

## KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK AZRA KOTA TASIKMALAYA

Outpatient Satisfaction With The Quality Of Service At Azra Clinic In Tasikmalaya City

Tony Prabowo\*, Fadil Ahmad Junaedi

<sup>1</sup>Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

Jalan Letjen Mashudi No. 20 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia

e-mail korespondensi : tonyprabowo@universitas-bth.ac.id

fadilahmadjunaedi@universitas-bth.ac.id

### ABSTRACT

*Satisfaction is a very important indicator in a health service so that it can meet people's basic health needs. Clinics are primary health services for the community that can fulfill their basic health needs. The research aimed to obtain an overview of patient satisfaction with outpatient services at the Azra Clinic in Tasikmalaya City. The research method used is descriptive survey research and the type of research design is cross-sectional. Sampling using a simple random sampling technique of patients seeking treatment in March 2023 resulted in 49 patients. The data collection technique uses a questionnaire. The results show patient satisfaction with 5 variables including tangible 59.7% satisfied, reliability 56.6% satisfied, responsiveness 54.4% satisfied, assurance 55.6% satisfied, and empathy 54% satisfied. To improve service quality in tangible aspects through improving waiting room facilities. Reliability aspect through optimizing the accuracy of disease diagnosis. The responsiveness aspect is through increasing the timeliness of nurses when patients need help and the speed of administrative officers in serving patients. The assurance aspect is through increasing the quality of trust in the abilities and skills possessed by paramedics, the doctor's ability to determine the diagnosis of a patient's disease, and the empathy aspect provides an understanding to all service staff that all patients have the right to receive the same service and the best service according to their needs.*

**Keywords:** *Satisfaction, Patients, Service Quality*

Diterima: 21 02 2024

Direview: 24 02 2024

Diterbitkan: 29-02-2024

### ABSTRAK

Kepuasan menjadi salah satu indikator yang sangat penting dalam suatu pelayanan kesehatan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat. Klinik merupakan pelayanan kesehatan primer untuk masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan mereka. Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di klinik azra Kota Tasikmalaya.

Metode jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei deskriptif dan jenis rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*. Pengambilan sampel melalui teknik simpel random sampling terhadap pasien yang berobat pada bulan maret tahun 2023 diperoleh sebanyak 49 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil menunjukkan kepuasan pasien terhadap 5 variabel diantaranya *tangible* 59,7% adalah puas, *reliability* 56,6% puas, *responsiveness* 54,4% puas, *assurance* 55,6% puas, dan *empathy* 54,05% puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek *tangible* melalui peningkatan fasilitas ruang tunggu. Aspek *reliability* melalui optimalisasi keakuratan diagnosis penyakit. Aspek *responsiveness* melalui peningkatkan ketepatan waktu perawat disaat pasien membutuhkan pertolongan serta kecepatan petugas administrasi dalam melayani pasien. Aspek *assurance* melalui peningkatkan kualitas kepercayaan terhadap kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh paramedis, kemampuan dokter dalam menentukan diagnosa penyakit pasien dan aspek *empathy* memberikan pemahaman ke semua petugas pelayanan bahwa semua pasien berhak mendapatkan pelayanan yang sama dan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhannya.

### **Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Kualitas Pelayanan**

#### **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah tolak ukur utama keberhasilan dalam penyediaan layanan kesehatan. Kebutuhan ini mendorong masyarakat untuk menjaga kesehatan mereka dan mencari fasilitas pelayanan kesehatan. Harapan masyarakat adalah adanya pelayanan kesehatan yang lebih berfokus pada kepuasan pasien untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka (Hendrik, 2012).

Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi pasien, penyedia layanan dan masyarakat (Brahma & Wididana, 2016). Pencapaian *outcome* tersebut sangat bergantung dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini.

Pemberian layanan kesehatan harus mencerminkan penerapan pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, praktis, kognitif, organisasional, serta unsur-unsur manajemen pelayanan kesehatan dengan akurat (Hambali, Zainal Abidin, Hasril Hamsyah, Kholifaturrachman, 2023).

Masukan dari berbagai proses spesifik yang berasal dari persepsi subjektif konsumen kemudian dijadikan sebagai dasar untuk menghasilkan pengukuran yang objektif dan terkait dengan kebutuhan konsumen (Salma Dhia Firdauzi Putri, Budiharto, 2024).

Perkembangan teknologi informasi kesehatan telah mendorong masyarakat untuk menjadi lebih proaktif dalam mencari informasi tentang pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kebutuhan pelayanan kesehatan akan mempengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan, dengan harapan untuk mendapatkan layanan yang

terbaik (Febrianti et al., 2024). Pemahaman terhadap harapan dan keinginan pasien terhadap kualitas pelayanan menjadi nilai tambah tersendiri bagi penyedia layanan kesehatan tersebut. Perhatian yang besar terhadap kualitas pelayanan diperlukan karena kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kemampuan bersaing dan tingkat profitabilitas perusahaan (Al-Tit, 2015; Mulfi, 2018).

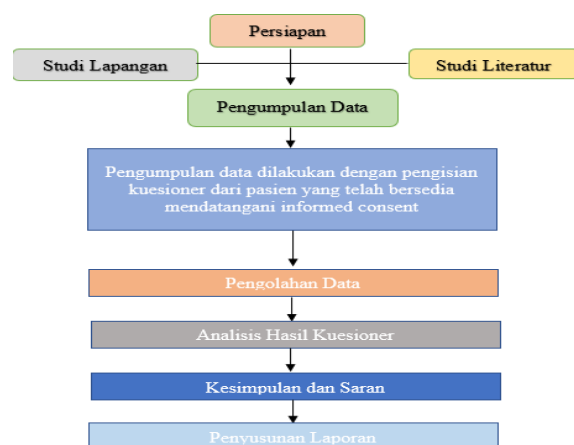
Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menetapkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pemenuhan hak dasar perlindungan kesehatan masyarakat dengan meningkatkan status kesehatan mereka melalui institusi penyelenggara jasa pelayanan kesehatan. Sejalan dengan Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa tiap individu memiliki hak untuk menerima pelayanan kesehatan, negara juga bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan yang mendukung peningkatan status kesehatan adalah klinik. Persaingan bisnis pelayanan kesehatan saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan (Lovita Sri Wirdayeni, Zulpa Adila, 2024). Dampaknya, klinik diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien sebagai respons terhadap tuntutan tersebut. Karena klinik salah satu pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat, untuk mencapai tujuan tersebut klinik harus mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia agar dapat digunakan secara efektif berkaitan dengan peningkatan

kepuasan pelayanan kesehatan. Klinik yang tidak berkualitas dalam memberikan kepuasan pelayanan akan tertinggal dalam persaingan bisnis (Karina Justin Noor, 2023).

Dengan adanya kotak saran pasien Klinik Azra membutuhkan sebuah masukan-masukan dari pasien yang dapat memberikan rekomendasi perbaikan baik dari segi fasilitas, kualitas, dan sumber daya manusia dalam pelayanan yang akan menghasilkan kebutuhan pasien terpenuhi baik tempat di mana pasien merasa puas, merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, serta terhindar dari bahaya, risiko, atau keraguan, serta diberikan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya dari petugas pelayanan kesehatan (Marini et al., 2023).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah survei deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel melalui teknik simpel random sampling terhadap pasien yang berobat pada bulan maret tahun 2023 dan diperoleh sebanyak 49 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berikut tahapan penelitian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Setelah data kuesioner diperoleh, pengolahan Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden data dilakukan dengan menggunakan aplikasi berdasarkan usia dimana mayoritas atau SPSS 25 melalui metode statistik sederhana. sebanyak 15 responden pada rentang usia 35 Skala pengukuran jawaban setiap responden tahun s.d 49 tahun (30,6%). Hal ini menjelaskan mengacu pada 5 tingkat (Likert) kualitas sebagian besar individu berada di puncak karir pelayanan, yaitu sangat puas (5), puas (4), cukup atau masa produktif (Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd. & puas (3), tidak puas (2), dan sangat tidak puas (1). Dr. Dg. Maklassa, S.Pd., n.d.)

Analisis univariat digunakan untuk mendapatkan **Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan gambaran karakteristik responden serta lima Kunjungan Pasien variabel kepuasan pasien.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden penelitian meliputi; jenis kelamin, usia, kunjungan pasien, dan pekerjaan. Gambaran karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		F	%	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	19	38,8	38,8	38,8
	Wanita	30	61,2	61,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dimana sebagian besar responden memiliki jenis kelamin wanita sebanyak 30 orang (61,2%). Hal ini menjelaskan bahwa responden klinik azra lebih banyak wanita dibandingkan dengan pria.

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		F	%
Valid	17 - 24 tahun	5	10,2
	25 - 34 tahun	14	28,6
	35 - 49 tahun	15	30,6
	50 - 64 tahun	14	28,6
	65 tahun keatas	1	2,0
	Total	49	100,0

		F	%
Valid	Baru	7	14,3
	Lama	42	85,7
	Total	49	100,0

Tabel 3 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kunjungan pasien sebanyak 42 responden kunjungan pasien lama dengan presentase 85,7%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien lama.

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		F	%
Valid	Buruh	10	20,4
	Lainnya	7	14,3
	Pedagang	7	14,3
	Pegawai Negeri	3	6,1
	Pegawai Swasta	7	14,3
	Pelajar/Mahasiswa	1	2,0
	Tidak Bekerja	14	28,6
	Total	49	100,0

Tabel 4 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebanyak 14 responden yang tidak bekerja dengan presentase 28,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah tidak bekerja.

Pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Azra mencakup aspek-aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pelayanan dokter umum dan pelayanan petugas pelayanan digambarkan berikut ini;

**Tabel 5.** Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Tangible*

Item/ Kepuasan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	Total
Kondisi Loker			16,3	61,2	22,4	100
Ruang tunggu			12,2	55,1	32,7	100
Ruang pemeriksaan			8,2	59,1	32,7	100
Tempat duduk		2,0	20,4	61,2	16,3	100
Penampilan petugas			12,2	63,3	24,5	100
Rata2	0	2	13,25	59,675	26,55	100

Tabel 5 menunjukkan kepuasan pasien terhadap variabel *tangible* dari seluruh pertanyaan mayoritas pasien puas. Namun terkait tempat duduk di ruang tunggu pasien masih merasa tidak puas, berdasarkan observasi pada bulan maret 2023 yang dilakukan peneliti bahwa ruang tunggu kecil, terdapat 15 kursi tunggu yang dapat dipergunakan oleh pasien atau keluarga saat melakukan antrian pelayanan. Sedangkan jumlah pendaftar setiap harinya rata-rata 30 pasien per hari. Menurut kajian Sugandi, dkk (2021) bahwa kenyamanan ruang tunggu klinik menjadi salah satu poin yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan faktor kenyamanan pelayanan meliputi 5 indikator yaitu kenyamanan kursi ruang tunggu, desain ruangan, suhu ruangan, suasana ruang tunggu, dan jumlah kursi.

**Tabel 6.** Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Realibility*

Item/ Kepuasan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	Total
Penjelasan baik dan jelas			14,3	49,0	36,7	100
Informasi perawatan		2,0	18,4	51,0	28,6	100
Terampil			18,4	51,0	30,6	100
Rata2	0	2	17,35	56,625	25	100

Tabel 6 menunjukkan variabel *realibility* ini, mayoritas pasien merasa puas terhadap penjelasan dokter, informasi perawatan dan keterampilan petugas. Namun pasien masih merasa kurang puas dalam informasi tindakan pelayanan yang disampaikan oleh dokter dari diagnosa dan perawatan sehingga pasien cenderung menerima saja tindakan yang dilakukan dokter tanpa memberikan penjelasan secara detail. Menurut referensi Kajian Riyanti (2016) tentang Hubungan lama waktu tunggu dan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien bahwa ada hubungan lama waktu tunggu dan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien.

**Tabel 7.** Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Responsiveness*

Item/ Kepuasan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	Total
Cepat dan tepat			16,3	55,1	28,6	100
Ketanggapan atas keluhan			10,2	55,1	34,7	100
Tanggap membantu		2,0	20,4	53,1	24,5	100
Rata2	0	2	15,6	54,4	29,3	100

Tabel 7 menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada variabel ketanggapan mayoritas adalah puas, namun disini juga terdapat temuan pasien yang tidak puas khususnya terkait ketanggapan petugas dalam membantu dan melayani pasien yang datang. Kajian oleh Perwita, dkk (2020) bahwa ketanggapan pasien termasuk pada performa pelayanan prima. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pelayanan prima dan kepuasan pasien. Fasilitas kesehatan perlu menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima, serta melakukan pengawasan internal secara rutin agar setiap

pelayanan yang dilakukan tetap sesuai dengan prosedur dan standar profesinya.

**Tabel 8.** Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Assurance*

Item/ Kepuasan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	Total
Kemampuan Dokter		2,0	16,3	51,0	30,6	100
Kesempatan pasien			18,4	55,1	26,5	100
Suasana lingkungan			10,2	59,2	30,6	100
Suasana kekeluargaan			14,3	57,1	28,6	100
Rata2	0	2	14,8	55,6	29,1	100

Tabel 8 menunjukkan kepuasan pasien terkait variabel *assurance* mayoritas pasien merasa puas. Namun pada poin kemampuan dokter (Dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh), terdapat 1 pasien yang merasa tidak puas. Berdasarkan kajian sebelumnya oleh Sagala dan Marbu (2022) menunjukkan bahwa keyakinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, dari kajian oleh Yulianti Nona dan Madiawati Putu Nina di RS Dr. Hasan Sadikin Bandung, yang menyatakan keyakinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 9** Kepuasan Pasien Terhadap Variabel *Empathy*

Item/ Kepuasan	Sangat Tidak Puas (%)	Tidak Puas (%)	Cukup Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)	Total
Ramah dan Sopan			20,4	53,1	26,5	100
Orientasi layanan		2,0	12,2	59,1	26,5	100
Salam			26,5	49,0	24,5	100
Bahasa			14,3	57,1	28,6	100
Terimakasih			18,4	51,0	30,6	100
Rata2	0	2	17,85	54,05	27,55	100

Kepuasan pasien terkait *empathy* terhadap petugas di klinik Azra bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan *empathy* petugas. Namun terdapat juga yang merasa tidak puas khususnya terkait keadilan petugas kesehatan dalam memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih. Sebagaimana penelitian Khotimah (2022) menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keadilan pelayanan, masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN / CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan terhadap variabel *tangible* sebesar 59,7% variabel *reliability* sebesar 56,6% variabel *responsiveness* sebesar 54,4% variabel *assurance* sebesar 55,6% variabel *empathy* sebesar 54%. Sedangkan saran dalam penelitian ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu memperbaiki segala kekurangan seperti fasilitas ruang tunggu, keakuratan dokter dalam menentukan diagnosa penyakit, ketepatan waktu perawat, petugas administrasi dalam memberikan pelayanan, kemampuan, keterampilan yang dimiliki oleh para medis dan dokter yang secara umum perlu memahami bahwa semua pasien berhak mendapatkan pelayanan yang sama dan terbaik sesuai dengan kebutuhannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Amal, A. A., Yusuf, S., Juwita, H., & Zulfikar, I. (2023). Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat di Masa Pandemi Covid-19.

- Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Karina Justin Noor, M. P. (2023). Pengaruh Iklim Forikes Voice"), 14(1), 45-48.
- Annisa Agata, Nova Nurwinda Sari, Rianda, E. Y. (2023). Motivasi Kerja Berhubungan Dengan Produktivitas Kerja Tenaga Kesehatan. *Jurnal Manajemen Asuhan Keperawatan*. Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Laboratorium Klinik Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*. <https://jurnal.stiekn.ac.id/index.php/jmj/article/view/222/209>
- Brahma, K., & Wididana, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 3(1), 78–93.
- Dr. Sitti Nurbaya, S.Pd., M. M., & Dr. Dg. Maklassa, S.Pd., M. . (n.d.). Perencanaan Sumber Daya Manusia. In April 2024. Retrieved May 7, 2024, from [https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/734/739](https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/Marini, Y., Ekawati2, D., & Suryani3, L. (2023). Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien BPJS. Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan, 15(2), 126.)
- Febrianti, E., Kesehatan, P. A., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Parepare, F. (2024). Studi Kepustakaan Mengenai Strategi Dan Desain Organisasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Lentera Acitya*, 11(1), 1–13.
- Hambali, Zainal Abidin, Hasril Hamsyah, Kholifaturrachman, D. Y. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Kartu BPJS (Studi Penelitian pada Puskesmas RIYANTI, R. (2016). Hubungan lama waktu tunggu dan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien dan keluarga di instalasi gawat darurat RSAM Bukittinggi tahun 2016
- Lovita Sri Wirdayeni, Zulpa Adila, S. P. (2024). View of Analisis SWOT Sebagai Strategi Bisnis Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pelayanan Kesehatan (Studi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.

(Doctoral dissertation, STIKes PERINTIS PADANG).

Sagala, R., & Marbun, G. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 490-515.

Salma Dhia Firdauzi Putri, Budiharto, F. (2024). Perilaku Konsumen: Mengenal Konteks dan Sikap Konsumen - Buyung Romadhoni - Google Buku. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*.

Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pelayanan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205-214.