Gambaran Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Jalan Non BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2024

Nabila Oktaviani¹, Triana Srisantyorini¹, Fini Fajrini¹, Hardiman SG¹

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta¹
Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419
Email : nabilaoktaviani2110@gmail.com

ABSTRAK

Mewujudkan kepuasan pasien bukanlah suatu hal yang mudah, tidak mungkin tercapai dalam waktu yang hanya sementara. Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pasien merupakan strategi yang berjangka panjang yang membutuhkan komitmen menyangkut dana maupun sumber daya manusianya. Peneliti dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2024. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *Cross Sectional*. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan telah tercapai kepuasan dengan hasil bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 100% puas, kehandalan (*reliability*) sebanyak 92%, ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 94%, jaminan (*assurance*) sebanyak 96%, dan empati (*emphaty*) sebanyak 84%. Rumah Sakit Permata Pamulang sudah memberikan pelayanan rawat jalan sesuai dengan harapan pasien dalam dimensi kualitas, yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Hasil penelitian ini dapat ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan rawat jalan yang masih belum memenuhi standar meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan, empati (*emphaty*).

Kata Kunci : *dimensi kualitas, rawat jalan, kepuasan pasien*

ABSTRACT

Abstracts for Research Scripts, Literature Review, and Case Reports are made in Indonesian and English in Achieving patient satisfaction is not an easy thing, it cannot be achieved in a short time. One thing that needs to be considered is that patient satisfaction is a long-term strategy that requires commitment regarding funds and human resources. Researchers conducted research to determine the satisfaction of outpatients at Permata Pamulang Hospital, South Tangerang in 2024. This type of research uses descriptive research with a quantitative approach using a research design *Cross Sectional* which studies the description of variables in a theoretical framework. Outpatients at Permata Pamulang Hospital, South Tangerang, have achieved satisfaction with the results of physical evidence (*tangible*) as much as 100% satisfied, reliability (*reliability*) as much as 94%, responsiveness (*responsiveness*) by 92%, guarantee (*assurance*) as much as 96%, and empathy (*empathy*) as much as 84%. Permata Pamulang Hospital has provided outpatient services in accordance with patient expectations in the quality dimension, which includes physical evidence (*tangible*), reliability (*reliability*), responsiveness (*responsiveness*), guarantee (*assurance*), empathy (*empathy*). The results of this study can be followed up by the hospital to improve outpatient services that still do not meet standards including reliability, responsiveness, and empathy.

Keywords : *dimensions of quality, outpatient care, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan tercantum didalam UUD 1945 pasal 28 H Ayat 1 bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan Kesehatan, berdasarkan pasal tersebut diketahui bahwa setiap orang memiliki hak untuk hidup sehat dan sejahtera, serta mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Pasal 34 Ayat (3) Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwa negara bertanggung jawab dalam penyediaan pelayanan kesehatan untuk warganya. (Undang-Undang Dasar, 1945).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas Kesehatan yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk melayani kebutuhan bagi masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan Kesehatan dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan tersebut, konsumen mengartikan pelayanan yang berkualitas itu jika mendapat pelayanan yang nyaman, menyenangkan, dan juga petugas yang ramah, sehingga konsumen mendapat kepuasan secara keseluruhan. (prasetyo et al., 2016).

Mewujudkan kepuasan pasien bukanlah suatu hal yang mudah, tidak mungkin tercapai dalam waktu yang hanya sementara. Menyempurnakan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu hal

yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pasien merupakan strategi yang berjangka panjang yang membutuhkan komitmen menyangkut dana maupun sumber daya manusianya. Kepuasan pasien sebagian besar bergantung pada penerimaan perawatan medis berkualitas tinggi. Kepuasan pasien adalah sejauh mana pasien puas dengan kualitas pelayanan medis yang diterimanya setelah mempertimbangkan perasaannya. Pasien akan merasa puas ketika pelayanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapannya, dan kesenangan ini dimulai dari cara pasien ditangani selama menjalani terapi (Ahmad, 2024).

Kepuasan pasien dapat dinilai menggunakan dimensi kualitas, menurut Zeithaml, dkk (Hardiansyah, 2011), mengukur kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu: 1) berwujud (*tangible*) merupakan memberikan pelayanan dengan bukti nyata kepada penerima jasa, seperti fasilitas fisik contoh sarana dan prasarana, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawai. 2) kehandalan (*reliability*) merupakan memberikan pelayanan sesuai secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan seperti ketetapan waktu memberi pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa ada kesalahan, simpatik dan akurasi yang tinggi. 3) ketanggapan (*responsiveness*) yakni memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan. 4) jaminan

(*assurance*) yaitu kemampuan menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan kepada perusahaan, memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan. 5) empati (*empathy*) bentuk perhatian tulus yang diberikan kepada pelanggan memahami kebutuhan yang diperlukan.

Kotler (2013) menyatakan, dimensi pertama adalah realitas atau keandalan, yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan; dimensi kedua adalah daya tanggap, yang menunjukkan keinginan anggota staf untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang mereka butuhkan.

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien, dimulai dari pertama kali pasien datang hingga pasien meninggalkan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan bagi semua masyarakat yang datang untuk konsultasi permasalahan kesehatan yang sedang dirasakan. Kepuasan pasien sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dapat terjadi apabila harapan dari pelanggan bisa terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, oleh karena itu perlu diperhatikan terus menerus dan juga melakukan evaluasi kepuasan dan harapan dari pelanggan. Pengelolaan yang efektif dan efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya saing yang tinggi untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Azwar, 2015).

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *Cross Sectional* yang mempelajari gambaran variabel pada kerangka teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Karakteristik pada responden dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan

1) Usia

Tabel 5.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia pada Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2024

Variable	n	%
17-25	33	24,3
26-35	34	25
36-45	21	15,4
46-55	29	21,3
56-65	19	14
total	136	100

Berdasarkan tabel 5.1, dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang, menunjukkan distribusi frekuensi usia responden dalam penelitian ini, dari total 136 responden, sebanyak 33 (atau sebanyak 24,3%) responden berada di kelompok usia 17-

25 tahun, sebanyak 34 (atau sebanyak 25%) responden berada didalam kelompok usia 26-35 tahun, sebanyak 21 (sebanyak 15,4%) responden berada didalam kelompok usia 36-45 tahun, sebanyak 29 (atau sebanyak 21,3%) responden berada didalam kelompok usia 45-55 tahun, sebanyak 19 (atau sebanyak 14%) responden berada didalam kelompok usia 56-65%.

2) Jenis Kelamin

Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2024

Variable	n	%
Laki-laki	66	48,5
Perempuan	70	51,5
Total	136	100

Berdasarkan pada tabel 5.2, dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang. Tabel distribusi jenis kelamin responden untuk memberikan informasi gender dari sampel yang diteliti. Dari total 136 responden, sebanyak 70 (atau sebanyak 51,5%) responden jenis kelamin perempuan, sebanyak 66 (atau sebanyak 48,5%) responden jenis kelamin laki-laki. Ini menunjukkan bahwa dalam

penelitian ini mayoritas responden adalah perempuan.

3) Pendidikan

Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2024

Pendidikan terakhir	n	%
SD	12	8,8
SMP	21	15,4
SMA	55	40,4
D III/D IV	8	5,9
S1	33	24,3
S2	7	5,1
Total	136	100

Berdasarkan tabel 5.3 dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang. Tabel ini memberikan informasi tentang pendidikan responden dari sampel yang diteliti. Dari total 136 responden, sebanyak 12 (atau sebanyak 8,8%) responden pendidikan terakhir berada di SD, sebanyak 21 (atau sebanyak 15,4%) responden pendidikan terakhir berada di SMP, sebanyak 55 (40,4%) responden pendidikan terakhir berada di SMA, sebanyak 8 (atau sebanyak 5,9%) responden pendidikan terakhir berada di D III/ D IV, sebanyak 33 (atau sebanyak 24,3%) responden pendidikan terakhir berada di S1, sebanyak 7 (atau sebanyak

5,1%) responden pendidikan terakhir berada di S2. Ini menunjukkan dalam penelitian mayoritas pasien adalah pendidikan terakhir SMA.

4) Pekerjaan

Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2024

Pekerjaan	n	%
Pelajar/Mahasiswa	23	16.9
Bekerja	75	55.1
Tidak Bekerja	38	27.9
Total	136	100

Berdasarkan 5.4 dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang. Tabel ini memberikan informasi mengenai pekerjaan responden dari sampel yang diteliti. Dari total 136 responden, sebanyak 26 (atau sebanyak 16,9%) responden sebagai pelajar/Mahasiswa, sebanyak 75 (atau sebanyak 55,1%) responden sedang bekerja, sebanyak 38 (atau sebanyak 27,9%) responden sedang tidak bekerja. Ini menunjukkan bahwa dalam distribusi pekerjaan penelitian ini mayoritas responden adalah sedang bekerja

5) Distribusi Jawaban Responden

Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Pernyataan Kuesioner Responden di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2024

No	Pernyataan	Sangat puas		Puas		Tidak puas		Sangat tidak puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapih	8	61	3	39	0	0	0	0
2	Perawat sudah berpenampilan rapih	9	67	2	32	0	0	0	0
3	Dokter sudah berpenampilan rapih	9	68	3	31	0	0	0	0
4	Petugas apotek sudah berpenampilan rapih	8	65	9	34	0	0	0	0
5	Pendaftaran sudah bersih dan nyaman	9	67	2	32	0	0	0	0
6	Ruang tunggu poli sudah bersih dan nyaman	8	61	3	39	0	0	0	0
7	Ruang pemeriksaa n poli sudah rapih dan bersih	8	63	6	36	0	0	0	0
8	Ruang tunggu apotek sudah bersih dan nyaman	9	67	2	32	0	0	0	0
9	Petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien	8	60	2	38	2	15	0	0
10	Perawat sudah handal dalam memberika n hasil pemeriksaa	9	70	6	26	4	29	0	0

11	Dokter sudah handal dalam saat memeriksa pasien	11	82	2	17	0	0	0	0
		2	.4	4	.6				
12	Petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien	1	74	3	22	5	3	0	0
		0	.3	0	.1		7		
		1							
13	Petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayanin pasien	8	61	5	37	2	1	0	0
		3		2	.5		5		
14	Perawat sudah tanggap dalam melayani pasien	11	83	2	16	1	0	0	0
		3	.1	2	.2		7		
15	Dokter sudah tanggap dalam melayani pasien	1	77	3	22	0	0	0	0
		0	.9	0	.1				
		6							
16	Petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien	1	77	2	18	5	3	0	0
		0	.9	5	.4		7		
		6							
17	Petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	9	72	3	22	4	4	0	0
		9	.8	1	.8		4		
18	Perawat sudah menjelaskan prosedur dengan jelas	1	75	3	24	0	0	0	0
		0	.7	3	.3				
		3							
19	Dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaa n dengan jelas	11	84	2	15	0	0	0	0
		5	.6	1	.4				
20	Petugas apotek sudah menjelaskan aturan	1	78	2	19	2	2	0	0
		0	.7	6	.2		2		
		7							

21	Petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	7	58	5	36	7	5	0	0
		9	.1	0	.8		1		
22	Perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	9	68	3	26	6	4	1	0
		3	.4	6	.5		4		7
23	Dokter sudah bersikap ramah dalam melayani pasie	1	73	3	26	0	0	0	0
		0	.5	6	.5				
		0							
24	Petugas apotek sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	7	54	5	39	8	5	0	0
		4	.4	4	.7		9		

Berdasarkan tabel 5.5 mengenai distribusi frekuensi dimensi bukti fisik (*tangibles*) terdapat delapan pernyataan yang berbeda. Tabel ini mengkategorikan sebanyak empat pilihan, yaitu Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas. Analisis ini membantu peneliti dalam memahami kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien

Pernyataan pertama mengenai petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapih dari 136 responden, sebanyak 83 (atau sebanyak 61%) responden memilih sangat puas, sebanyak 53 (atau sebanyak 39%) responden memilih puas.

Pernyataan kedua mengenai perawat sudah berpenampilan rapih dari 136 responden, sebanyak 92 (atau sebanyak 67,6%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan ketiga mengenai dokter sudah berpenampilan rapih dari 136 responden, sebanyak 93 (atau sebanyak 68,4%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan keempat mengenai petugas apoteker sudah berpenampilan rapih dari 136 responden, sebanyak 89 (atau sebanyak 65,4%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kelima mengenai ruang pendaftaran sudah bersih dan nyaman dari 136 responden, sebanyak 92 (atau sebanyak 67,6%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan keenam mengenai ruang tunggu poli sudah bersih dan nyaman dari 136 responden, sebanyak 83 (atau sebanyak 61%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan ketujuh mengenai ruang pemeriksaan poli sudah rapih dan nyaman dari 136 responden, sebanyak 86 (atau sebanyak 63,2%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedelapan mengenai ruang tunggu apotek bersih dan nyaman dari 136 responden, sebanyak 92 (atau sebanyak 67,6%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kesembilan mengenai petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien dari 136 responden, sebanyak 82 (atau sebanyak 60,3%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kesepuluh mengenai perawat sudah handal dalam memberikan table56an kepada pasien dari 136 responden, sebanyak 96 (atau sebanyak 70,6%) memilih sangat puas.

Pernyataan kesebelas mengenai dokter sudah handal dalam memberikan table56an kepada pasien dari 136 responden, sebanyak 112 (atau sebanyak 82,4%) memilih sangat puas.

Pernyataan kedua belas mengenai petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien dari 136 responden, sebanyak 101 (atau sebanyak 74,3%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan ketiga belas mengenai petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 83 (atau sebanyak 61%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan keempat belas mengenai perawat sudah tanggap dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 113 (atau sebanyak 83,1%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kelima belas mengenai dokter sudah tanggap dalam melayani pasien dari 136v responden, sebanyak 106 (atau sebanyak 77,9%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan keenam belas mengenai petugas aoptek sudah tanggap dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 106 (atau sebanyak 77,9%) memilih sangat puas.

Pernyataan ketujuh belas mengenai petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas dari 136 responden, sebanyak 99 (atau sebanyak 77,9%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedelapan belas mengenai perawat sudah menjelaskan prosedur dengan

jelas dari 136 responden, sebanyak 103 (atau sebanyak 75,7%) memilih sangat puas.

Pernyataan kesembilan belas mengenai dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas dari 136 responden, sebanyak 115 (atau sebanyak 84,6%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedua puluh mengenai petugas apotek sudah menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas dari 136 responden, dari 107 (atau sebanyak 78,7%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedua puluh satu mengenai petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 79 (atau sebanyak 58,1%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedua puluh dua mengenai perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 93 (atau sebanyak 68,4%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedua puluh tiga mengenai dokter sudah bersikap ramah dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 100 (atau sebanyak 73,5%) responden memilih sangat puas.

Pernyataan kedua puluh empat mengenai petugas apotek sudah bersikap ramah dalam melayani pasien dari 136 responden, sebanyak 74 (atau sebanyak 54,4%) responden memilih sangat puas.

6) Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

Tabel 5.6 Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) Kepuasan Pasien

Bukti Fisik	n	%
Puas	136	100
Tidak Puas	0	0

Berdasarkan tabel 5.6 mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu sebanyak 100%.

7) Dimensi Keandalan (*reliability*)

Tabel 5.7 Dimensi Keandalan (*reliability*) Kepuasan Pasien

Keandalan	n	%
Puas	125	92
Tidak Puas	11	8

Berdasarkan tabel 5.7 mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi keandalan (*reliability*) yaitu sebanyak 92%.

8) Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel 5.8 Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) Kepuasan Pasien

Ketanggapan	n	%
Puas	128	94
Tidak Puas	8	6

Berdasarkan tabel 5.8 mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yaitu sebanyak 94%.

9) Dimensi Jaminan (*assurance*)

Tabel 5.9 Dimensi Jaminan (*Assurance*) Kepuasan Pasien

Jaminan	n	%
Puas	130	96
Tidak Puas	6	4

Berdasarkan tabel 5.9 mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebanyak 96%.

10) Dimensi Empati (*emphaty*)

**Tabel 5.10 Dimensi empati (*emphaty*)
Kepuasan Pasien**

Empati	n	%
Puas	114	84
Tidak Puas	22	16

Berdasarkan tabel 5.10 mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi empati (*emphaty*) yaitu sebanyak 84%.

Kepuasan pasien yang dijelaskan oleh (pohan 2006), merupakan bentuk ungkapan pasien perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikawn setelah pasien dapat membandingkan dengan harapan pasien, maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi juga kepuasan yang akan diterima. Kepuasan pasien yang juga dijelaskan oleh (suprianto 2016) merupakan bentuk ungkapan rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mendapat pelayanan dan membandingkan yang diharapkan dengan hasil yang diberikan, kepuasan dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke tempat yang sama.

1. Gambaran Kepuasan Pasien pada Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

Berdasarkan teori (Parasuraman 1990) bukti fisik (*tangibles*) merupakan bentuk wujud nyata dengan memberikan penampilan yang rapih, sarana dan prasarana yang baik, seperti fasilitas yang lengkap, gedung, kebersihan dan keamanan konsumen dalam ruang tunggu atau diruangan lainnya.

Salah satu bentuk bukti fisik yaitu penampilan para petugas rumah sakit, kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan pada ruang pemeriksaan poli dan ruang tunggu pada setiap poli, serta kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu apotek.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada tabel 5.5, dapat diketahui distribusi jawaban responden pada kepuasan pasien dimensi bukti fisik (*tangibles*), mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 100%, sebanyak 0% menyatakan tidak puas. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Permata Pamulang sudah dapat dikatakan puas dan sesuai standar kemenkes 2016 bahwa dapat dikatakan puas jika hasil diatas 95%, pelayanan yang diberikan seperti penampilan yang rapih para petugas pendaftaran dan petugas kesehatan, kebersihan dan nyaman pada ruang tunggu pasien, kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu poli, kebersihan dan kenyamanan pada ruang pemeriksaan poli, dan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu apotek. Kepuasan pasien dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*) sudah dilakukan dengan baik oleh Rumah Sakit Permata Pamulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Fransiska, Yohana et al., 2023) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA yang dilakukan kepada 93 responden,

mayoritas responden menjawab sangat puas sebanyak 97,7%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Gede, I Abdi et al., 2020) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh 1 Gianyar yang dilakukan kepada 100 responden, mayoritas responden menjawab puas sebanyak 71%.

2. Gambaran Kepuasan Pasien pada Dimensi Kehandalan (*reliability*)

Berdasarkan teori (Parasuraman 1990) Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dalam memberikan sebuah pelayanan yang sesuai, penilaian dalam kualitas pelayanan kesehatan dipertimbangkan berdasarkan kemampuan instansi dalam memenuhi kebutuhan permintaan konsumen, kepuasan konsumen akan menurun jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Salah satu bentuk dimensi kehandalan yaitu kehandalan petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien, kehandalan perawat dalam memberikan tindakan kepada pasien, kehandalan dokter dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien, dan kehandalan petugas apotek dalam melayani obat-obatan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada tabel 5.6, diketahui distribusi jawaban responden pada kepuasan pasien dimensi kehandalan (*reliability*), mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 92%, sebanyak 8% menyatakan tidak puas. Hal

ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Permata Pamulang belum memenuhi standar kemenkes 2016 dimana dapat dikatakan puas jika hasil diatas 95%, pelayanan yang diberikan seperti kehandalan petugas pendaftaran dalam mendaftarkan pasien, kehandalan perawat dalam memberikan tindakan kepada pasien, kehandalan dokter dalam memeriksa pasien, dan kehandalan petugas apotek dalam melayani obat-obatan kepada pasien. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien dimensi kehandalan (*reliability*) sudah dilakukan dengan baik oleh Rumah Sakit Permata Pamulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Fransiska, Yohana et al., 2023) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA yang dilakukan kepada 93 responden, mayoritas responden menjawab sangat puas sebanyak 89,7%.

3. Gambaran Kepuasan Pasien pada Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Berdasarkan teori (Parasuraman 1990) ketanggapan (*responsiveness*) merupakan bentuk petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti kecepatan petugas dalam menyelesaikan transaksi dan proses pengaduan konsumen, serta bentuk kewaspadaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Salah satu dimensi ketanggapan yaitu ketanggapan petugas pendaftaran

dalam melayani pasien, ketanggapan perawat dalam melayani pasien, ketanggapan dokter dalam melayani pasien, dan ketanggapan petugas apotek dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tabel 5.7 diketahui distribusi jawaban responden pada kepuasan pasien dimensi ketanggapan (*responsiveness*), mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 94%, sebanyak 6% menyatakan tidak puas. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Permata Pamulang belum memenuhi standar kemenkes 2016 dimana dapat dikatakan puas jika hasil diatas 95%, pelayanan yang diberikan seperti ketanggapan petugas pendaftaran dalam melayani pasien, ketanggapan perawat dalam melayani pasien, ketanggapan dokter dalam melayani pasien, dan ketanggapan petugas apotek dalam melayani pasien. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sudah dilakukan baik oleh Rumah Sakit Permata Pamulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Fransiska, Yohana et al., 2023) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA yang dilakukan kepada 93 responden, mayoritas responden menjawab sangat puas sebanyak 97,3%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Gede, I Abdi et al., 2020) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh 1 Gianyar yang dilakukan kepada 100 responden, mayoritas responden menjawab puas sebanyak 67%.

4. Gambaran Kepuasan Pasien pada Dimensi Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan teori (Parasuraman 1990) jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan keselamatan dan keamanan saat konsumen menggunakan layanan yang ditawarkan dan kemampuan untuk dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap instansi.

Salah satu dimensi jaminan (*assurance*) yaitu petugas pendaftaran menjelaskan dengan baik proses pelayanan dengan jelas, perawat menjelaskan prosedur dengan jelas, dokter menjelaskan dengan baik hasil pemeriksaan pasien, dan petugas apotek menjelaskan dengan baik aturan pemakaian obat kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tabel 5.8 diketahui distribusi jawaban responden pada kepuasan pasien dimensi jaminan (*assurance*), mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 96%, yang menyatakan tidak puas sebanyak 4%. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan

oleh Rumah Sakit Permata Pamulang sudah dapat dikatakan puas dan sesuai standar kemenkes 2016 bahwa dapat dikatakan puas jika hasil diatas 95%, pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran menjelaskan dengan baik proses pelayanan dengan jelas, perawat menjelaskan prosedur dengan jelas, dokter menjelaskan dengan baik hasil pemeriksaan pasien, dan petugas apotek menjelaskan dengan baik aturan pemakaian obat kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Fransiska, Yohana et al., 2023) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA yang dilakukan kepada 93 responden, mayoritas responden menjawab sangat puas sebanyak 99,2%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Gede, I Abdi et al., 2020) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh 1 Gianyar yang dilakukan kepada 100 responden, mayoritas responden menjawab puas sebanyak 80%.

5. Gambaran Kepuasan Pasien pada Dimensi Empati (*emphaty*)

Berdasarkan teori (Parasuraman 1990) empati (*emphaty*) merupakan bentuk rasa perhatian yang ditawarkan instansi kepada konsumen,

Salah satu dimensi empati yaitu sikap ramah petugas pendaftaran saat melayani pasien, sikap ramah perawat dalam melayani pasien, sikap ramah dokter dalam melayani pasien, dan sikap ramah petugas apotek dalam melayani pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tabel 5.9 diketahui distribusi jawaban responden pada kepuasan pasien dimensi empati (*emphaty*) mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 84%, menyatakan tidak puas sebanyak 16%. Hal ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Permata masih belum memenuhi standar kemenkes 2016 dimana dapat dikatakan puas jika hasil diatas 95%, pelayanan yang diberikan seperti sikap ramah petugas pendaftaran saat melayani pasien, sikap ramah perawat dalam melayani pasien, sikap ramah dokter dalam melayani pasien, dan sikap ramah petugas apotek dalam melayani pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Fransiska, Yohana et al., 2023) tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA yang dilakukan kepada 93 responden, mayoritas responden menjawab sangat puas sebanyak 98,4%.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Gede, I Abdi et al., 2020) tentang Gambaran Kepuasan Pasien

Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh 1 Gianyar yang dilakukan kepada 100 responden, mayoritas responden menjawab puas sebanyak 79%.

KESIMPULAN

1. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang sudah memuaskan pasien dan sudah memenuhi standar kemenkes 2016 dengan nilai 100% yang meliputi petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapih, perawat sudah berpenampilan rapih, dokter sudah berpenampilan rapih, petugas apotek sudah berpenampilan rapih, ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman, ruang tunggu poli sudah bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan poli sudah rapih dan bersih, dan ruang apotek sudah bersih dan nyaman.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*) belum memenuhi standar kemenkes 2016 dengan nilai 92% yang meliputi petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien, perawat sudah handal dalam memberikan Tindakan kepada pasien, dokter sudah handal dalam memeriksa pasien, dan petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien.
3. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) belum memenuhi standar kemenkes 2016

dengan nilai 94% yang meliputi petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien, perawat sudah tanggap dalam melayani pasien, dokter sudah tanggap dalam melayani pasien, dan petugas apotek yang sudah tanggap dalam melayani pasien.

4. Dimensi jaminan (*assurance*) yang sudah memuaskan pasien dan sesuai standar dengan nilai 96% yang meliputi petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas, perawat sudah menjelaskan prosedur dengan jelas, dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas, dan petugas apotek sudah menjelaskan aturan pemakaian dengan jelas.
5. Dimensi empati (*emphaty*) belum memenuhi standar kemenkes 2016 dengan nilai 84% yang meliputi petugas pendaftaran sudah ramah dalam melayani pasien, perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien, dokter yang sudah bersikap ramah dalam melayani pasien, dan petugas apotek yang sudah ramah dalam melayani pasien.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Permata Pamulang
  - a. Dapat meningkatkan pelayanan rawat jalan non BPJS dalam dimensi kehandalan (*reliability*) seperti meliputi petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien, perawat sudah handal dalam memberikan Tindakan kepada pasien, dokter sudah handal dalam memeriksa pasien, dan petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien
  - b. Dapat meningkatkan pelayanan rawat jalan non BPJS dalam dimensi ketanggapan (*responsiveness*) seperti petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien, perawat sudah tanggap dalam melayani pasien, dokter sudah tanggap dalam melayani pasien, dan petugas apotek yang sudah tanggap dalam melayani pasien
  - c. Dapat meningkatkan pelayanan rawat jalan non BPJS dalam dimensi empati (*emphaty*) seperti petugas pendaftaran sudah ramah dalam melayani pasien, perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien, dokter yang sudah bersikap ramah dalam melayani pasien, dan petugas apotek yang sudah ramah dalam melayani pasien.

2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber untuk referensi skripsi

3. Bagi peneliti

Penelitian lain dapat melakukan analisis hubungan atau pengaruh terhadap variabel yang di teliti. Peneliti lain dapat menambahkan variabel – variabel lain yang dapat mendukung kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Batasi ucapan terimakasih pada para professional yang membantu penyusunan naskah, termasuk pemberi dukungan teknis, dan ada dukungan umum dari suatu institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianita, L. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada RSUD Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>
- Anjula, E. (2021). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Palang Biru

- Kutoarjo (Studi Kasus pada Pasien Poli Anak). *Prospect: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 21(3), 46–61.
- 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), 110–120.
- Prasetyo, M. Z., Susanto, E. R., & Wantoro, A. (2023). Sistem Informasi Rekam Medis Pasien Thalassemia (Studi Kasus: Popti Cabang Bandar Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(3), 349–355.
<https://doi.org/10.33365/jtsi>
- Purnama, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 53–59.
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Tanapuan, O. P., Pratiwi, S., & Sulasmini. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Verbal dan Non-Verbal Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Nursing News*, 4(1), 200–208.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Zulkifli. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare (Analisis Ekonomi Islam)*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.