	3	13	69	15

Tingkat Kepuasan per Dimensi

Tabel 3. Tingkat kepuasan per dimensi

Dimensi	Nilai rerata	Bobot	Indeks	Jumlah indeks per dimensi	Hasil (indeks x 25)	Kinerja pelayanan
<i>Reliability</i>	2,9	0,2	0,58	2,91	72,75	B (Puas)
	2,85	0,2	0,57			
	2,91	0,2	0,582			
	3,01	0,2	0,602			
	2,88	0,2	0,576			
<i>Responsiveness</i>	2,99	0,16	0,478	2,77	69,37	B (Puas)
	2,72	0,16	0,435			
	2,94	0,16	0,470			
	3,06	0,16	0,489			
	2,78	0,16	0,444			
	2,87	0,16	0,459			
<i>Assurance</i>	3,11	0,25	0,777	3,05	76,35	B (Puas)
	3,1	0,25	0,775			
	2,93	0,25	0,732			
	3,08	0,25	0,77			
<i>Empathy</i>	3,05	0,125	0,381	3,42	85,5	A (Sangat puas)
	3,19	0,125	0,398			
	2,09	0,125	0,386			
	3,01	0,125	0,376			
	3	0,125	0,375			
	2,97	0,125	0,371			
	3,05	0,125	0,381			
	3,01	0,125	0,376			
<i>Tangibles</i>	2,92	0,14	0,408	2,96	74,02	B (Puas)
	3,12	0,14	0,436			
	3,09	0,14	0,432			
	2,99	0,14	0,411			
	3,03	0,14	0,424			
	3,12	0,14	0,436			
	2,96	0,14	0,414			

Berdasarkan tabel 3, kinerja pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi reliability bernilai 72,75 (puas), responsiveness bernilai 69,37 (puas), assurance bernilai 76,35 (puas), empathy bernilai 85,5 (puas), dan tangibles bernilai 74,02 (puas). Dengan demikian semua dimensi dalam pelayanan memiliki kategori puas dan sangat puas.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Perhitungan dari setiap jawaban yang diberikan responden didapatkan pencapaian nilai rerata dari setiap unsur pelayanan rawat jalan, Nilai Rata-Rata per Unsur Tertimbang, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Nilai Kualitas Jasa atau pelayanan.

Tabel 4. Nilai rerata per unsur pelayanan

No.	Nilai rerata	Bobot	Indeks
U1	2,9	0,033	0,096
U2	2,85	0,033	0,094
U3	2,91	0,033	0,096
U4	3,01	0,033	0,099
U5	2,88	0,033	0,095
U6	2,99	0,033	0,099
U7	2,72	0,033	0,090
U8	2,94	0,033	0,097
U9	3,06	0,033	0,101
U10	2,78	0,033	0,092
U11	2,87	0,033	0,095
U12	3,11	0,033	0,103
U13	3,10	0,033	0,102
U14	2,93	0,033	0,097
U15	3,08	0,033	0,097
U16	3,05	0,033	0,101
U17	3,19	0,033	0,105
U18	2,09	0,033	0,069
U19	3,01	0,033	0,099
U20	3,00	0,033	0,099
U21	2,97	0,033	0,098
U22	3,05	0,033	0,101
U23	3,01	0,033	0,099
U24	2,92	0,033	0,096
U25	3,12	0,033	0,103
U26	3,09	0,033	0,102
U27	2,99	0,033	0,099
U28	3,03	0,033	0,100
U29	3,12	0,033	0,103
U30	2,96	0,033	0,098
Jumlah			2,928

Tabel 5. Nilai indeks per unsur tertimbang

No.	Unsur Pelayanan	Rerata
U1	Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan rawat jalan di RSUD Majalengka.	2,9
U2	Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan rawat jalan.	2,85
U3	Petugas menjelaskan penyakit yang diderita oleh pasien dengan baik dan jelas	2,91
U4	Petugas menanggapi pertanyaan dengan baik.	3,01
U5	Pelayanan pemeriksaan diagnosis dan perawatan terhadap pasien yang cepat dan tepat.	2,88
U6	Petugas bagian pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap	2,99
U7	Dokter yang memberikan pelayanan datang tepat waktu.	2,72
U8	Bagaimana pendapat anda tentang upaya petugas dalam menyampaikan informasi mengenai prosedur pendaftaran.	2,94
U9	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien.	3,06
U10	Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan di rawat jalan.	2,78
U11	Bagaimana pendapat anda tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	2,87
U12	Petugas kesehatan mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien.	3,11
U13	Petugas kesehatan memberikankesempatan kepada pasien dankeluarga untuk bertanya masalah penyakit yang dialaminya.	3,10
U14	Terciptanya suasana aman dan tenteram di lingkungan Rumah Sakit.	2,93
U15	Petugas kesehatan bagian farmasi memberikan informasi tentang aturan konsumsi obat.	3,08
U16	Petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.	3,05
U17	Dokter sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.	3,19
U18	Perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.	2,09
U19	Petugas Apotek/Farmasi sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.	3,01
U20	Petugas kesehatan selalu memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih.	3,00
U21	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien yang ditanganinya	2,97
U22	Petugas kesehatan meminta izin ketika akan melakukan pemeriksaan.	3,05
U23	Petugas kesehatan mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan.	3,01
U24	Jumlah tempat duduk diruang tunggu poliklinik memadai.	2,92
U25	Petugas kesehatan berpenampilan bersih dan rapi.	3,12
U26	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai.	3,09
U27	Ruang tunggu pendaftaran bersih dan nyaman.	2,99
U28	Ruang tunggu poli bersih dan nyaman.	3,03
U29	Ruang pemeriksaan poli bersih dan nyaman.	3,12
U30	Ruang tunggu apotek bersih dan nyaman.	2,96

Tabel 6. Nilai kualitas jasa atau pelayanan

Unit/tempat	Nilai konversi IKM	Kinerja kualitas jasa unsur pelayanan
Pelayanan Rawat Jalan RSUD Majalengka	73,2	B

Catatan: pedoman kategori:⁽⁸⁾ A (sangat baik): 81,26-100,00; B (baik): 62,51-81,25; C (kurang baik): 43,76-62,50; D (tidak baik):25-43,75

Nilai IKM didapatkan hasil: $IKM = 2,928 \times 25 = 73,2$. Dengan melihat hasil IKM diatasmaka mutu pelayanan di RSUD Majalengka dalam Kategori B (baik). Dilakukan proses perhitungan dan analisis dengan mengkonversikannya dari nilai rerata menjadi nilai indek melalui perkalian dengan bobot masing-masing

pernyataan. Nilai indeks pelayanan unit rawat jalan sebesar 73,2 berdasarkan kategori dari Kementerian Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi maka dapat dikategorikan baik. Dengan demikian pelayanan pada unit rawat jalan RSUD Majalengka terkategori baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik responden di RSUD Majalengka yang dilakukan pada saat penelitian, sebagian besar berada pada kelompok umur muda. Adapun jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan merupakan pengunjung mayoritas dibandingkan dengan laki - laki. Pada tingkat pendidikan responden adalah Sebagian besar responden memiliki Pendidikan minimal SLTA. Distribusi pekerjaan responden yang datang berobat paling besar adalah pekerja informal. Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis Deskriptif Hasil analisis data didapat berupa kategori skor yang terdiri dari 4 kategori Tidak Puas, Kurang Puas, Puas dan Sangat Puas.

Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten. Berdasarkan hasil analisis, lima unsur mewakili dimensi *Reliability*.⁽⁹⁾ Hasil analisis kelima unsur pernyataan yang mewakili dimensi *Reliability* sebagaimana yang terdapat pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas terhadap dimensi *Reliability*. Dari kelima unsur yang mewakili dimensi *Reliability*, semua unsur memperoleh skor memuaskan, maka dimensi ini dapat dikatakan memuaskan artinya dimensi ini dianggap sudah handal, akurat dan terpercaya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat. Serta dengan keandalan yang dimiliki petugas, petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak bersikap diskriminasi).

Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁽¹⁰⁾ Dengan demikian perlu adanya perhatian yang khusus dari pihak manajemen RSUD Majalengka terhadap keandalan, sikap adil dan tidak diskriminatif dari petugas di unit rawat jalan.

Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* menunjukkan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan hasil analisis dimensi *responsiveness*, diketahui bahwa diperoleh enam unsur yang mewakili. Hasil analisis keenam unsur pernyataan yang mewakili dimensi *Responsiveness* sebagaimana yang terdapat pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa dimensi *Responsiveness* mendapatkan kategori puas dari penilaian responden. Dari keenam unsur yang mewakili dimensi *Responsiveness* semua unsur memperoleh skor memuaskan, maka dimensi ini dapat dikatakan memuaskan. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.⁽¹¹⁾

Responsiveness, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁽⁹⁾ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah melayani dengan cepat dan tanggap. Pihak manajemen RSUD Majalengka perlu memperhatikan dan menekankan dengan sungguh-sungguh agar petugas memiliki daya tanggap terhadap kebutuhan pasien di unit rawat jalan.

Dimensi *Assurance*

Assurance, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.⁽⁹⁾ Dimensi *Assurance* ini menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dimensi *assurance*, diketahui bahwa diperoleh empat unsur mewakili dimensi *Assurance* semua unsur memperoleh skor memuaskan. Hasil analisis empat unsur pernyataan yang mewakili dimensi *Assurance* sebagaimana yang terdapat pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa dimensi *Assurance* mendapatkan kategori puas terhadap unsur pelayanan yang ada di dimensi *Assurance*. Dari keempat unsur yang mewakili dimensi *Assurance*, semua unsur memperoleh skor memuaskan, maka dimensi ini dapat dikatakan memuaskan. Dimensi ini telah memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik.⁽¹¹⁾

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya masalah

penyakit. Pihak manajemen RSUD Majalengka perlu mendorong agar petugas di unit rawat jalan memiliki dan mampu untuk menjamin kerahasiaan informasi pasien, memiliki waktu untuk memberikan.

Dimensi *Empathy*

Empathy, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. ⁽⁹⁾ Dimensi *Empathy* menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial.

Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi *Empathy*, dapat diketahui bahwa diperoleh delapan unsur mewakili dimensi *Empathy* semua unsur memperoleh skor memuaskan. Hasil analisis delapan unsur pernyataan yang mewakili dimensi *Empathy* sebagaimana yang terdapat pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap unsur pelayanan yang ada di dimensi *Empathy*. Dari delapan unsur yang mewakili dimensi *Empathy*, semua memperoleh skor memuaskan, maka dimensi ini dapat dikatakan memuaskan. Dimensi ini dianggap telah memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual. ⁽¹¹⁾

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan mengucapkan terimakasih. Pihak manajemen RSUD Majalengka perlu mendorong petugas untuk memiliki sikap empati, keterampilan komunikasi, dan perhatian terhadap pasien dalam memberikan layanan di unit rawat jalan.

Dimensi *Tangibles*

Tangibles berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi. ⁽⁹⁾ Jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. ⁽¹²⁾

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa diperoleh tujuh unsur mewakili dimensi *Tangibles* semua unsur memperoleh skor memuaskan. Hasil analisis tujuh unsur pernyataan yang mewakili dimensi *Tangibles* sebagaimana yang terdapat pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap unsur pelayanan yang ada di dimensi *Tangibles*. Dari tujuh unsur yang mewakili dimensi *Tangibles* semua unsur memperoleh skor memuaskan, maka dimensi ini dapat dikatakan memuaskan. Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, dan sarana informasi atau komunikasi. ⁽¹¹⁾

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien puas dengan jumlah tempat duduk di ruang tunggu yang memadai, dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Manajemen RSUD Majalengka harus memperhatikan dimensi yang terlihat oleh pasien seperti fasilitas Gedung, peralatan medis, dan kecukupan pegawai itu sendiri dalam setiap layanan yang diberikan oleh unit rawat jalan.

KESIMPULAN

Pasien yang mendapatkan pelayanan pada unit rawat jalan RSUD Majalengka merasa puas khususnya pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles*. Sedangkan pada dimensi *empathy*, responden merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan pelayanan di unit rawat jalan dalam ukuran IKM dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik. Hasil temuan ini perlu ditindaklanjuti oleh pihak RSUD Majalengka dengan cara meningkatkan lagi dimensi-dimensi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Selain itu, perlu dilakukan diversifikasi upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap unit-unit pelayanan lainnya di RSUD Majalengka secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

1. RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: RI; 2009.
2. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
3. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2007.
4. Librianty R. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017;1(2).
5. Gultom J. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Tahun 2008. Depok; 2008.
6. Masturoh I. Metodologi-Penelitian-Kesehatan. Jakarta: BPPSDM Kesehatan; 2018.
7. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta; 2017.
8. Kemen PAN&RB. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Insatalasi Pemerintah. Jakarta: Kemen PAN&RB; 2004.
9. Tjiptono F. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset; 2011.
10. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
11. Wijaya T. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano. Jakarta: Permata Puri Media; 2018.
12. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Pertama. Yogyakarta: Andi Offset; 2004.