**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 1, Fadil Ahmad Junaedi 2**

1,2 Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Universitas Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

Jl. Letjen Mashudi No 20 Kota Tasikmalaya

tonyprabowo@universitas-bth.ac.id, fadilahmadjunaedi@universitas-bth.ac.id

***ABSTRACT***

*Health is a basic need for society. Public demand for medical services is increasing. The public is increasingly aware of the quality of health services that can provide service satisfaction. Society is oriented towards service satisfaction to meet basic health needs. Clinics are primary health services for the community to fulfill their basic health needs. The research aimed to obtain an overview of patient satisfaction with outpatient services. 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 November 2022 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: dd bulan yyyy Direview: dd bulan yyyy Diterbitkan: dd bulan yyyy*

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis semakin meningkat. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pelayanan. Masyarakat berorientasi pada kepuasan pelayanan demi memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Klinik merupakan pelayanan kesehatan primer untuk masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan mereka. Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan. 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 november tahun 2022 diperoleh sebanyak 49 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil menunjukkan kepuasan pasien terhadap 5 variabel diantaranya *tangible* 59,7% adalah puas, *realiability* 56,6% puas, *responsiveness* 54,4% puas, *assurance* 55,6% puas, dan *empathy* 54% puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek *tangible* melalui peningkatan fasilitas ruang tunggu. Aspek *realiability* 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**

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis semakin meningkat, sehingga masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat perlu menjaga kesehatan dan memperoleh fasilitas pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012).

Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi pasien, penyedia layanan dan masyarakat. 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 pelayanan kesehatan harus mencerminkan ketepatan dari penggunaan pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi dan unsuru-unsur manajemen pelayanan kesehatan. Masukan dari berbagai proses spesifik yang berasal dari persepsi subjektif konsumen kemudian diolah menjadi suatu pengukuran yang objektif dan berhubungan dengan kebutuhan konsumen.

Perkembangan teknologi informasi kesehatan ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif dalam mencari informasi mengenai pelayanan kesehatan yang baik. Kebutuhan pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana pelayanan kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang terbaik. Memahani apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pasien dari kualitas didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi pemberi pelayananan kesehatan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Al-Tit, 2015; Mulfi, 2018).

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menegaskan bahwa pemerintah bersifat wajib menyelenggarakan pemenuhan hak dasar perlindungan kesehatan masyarakat dalam meningkatkan status kesehatannya melalui institusi penyelenggara jasa pelayanan kesehatan dan Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 ayat (1) menegaskan setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan serta pasal 34 ayat (3) menegaskan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan untuk 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. Hal ini menjadi tuntutan bagi klinik agar lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan kesehatan serta kepuasan terhadap pasien. Karena klinik salah satu pelayanan kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat, untuk mencapai hal tersebut klinik harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan. Klinik yang tidak berkualitas dalam memberikan kepuasan pelayanan akan tertinggal dalam persaingan bisnis.

Dengan adanya kotak saran pasien Klinik Azra membutuhkan sebuah masukan-masukan dari pasien yang dapat memberikan rekomendasi perbaikan baik dari segi fasilitas, kualitas, dan sumebr daya manusia dalam pelayanan yang akan menghasilkan kebutuhan pasien terpenuhi dimana pasien merasa puas, aman terhadap pelayanan yang diberikan, rasa aman dari bahaya, risiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup kepastian pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas pelayanan kesehatan.

**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 november tahun 2022 dan diperoleh sebanyak 49 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berikut tahapan penelitian digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Pengolahan data dilakukan setelah data kuesioner diperoleh. Data diolah menggunakan ms.Excel melalui statistic sederhana. Skala pengukuran jawaban setiap reponden mengacu pada 5 tingkat (likert) kualitas pelayanan yakni sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), tidak puas (2), dan sangat tidak puas (1). Analisis *univariat* dilakukan untuk mendapatkan gambaran karakteristik responden dan lima 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 dibandingan dengan pria.

**Tabel 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | F | % | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 17 - 24 tahun | 5 | 10,2 | 10,2 | 10,2 |
| 25 - 34 tahun | 14 | 28,6 | 28,6 | 38,8 |
| 35 - 49 tahun | 15 | 30,6 | 30,6 | 69,4 |
| 50 - 64 tahun | 14 | 28,6 | 28,6 | 98,0 |
| 65 tahun keatas | 1 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| Total | 49 | 100,0 | 100,0 |  |

Tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia dimana mayoritas atau sebanyak 15 responden pada rentang usia 35 tahun s.d 49 tahun (30,6%). Hal ini menjelaskan sebagian besar individu berada di puncak karir atau masa produktif.

**Tabel 3** Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Pasien

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Baru | 7 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Lama | 42 | 85,7 | 85,7 | 100,0 |
| Total | 49 | 100,0 | 100,0 |  |

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

**Tabel 4** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | F | % | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Buruh | 10 | 20,4 | 20,4 | 20,4 |
| Lainnya | 7 | 14,3 | 14,3 | 34,7 |
| Pedagang | 7 | 14,3 | 14,3 | 49,0 |
| Pegawai Negeri | 3 | 6,1 | 6,1 | 55,1 |
| Pegawai Swasta | 7 | 14,3 | 14,3 | 69,4 |
| Pelajar/Mahasiswa | 1 | 2,0 | 2,0 | 71,4 |
| Tidak Bekerja | 14 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| Total | 49 | 100,0 | 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 yang meliputi *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy.* Pelayanan dokter umum dan pelayanan petugas pelayanan digambarkan berkut ini;

**Tabel 5** *Tangible*



Tabel 5 menunjukkan kepuasan pasien terhadap variabel *tangible* dari seluruh pertanyaan mayoritas pasien puas. Namun terkait tempat duduk di ruang tuggu pasien masih merasa tidak puas, berdasarkan observasi 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** *Realibility*



Tabel 6 menunjukkan variabel keandalan ini, mayoritas pasien merasa puas terhadap penjelasan dokter, informasi perawatan dan keterampilan petugas. Namun masih ada yang tidak puas terkait informasi perawatan yang dianggap masih belum diterima secara lebih jelas hal atau tindakan apa saja yang akan pasien terima sesuai dengan kasusnya. Pasien cenderung menerima saja tindakan yang dilakukan dokter tanpa memberikan penjelasan lebih 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** *Responsiveness*



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** *Assurance*



Tabel 8 menunjukkan kepuasan pasien terkait variabel jaminan 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 sebelunya 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** *Empathy*



Kepuasan pasien terkait empati (perilaku) petugas di klinik Azra bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan empati 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**

1. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan menyangkut variabel tangibles sebesar 59,7% adalah puas, namun terdapat tidak puas terkait ruang tunggu pasien sebesar (2%)

2. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan menyangkut variabel realiability sebesar 56,6% adalah puas, namun terdapat tidak puas terkait terkait informasi perawatan yang dianggap masih belum diterima secara lebih jelas sebesar (2%).

3. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan menyangkut variabel ketanggapan sebesar 54,4% adalah puas, namun terdapat tidak puas terkait ketanggapan petugas dalam membantu dan melayani pasien yang datang sebesar (2%).

4. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan menyangkut variabel jaminan sebesar 55,6% adalah puas, namun terdapat tidak puas terkait kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik sebesar (2%)

5. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan menyangkut variabel empati sebesar 54% adalah puas, namun terdapat tidak puas terkait terkait keadilan petugas kesehatan dalam memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih sebesar (2%).

**SARAN**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan menyangkut variabel berwujud/ tangible, perlu memperbaiki segala kekurangan seperti fasilitas ruang tunggu. Dengan adanya hal ini pasien akan merasa lebih nyaman dan puas.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel kehandalan, perlu memperbaiki segala kekurangan seperti keakuratan diagnosa penyakit serta penjelasan dokter yang tidak berbelit-belit.

3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel Ketanggapan, perlu memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu perawat disaat pasien membutuhkan pertolongan serta kecepatan petugas administrasi dalam melayani konsumen dengan dilakukannya perbaikan tersebut maka otomatis pasien akan merasa puas terhadap ketanggapan yang diberikan

4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan menyangkut variabel Keyakinan, perlu memperbaiki/meningkatkan kualitas pelayanan seperti kepercayaan terhadap kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para medis, kemampuan dokter dalam menentukan diagnosa penyakit pasien.

5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan menyangkut variabel Empati, perlu memberikan pemahaman ke semua petugas 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" Forikes Voice"), 14(1), 45-48.

Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. SEIKO: Journal of Management & Business, 6(1), 231-245.

Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 16(1), 27-35

RIYANTI, R. (2016). Hubungan lama waktu tunggu dan kejelasan informasi dengan kepuasan pasien dasn keluarga di instalasi gawat darurat RSAM Bukittinggi tahun 2016 (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.

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.