

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD X BERDASARKAN METODE *SERVQUAL*

Melthina Angelia Tail ¹, Minarni Wartiningsih ², Hanna T. H. Silitonga ³
Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra
Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur Indonesia

Korespondensi: minarni.wartiningsih@ciputra.ac.id
Telp/ HP 081259503121/ 085733761825

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *SERVQUAL* pada pasien rawat jalan RSUD X. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah pasien di instalasi rawat jalan RSUD X bulan Juli 2019. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 52 orang pasien berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Slovin*. Sistem pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Variabel independen penelitian adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Analisis pada penelitian ini adalah univariat. Analisis kepuasan pasien menggunakan penghitungan skor gap dengan bantuan *software SPSS*. Kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik yaitu 82.7% kurang puas, 11.5% puas, dan 5.8% sangat puas. Pada dimensi keandalan, 82.7% kurang puas, 11.5% puas, dan 5.8% sangat puas. Dimensi ketanggapan terdiri dari 80.8% kurang puas, 17.3% puas, dan 1.9% sangat puas. Pada dimensi jaminan, 80.8% kurang puas, dan 19.2% puas. Dimensi empati terdiri dari 78.8% kurang puas, 19.2% puas, dan 1.9% sangat puas. Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD X sebagian besar merasa kurang puas yaitu 81%. Masing-masing dimensi menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang puas dengan persentase tertinggi pada dimensi bukti fisik dan keandalan yaitu 82.7%

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Metode *SERVQUAL*, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

Abstract

The study was intended to capture the level of patient satisfaction based on service quality dimensions in a regional public hospital in X nursing patients. The study is an observational descriptive study with a sectional cross approach. The populations were patients in a regional public hospital in X outpatient installation in July 2019. The number of samples taken by 52 patients is calculated to use the Slovin formula. The sample collection system is conducted by an impressive sampling. The instrument used is a questionnaire. The dependent variable is the patient's satisfaction. Independent variables of physical evidence, reliability,

responsiveness, assurance, and empathy. The analysis of this study is univariate. The patient's satisfaction analysis USES a gap score with the help of the SPSS software. The patient's satisfaction in the physical evidence dimension is 82.7% less satisfied, 11.5% less satisfied, 5.8% more satisfied. In reliable dimensions, 82.7% less satisfied, 11.5% satisfied, 5.8% more satisfied. The dimension of responses is 80.8% less satisfied, 17.3% satisfied, 1.9% very satisfied. In the guarantee dimension, 80.8% less satisfied, 19.2% satisfied. The empathetic dimension is 78.8% less satisfied, 19.2% satisfied, 1.9% very satisfied. Based on research and discussion, it can be concluded that the hospice care level X is largely unsatisfied by 81%. Each dimension suggests that most patients are less satisfied with the highest percentage in the physical and reliable dimension of evidence, 87.7%.

Keyword: Patient Satisfaction, SERVQUAL Methods, Outpatient Treatment, Hospital.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah suatu modal bagi setiap individu untuk meneruskan kehidupan dengan layak (Permenkes RI, 2016). Hal tersebut menunjukkan pentingnya suatu layanan kesehatan yang bermutu untuk masyarakat. Salah satu layanan kesehatan yang memiliki kewajiban untuk memberi pelayanan yang bermutu adalah rumah sakit. Menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, salah satu tujuan penyelenggaraan rumah sakit yaitu untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan yang dapat memuaskan pengguna jasanya sesuai standar pelayanan dan kepuasan, serta kode etik yang ditetapkan (Sari, 2014). Standar pelayanan yang digunakan yaitu standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit menurut Menkes RI 2008 tentang SPM Rumah Sakit. SPM untuk kepuasan pasien rawat jalan yaitu $\geq 90\%$. Kepuasan pasien

merupakan hasil akhir dari suatu layanan kesehatan, karena itu kepuasan pasien sangat penting dalam pelayanan kesehatan rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) X merupakan salah satu rumah sakit pemerintah tipe C yang terletak di Provinsi Maluku Utara. Menurut survey data awal pada tahun 2018, RSUD X memiliki 11 Poliklinik di Instalasi Rawat Jalan. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016-2018 pada setiap poli bervariasi dan cenderung meningkat. Tetapi ada beberapa poli yang mengalami penurunan jumlah kunjungan, diantaranya poli umum, mata, penyakit dalam dan gigi. Keempat poli tersebut cenderung mengalami penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2018 dibandingkan tahun 2016-2017. Menurut Lestari, dkk (2017), ada pengaruh antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien. Penurunan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan,

sehingga perlu mengukur tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang diberikan (Chairunnisa dan Puspita, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Masella dkk (2015) di Rumah Sakit di provinsi yang sama, dari survei awal lewat kotak saran pada bulan Agustus-Oktober 2014, tingkat kepuasan pasien pada bulan Agustus yaitu 70%, September 66,5%, dan Oktober 54%. Tingkat kepuasan pasien menurun yaitu dari 70%-54.5%. Pada tahun 2017, tingkat kepuasan pasien di RSUD X meningkat menjadi 75%, lalu pada tahun 2018 menjadi 80%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan juga belum mencapai standar pelayanan minimal yaitu $\geq 90\%$.

Survei penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dengan gambaran yang bervariasi. Menurut Marmeam, dkk (2018), variabel yang paling dominan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan) dibandingkan dengan variabel *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Rensiner dkk (2018), yaitu ada hubungan signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat

jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan lima dimensi *service quality (SERVQUAL)*, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1985). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien instalasi rawat jalan Rumah Sakit. Bagi subjek penelitian dan masyarakat diharapkan dapat membuka wawasan dan pengetahuan mengenai pentingnya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, sehingga ketika masyarakat berkunjung ke RSUD X, masyarakat dapat merasa aman dan nyaman, pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan dan masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan di RSUD X. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi RSUD X untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan sehingga tingkat kepuasan pasien bisa mencapai SPM dan kunjungan pasien dapat meningkat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di instalasi rawat jalan RSUD X di Provinsi Maluku Utara, bulan Juli

2019. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 52 orang pasien berdasarkan rumus *Slovin*. Sampel yang diambil berasal dari setiap poli yang mengalami penurunan yaitu poli umum, poli mata, poli penyakit dalam, dan poli gigi. Sistem pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Variabel independen adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Analisis pada penelitian

ini adalah univariat. Analisis kepuasan pasien menggunakan penghitungan skor gap dengan bantuan *software SPSS*. Perhitungan skor gap diperoleh dari selisih antara nilai total *perceived service* (P) yang dikurangi dengan nilai total *expected service* (E) yang akan menghasilkan kualitas pelayanan yang diterima (Q). Hasil kurang puas jika Q negatif, puas jika Q 0, dan sangat puas jika Q positif.

HASIL

Tabel 1. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik

Bukti Fisik	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	43	82.7
Puas	6	11.5
Sangat Puas	3	5.8
Total	52	100.0

Pada Tabel 1, sebagian besar responden merasa kurang puas pada dimensi bukti fisik, yaitu sebesar 82.7% (43 orang). Responden yang

merasa puas sebesar 11.5% (6 orang) dan yang merasa sangat puas yaitu 5.8% (3 orang).

Tabel 2. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan

Keandalan	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	43	82.7
Puas	6	11.5
Sangat Puas	3	5.8
Total	52	100.0

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap dimensi keandalan, yaitu 82.7% (43 orang). Responden yang

merasa puas 11.5% (6 orang) dan sangat puas sebesar 5.8% (3 orang). Hasil ini menunjukkan selisih yang cukup jauh antara responden yang

kurang puas dengan responden yang puas dan sangat puas.

Tabel 3. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan

Ketanggapan	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	42	80.8
Puas	9	17.3
Sangat Puas	1	1.9
Total	52	100.0

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan sangat puas dengan responden yang kurang puas memiliki selisih yang cukup jauh, yaitu responden yang

kurang puas sebesar 80.8% (42 orang) sedangkan responden yang puas sebesar 17.3% (9 orang) dan sangat puas sebesar 1.9% (1 orang).

Tabel 4. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan

Jaminan	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	42	80.8
Puas	10	19.2
Sangat Puas	-	-
Total	52	100.0

Tabel 4 menunjukkan responden yang merasa puas sebesar 19.2% (10 orang) dan kurang puas sebesar 80.8% (42 orang). Tidak ada responden yang merasa sangat puas

pada dimensi jaminan. Selisih antara responden yang puas dan kurang puas cukup jauh yaitu sebesar 61.6% (32 orang).

Tabel 5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati

Empati	Frekuensi	Persen (%)
Kurang Puas	41	78.8
Puas	10	19.2
Sangat Puas	1	1.9
Total	52	100.0

Berdasarkan Tabel 5, responden yang merasa puas hanya 19.2% (10 orang)

dan responden yang sangat puas hanya sebesar 1.9% (1 orang).

Sedangkan responden yang kurang puas memiliki hasil yang lebih tinggi yaitu 78.8% (41 orang).

Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien

Kepuasan Pasien	Persen (%)
Kurang Puas	81
Puas	16
Sangat Puas	3
Total	100

Setelah semua variabel independen dihitung dengan skor gap, maka didapatkan total responden yang merasa sangat puas sebesar 3%, responden yang puas sebesar 16% dan responden yang kurang puas sebesar 81%.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan hasil akhir dari proses layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Ketika individu menerima pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, maka individu akan merasa puas. Namun, ketika individu menerima pelayanan yang tidak memenuhi harapan mereka, maka individu akan merasa kurang puas atau tidak puas.

Penelitian ini menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari lima dimensi, dan setiap dimensi memiliki indikator yang akan diukur. Dimensi bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan obat-obatan. Jika semua sarana prasarana tersedia, maka petugas kesehatan

dapat bekerja secara optimal dan pasien akan merasa puas (Parasuraman *et al.*, 1985). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82.7% (43 orang) merasa kurang puas, 11.5% (6 orang) puas, dan 5.8% (3 orang) sangat puas. Berdasarkan hasil kuesioner, yang menjadi alasan responden merasa kurang puas yaitu peralatan kesehatan yang digunakan masih belum modern. Ruang tunggu dinilai masih kurang luas, kurang bersih, dan kurang nyaman. Responden juga menilai bahwa masih ada obat-obatan yang tidak tersedia di instalasi farmasi ketika dibutuhkan. Selain itu, menurut responden ruang pemeriksaannya masih kurang nyaman dan masih ada petugas yang berpenampilan kurang rapi.

Dimensi keandalan meliputi pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (Parasuraman *et al.*, 1985).. Diagnosis dan cara pemberian dosis juga termasuk dalam dimensi ini. Hasil penelitian pada dimensi ini menunjukkan bahwa sebanyak 82.7% (43 orang) kurang puas, 11.5% (5

orang) puas, dan 5.8% (3 orang) sangat puas. Responden merasa kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit yang dinilai tidak dapat diandalkan ketika ada keluhan dan juga ada masalah kesehatan yang tidak dapat tertangani dengan baik. Selain itu, responden merasa bahwa pelayanan di rumah sakit kurang tepat, kurang cepat, dan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, serta pemberian obat juga dinilai kurang tepat.

Ketanggapan merupakan keinginan petugas pelayanan kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pelayanan kesehatan yang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas di garis depan pelayanan, karena mereka yang berhubungan langsung dengan pasien dan keluarganya (Parasuraman et al., 1985). Indikator yang di nilai pada dimensi ini antara lain ketepatan, kecepatan, kesiapan petugas terhadap kebutuhan pasien. Jumlah responden yang kurang puas pada dimensi ini yaitu 80.8% (42 orang). Responden merasa bahwa pelayanan dari petugas kesehatan kurang cepat dan tepat. Petugas kesehatan tidak memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan, kurang menunjukan perhatian dan kemauan untuk membantu responden. Petugas kesehatan juga dinilai kurang membantu dalam memberikan

pelayanan, dan kurang cepat dalam menanggapi permintaan responden.

Dimensi jaminan berkaitan dengan kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kredibilitas, kompetensi, dan keamanan (Parasuraman et al., 1985). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini yaitu 80.8% (42 orang) kurang puas, 19.2% (10 orang) puas. Sebagian besar responden merasa kurang puas karena responden masih belum merasa yakin untuk sembuh setelah mendapat pelayanan dari petugas kesehatan. Petugas kesehatan dinilai kurang ramah terhadap responden, dan memiliki pengetahuan yang masih kurang luas untuk menjawab pertanyaan responden. Responden juga merasa bahwa petugas kesehatan kurang bersikap sopan dan kurang mampu membangun kepercayaan dalam diri responden.

Dimensi empati berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kepada setiap pasien, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pasien membutuhkan pertolongan (Parasuraman et al., 1985). Indikator yang dinilai yaitu jam kerja yang sesuai, perhatian, dan waktu pelayanan yang tepat. Hasil pada penelitian ini yaitu sebanyak 78.8%

(41 orang) kurang puas, 19.2% (10 orang) puas, dan 1.9% (1 orang) sangat puas. Responden merasa kurang puas karena dinilai petugas kurang memberikan perhatian secara individu kepada responden, kurang perhatian dalam melayani, dan kurang memahami kebutuhan responden. Responden juga merasa bahwa petugas kurang mengutamakan kepentingan responden, jam kerja rumah sakit yang kurang sesuai, serta waktu pelayanan yang kurang tepat dan nyaman.

Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yaitu sebesar 81% kurang puas, 16% puas, dan 3% sangat puas. Tingginya persentase responden yang kurang puas disebabkan oleh banyak indikator pada setiap dimensi yang masih belum atau masih kurang terpenuhi. Selain itu, responden merasa kenyataan yang terjadi tidak sesuai dengan harapan. Harapan responden tinggi tetapi kenyataan yang terjadi tidak sesuai. Jika harapan pasien yang tinggi dan kenyataan yang rendah dihitung dengan skor gap akan mendapat hasil negatif atau kurang puas.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD X sebagian besar merasa kurang puas yaitu 81%. Masing-masing dimensi menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang puas dengan persentase tertinggi pada

dimensi bukti fisik dan keandalan yaitu 82.7%.

SARAN

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang kepuasan pasien ditempat yang sama agar dapat menggunakan variabel yang lain, sehingga kepuasan pasien yang diteliti akan semakin baik.
2. Bagi RSUD X agar dapat memperbaiki indikator pada setiap dimensi yang dinilai kurang puas terutama pada dimensi bukti fisik dan keandalan. Indikator pada dimensi bukti fisik yang perlu diperbaiki yaitu menyediakan alat kesehatan yang lebih modern, ruang tunggu diperluas dan rutin dibersihkan agar selalu bersih. Rumah sakit juga menyediakan tempat duduk yang lebih nyaman terutama untuk pasien lansia, penampilan petugas lebih diperhatikan agar tetap bersih dan rapi. Selain itu, rumah sakit juga melengkapi obat-obatan yang masih kurang lengkap. Jika obat yang dibutuhkan tidak tersedia, maka secepat mungkin berkoordinasi dengan apotik lain yang lebih lengkap. Dimensi keandalan yang perlu diperbaiki yaitu petugas kesehatan lebih berempati kepada pasien. Pelayan yang dilakukan lebih teliti, cepat, dan tepat. Diperlukan manajemen waktu yang tepat agar pelayanan bisa dilakukan tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Rumah sakit juga

dapat menambah loket pendaftaran jika antrian cukup panjang agar pasien tidak menunggu lama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pihak RSUD X yang sudah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk meneliti disana. Terimakasih kepada dokter, perawat, dan semua petugas rumah sakit yang sudah membantu selama peneliti mengumpulkan sampel di rumah sakit. Terimakasih kepada pasien rawat jalan RSUD X yang sudah bersedia menjadi responden.

DAFTAR PUSTAKA

Chairunnisa, Puspita, M. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2017; 13 (1): 9-27.

Kemenkes RI. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit. Jakarta; 2008

Kemenkes RI. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 2008

Lestari, ED, Samsualam, Ahri, RA. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien di wilayah kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*. 2017; 11 (4): 423-428.

Marmeam, Utami, TN, Simanjorang, A. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jurnal Jumanantik*. 2018; 3 (2): 14-27.

Masella, A, Hadi, M, Kanine, E. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien bedah

di RPB RSUD Tobelo. *Buletin Sariputra*. 2015; 5(2): 42-48.

Parasuraman, A, Zeithaml, VA, Berry, LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 1985; 49: 41-50.

Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 2016.

Rensiner, Azwar, VY, Putra, AS. Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2018; 7 (2): 1-8.

Sari, AK. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS. Bhayangkara Tingkat II H.S. Samsuero Mertojoso Surabaya. Skripsi Universitas Airlangga; 2014

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 2009