PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN POLI JIWA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE

Nur Uyuun I. Biahimo[1], Pipin Yunus[2], Putri Regina R. Butuo[3]
Department of Nursing, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia
**Corresponding Author :* butuoregina@Gmail.com

ABSTRAK

Indikator penilaian kualitas pelayanan yang maksimal adalah Kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien bergantung pada pelayanan yang di peroleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Desain penelitian menggunakan kuantitatif korelasional dengan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan purposive sampling dengan jumlah responden 42 orang. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di rawat jalan poli jiwa dr. Hasri Ainun Habibie adalah baik sejumlah 27 orang (64.3%) dengan 21 orang merasa puas (4.8%), dan yang terendah adalah kualitas pelayanan kurang sejumlah 6 orang (14.3%) dengan tanggapan kurang puas sejumlah 4 orang (9.5%). Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan rawat dan kepuasan pasie rawat jalan poli jiwa baik di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Poli Jiwa

ABSTRACT

The indicator for assessing maximum service quality is patient satisfaction. The level of patient satisfaction depends on the service received from the health worker according to or more than what the patient expected. The aim of this research is to determine "The relationship between the quality of outpatient services at Poly Mental and patient satisfaction at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. The research design uses quantitative correlational with cross sectional. Sampling used nonprobability sampling with purposive sampling with a total of 42 respondents. The results of the research show that the quality of service at the outpatient mental health clinic, Dr. Hasri Ainun Habibie was good, 27 people (64.3%) with 21 people feeling satisfied (4.8%), and the lowest was poor service quality, 6 people (14.3%) with 4 people responding less satisfied (9.5%). The conclusion is that the quality of service and satisfaction of psychiatric outpatients is good at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Kata kunci: *Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient, Psychiatric Polytechnic*

PENDAHULUAN

Tujuan utama Pembangunan Kesehatan di Indonesia adalah tercapainya derajat kesehatan pasien yang optimal untuk terwujudnya manusia Indonesia yang bermutu, sehat, dan produktif. Pembangunan kesehatan harus dilaksanakan sebagai bentuk upaya kesehatan pasien dan upaya kesehatan perorangan. Kedua upaya tersebut adalah berupa pelayanan berkesinambungan atau continuos care. Demi mencapai kualitas pelayanan rumah sakit yang optimal dapat dilakukan dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) rumah sakit guna memahami proses pemberian layanan yang terbaik terhadap pasiennya (Gultom et al., 2022).

Hasil kinerja tenaga Kesehatan merupakan perwujudan dari kualitas pelayanan yang menghasilkan kepuasan dari pasien dalam pemanfaatan pelayanan Kesehatan. Penilaian

terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, sopan santun, tepat waktu,serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Indikator penilaian kualitas pelayanan yang maksimal adalah Kepuasan pasien. dikarenakan tingginya tingkat kepuasan pasien sangat bergantung pada pelayanan yang di peroleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Desty et al., 2024).

Kementerian Kesehatan menetapkan secara nasional standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan.Menurut Permenkes RI No. 4 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimal yang diharuskan mencapai 100%. Apabila didapati adanya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada di bawah 100%, artinya pelayanan kesehatan yang diberi dianggap standar minimalnya tidak terpenuhi.

Data kepuasan pasien menurut World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, di negara Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4) dan India (34,4%). Selain dari kepuasan pasien di wilayah asia tenggara menunjukkan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Karno, 2023).

Rumah Sakit di Indonesia sejumlah 30% belum menerapkan standar pelayanan yang menyebabkan penurunan kunjungan serta ketidakpuasan pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit di tahun 2023 yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada pasien, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki (Suciati & Zaman, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti saat melakukan pengambilan data awal di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie didapatkan berdasarkan data Survei Kepuasan Masayarakat (SKM) RSUD dr. Hasri Ainun Habibie pada Tahun 2023 yang dilakukan pada 361 responden didapatkan sebesar 84.6% atau sejumlah 303 responden menyatakan puas terhadap pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Peningkatan Indeks Kepuasan Pasien (IKM) ini meningkat sejumlah 3.32% dibanding pada tahun 2022. Hasil ini masih belum memenuhi standar pelayanan kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Kemenkes. Pada Data kunjungan rawat jalan poli jiwa 3 bulan terakhir (Januari – Maret 2024) tidak terjadi perubahan jumlah kunjungan yang signifikan, dimana pada Bulan Januari kunjungan poli Jiwa sejumlah 270 kunjungan, Februari sejumlah 247 kunjungan, dan pada bulan Maret sejumlah 277 kunjungan.

Hasil wawancara terhadap 8 orang pasien rawat jalan ditemukan permasalahan terhadap pelayanan petugas kesehatan yang mana 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang didapatkan di poli jiwa. Studi pendahuluan yang terkait dengan kepuasan pasien dinilai dari 5 Indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit utamanya di Rawat jalan poli jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Studi pendahuluan terkait kepuasan pasien dinilai dari 2 indikator yaitu kinerja dan harapan. Sejumlah 6 pasien dari 8 pasien mengatakan belum paham dengan apa yang dijelaskan oleh perawat atau dokter terkait penyakitnya. Pasien mengatakan pelayanan yang di dapatkan di rawat jalan poli jiwa belum sesuai harapan sehingga pasien enggan untuk berkunjung kembali pada jadwal pemeriksaan selanjutnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan (Arumsari & Desty, 2023). menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X Purwodadi didapatkan secara keseluruhan persentase kepuasan pasien sebesar 70%. Oleh karenanya untuk meningkatkan nilai kepuasan pasien, maka RS

wajib meningkatkan kualitas pelayanan di setiap bagian. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X Purwodadi.

Penelitian lainnya oleh (Wansaga et al., 2020) diperoleh adanya hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud, hasil ini menjelaskan bahwa perlunya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dengan cara memberikan pelatihan kepada pegawai yang bertugas di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Talaud.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie".

METODE

Penelitian ini telah dilaksanakan di Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Mei 2024. Desain penelitian menggunakan kuantitatif korelasional dengan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan purposive sampling dengan jumlah responden 42 orang.

HASIL

1. Karakteristik Responden

a) Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden

Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

(Sumber : Data Primer, 2024)

Mayoritas usia responden berada pada rentang usia 36 – 45 Tahun sejumlah 16 orang atau sebesar (38.1%), dan yang paling rendah > 60 Tahun sejumlah 3 orang atau (7.1%).

Mayoritas jenis kelamin responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 27 responden atau sebesar (64.3%), dan responden laki – laki sejumlah 15 orang atau sebesar (35.7%)

Mayoritas pendidikan terakhir responden yaitu mayoritas tingkat dan yang paling sedikit adalah tidak sekolah sejumlah 2 orang atau sebesar (4.8%).

2. Analisis Univariat

a. Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Tabel 4.2 Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Kualitas Pelayanan Baik	27	64.3
2.	Kualitas Pelayanan Cukup	9	21.4
3	Kualitas Pelayanan Kurang	6	14.3
	Total 42	100%	

(Sumber : Data Primer, 2024)

Kualitas pelayanan rawat jalan poli jiwa menunjukkan bahwa pemberian kualitas pelayanan kepada pasien baik sejumlah 27 orang atau sebesar (64.3%), diikuti oleh kualitas pelayanan cukup sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%), dan kualitas pelayanan kurang sejumlah 6 orang atau sebesasr (14.3%).

b. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1.	Puas	24	57.1
2.	Cukup Puas	9	21.4
3	Kurang Puas	9	21.4
	Total	42	100%

(Sumber : Data Primer, 2024)

Kepuasan Pasien di Rawat jalan poli jiwa menunjukkan bahwa rata -rata sudah puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sejumlah 24 orang atau sebesar (57.1%), Cukup puas sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%), Kurang puas sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%).

3. Analisis Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Tabel 4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Total			
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Spearman's Rho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	p.value
Baik	4	9.5	2	4.8	21	50.0	27	64.3	
Cukup	1	2.4	6	14.3	2	4.8	9	21.4	
0.004 < 0.05									
Kurang	4	9.5	1	2.4	1	2.4	6	14.3	
Total	9	21.4	9	21.4	24	57.1	42	100.0	

(Sumber : Data Primer, 2024)

M

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

a. Usia

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas usia respondens berada pada rentang usia dewasa akhir (36 – 45 Tahun) sejumlah 16 orang atau sebesar (38.1%), dan yang paling rendah adalah Lansia (> 60 Tahun) sejumlah 3 orang atau (7.1%).

Sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa faktor risiko yang dapat meningkatkan kerentanan masalah kesehatan mental dalam hidup seseorang salah satunya adalah usia dimana usia dewasa sangat mungkin mengalami stresor kehidupan yang akan menjadi masalah merugikan jika stresor tersebut tidak dikelola dengan baik. Ketika melepas usia remaja seseorang memasuki usia dewasa dengan tanggung jawab yang lebih besar dapat membuat kebingungan dan stres akan peranan baru yang dijalani, kemudian pada dewasa akhir juga seseorang mengalami masa transisi menuju fase lansia seperti nyeri kronis, rasa lemah dan lelah, atau munculnya gejala – gejala terkait masalah kesehatan lainnya (Samosir & Psi, 2021).

Penelitian lainnya menyatakan bahwa individu dewasa mengekspresikan kesejahteraan yang lebih tinggi pada usia dewasanya, hal ini berarti seiring bertambahnya usia kualitas hidup individu akan semakin menurun dan munculnya putus asa akan terjadinya hal-hal yang lebih baik di masa depan yang dapat menjadi pemicu kecemasannya yang dimana reaksi-reaksi dari kecemasan yang berhubungan dengan kehilangan kesehatan, daya tarik, harga diri, dan ancaman ketidakmandirian yang berdampak pada gangguan jiwa (Amelia & Yunus, 2023).

Sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa 20% dari responden mengalami gangguan jiwa pada usia dewasa yaitu lebih dari 18 tahun, gangguan jiwa sering mengenai usia remaja dan usia dewasa akhir antara 15-45 tahun. Usia puncak onset pada laki-laki adalah 30-45 tahun, dan wanita usia puncak adalah 25 - 30 tahun (Wijayanti, 2021).

Asumsi peneliti bahwa pasien jiwa pada usia dewasa lebih tinggi dibandingkan dengan usia lainnya, hal ini dipengaruhi oleh tuntutan peran pada pasien dewasa seperti peran sebagai pencari nafkah untuk menunjang ekonomi keluarganya, peran dalam keluarga yang tidak terpenuhi dengan baik sehingga menyebabkan perceraian dan konflik dalam rumah tangga yang meningkatkan resiko terjadinya stress dan depresi serta tuntutan dunia kerja atau karir yang mengharuskan pada usia dewasa seseorang harus sukses dengan pekerjaannya sendiri.

b. Jenis Kelamin

Pada kelompok jenis kelamin responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 27 responden atau sebesar (64.3%), dan responden laki – laki sejumlah 15 orang atau sebesar (35.7%)

Sejalan dengan teori menyatakan bahwa gangguan jiwa dipicu oleh stresor psikososial maupun lingkungan. Pada laki-laki terdapat perbedaan respon dibandingkan perempuan saat menghadapi stress yang dapat mempengaruhi terjadinya gangguan jiwa. Otak perempuan memiliki tingkat respon kewaspadaan yang negatif terhadap adanya stress. Pada perempuan, stres memicu pengeluaran hormon tertentu sehingga memunculkan perasaan gelisah dan rasa takut. Sedangkan pada laki-laki secara umum bisa menghadapi dan menikmati adanya stres dan persaingan, bahkan menganggap bahwa stres dapat memberikan dorongan yang positif. Hal ini bisa dikatakan bahwa ketika perempuan mendapat tekanan atau mendapat konflik, maka akan lebih mudah mengalami gangguan mental (Wilujeng et al., 2023).

Sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pada tingkat populasi jelas bahwa perempuan mengalami beban kecacatan maupun resiko yang lebih besar mengalami gangguan mental/jiwa karena prevalensi depresi dan gangguan *mood* serta kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan laki – laki dikarenakan proses biologis hormonal maupun tingkat adaptasi yang berbeda terhadap stressor yang muncul (Scott, 2023).

Asumsi peneliti bahwa pada pasien lebih banyak berjenis kelamin perempuan karena perempuan lebih sering mengalami stress berkaitan dengan tuntutan mengurus rumah tangga, hal yang menganggu kondisi psikisnya mulai dari pendidikan, karir, menikah, memiliki anak, hingga proses membesarkan anak, yang menyebabkan kelelahan fisik serta kejenuhan yang berkepanjangan sehingga lebih mudah memicu terjadinya stress pada perempuan.

c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SMA sejumlah 20 orang atau sebesar (47.6%), dan yang paling rendah adalah Tidak sekolah sejumlah 2 orang atau sebesar (4.8%).

Keadaan dari kejiwaan manusia dapat dipengaruhi oleh pola pikir dan salah satu yang berperan sangat penting dalam mengembangkan pola pikir manusia adalah pendidikan yang ia dapatkan, selain itu melalui pendidikan sesorang dapat pula memahami akan kejiwaan manusia lainnya serta ganguan terhadap kejiwaan tersebut (Syafitri, 2020). Rendahnya pendidikan juga dikaitkan dengan kurangnya rasa kontrol dan ketahanan. Konsekuensi dari rendahnya tingkat pendidikan dapat menurunkan status sosial ekonomi. Pendidikan yang lebih rendah dikaitkan dengan "kurangnya sumber daya psikososial" (Neimeyer, H. et al., 2020) seperti rasa memiliki kendali, ketahanan, kemampuan untuk menunda kepuasan, dan akses terhadap aktivitas budaya dan paparan terhadap lebih banyak pemicu stres sehari-hari. Faktor-faktor negatif ini berkorelasi kuat dengan timbulnya depresi.

Sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi dikaitkan dengan kesehatan mental yang lebih baik. Hubungan sebab akibat sangat sulit dibangun dan umumnya bersifat multifaktorial. Meskipun demikian, pendidikan terbukti menjadi salah satu indikator paling jelas mengenai hasil kehidupan seperti pekerjaan, pendapatan, dan status sosial. Oleh karena itu, hal ini merupakan prediktor kuat untuk peningkatan kesehatan dan kesejahteraan (Felsky et al., 2023).

Asumsi peneliti bahwa rata – responden menderita gangguan jiwa sejak berusia remaja sehingga ketika lulus dari SMA, pasien tidak dapat melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi karena kemampuan kognitif menurun serta gangguan mental dan emosional yang mempengaruhi penilaian atau respon klien terhadap keadaan sehari – hari, selain itu juga penderita gangguan jiwa menganggap pendidikan yang paling penting hanya sampai SMA saja, dan bisa langsung bekerja karena ketika memasuki perguruan tinggi akan menambah beban ekonomi keluarga.

B. Analisis Univariat

a. Kualitas Pelayan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo

Kualitas pelayanan rawat jalan poli jiwa menunjukkan bahwa pemberian kualitas pelayanan kepada pasien baik sejumlah 27 orang atau sebesar (64.3%), diikuti oleh kualitas pelayanan cukup sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%), dan kualitas pelayanan kurang sejumlah 6 orang atau sebesasr (14.3%)

Sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa standar pelayanan minimal merupakan bentuk pertanggungjawaban terhadap aktivitas rumah sakit yang pada akhirnya akan menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit penting karena dapat menentukan mutu suatu rumah sakit. Hampir seluruh rumah sakit di negara maju kini meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien rawat jalan, hal ini disebabkan karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap (Sari & Sandiasa, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik sejumlah 27 orang (64.3%), asumsi peneliti hal ini dipengaruhi oleh pemberian kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kabupaten Gorontalo telah menerapakan standar pelayanan minimal rumah sakit yang ditetapkan oleh menteri kesehatan Republik Indonesia yang meliputi bukti fisik seperti fasilitas sarana dan prasaran yang memadai sesuai dengan kebutuhan pasien, akses pelayanan yang berkesinambungan serta penjelasan oleh perawat sangat baik dan terarah sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi pasien ketika menjalani pengobatan rawat jalan di Poli Jiwa yang memenuhi unsur keterandalan, pada daya tanggap pasien merasa puas karena terjalinnya komunikasi dengan baik antara pasien dan perawat terkait keluhan yang berhubungan dengan penyakitnya, pada jaminan pelayanan rata – rata pasien merasa

puas terhadap dokter yang menangani penyakitnya karena merupakan spesialis di bidangnya dengan pemberian penjelasan yang detail dan mudah dimengerti serta ramah dan murah senyum serta selalu memberikan dorongan terhadap kesembuhan pasien.

Sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal harus terus menerus ditingkatkan khususnya bagi pemberi pelayanan sesuai bidang masing-masing, artinya semua personal yang ada di Rumah sakit harua memiliki visi yang sama untuk mencapai kepuasan pasien, sehingga akhirnya jumlah pasien akan terus meningkat, dan memiliki citra yang baik dimata pasien, dan selalu dicarai oleh pasien untuk sebagai tempat pelayanan Kesehatan (Adriani, 2023)

Pada kelompok dengan kualitas pelayanan cukup sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%), asumsi peneliti bahwa hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tetapi pada sarana dan prasarana dianggap belum cukup memadai untuk pasien serta keluarga pasien di ruang tunggu, hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien dan keluarga sehingga beberapa pasien enggan untuk datang lebih awal serta membawa keluarga untuk menemani waktu kontrol, karena masih banyak pasien dan keluarga pasien yang berdiri saat menunggu waktu konsultasi dengan dokter, selain itu beberapa perawat ketika ditanyakan tentang keluhan tidak menanggapi dan mengarahkan langsung mengeluhkan kepada dokternya, perawat kurang ramah karena tidak menanyakan keperluan pasien saat kunjungan pertama kali, hanya beberapa perawat mampu menjelaskan perawatan selanjutnya yang dapat dilakukan dirumah ketika pasien membutuhkan penjelasan tambahan.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Amalia et al., 2017) bahwa *tangible* (bukti fisik) adalah kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan front office yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan akan mempengaruhi pemberian kualitas pelayanan pada pasien, dimana ketika segi bukti fisik atau *tangible* kurang memadai pelaksanaan pemberian pelayanan akan terhambat.

Berdasarkan hasil penelitian, pada kualitas pelayanan kurang sejumlah 6 orang (14.3%), asumsi peneliti bahwa pasien sangat merasa kurang terhadap pelayanan yang diberikan, dimana menurut pasien perawat tidak andal dalam keterampilan dan ketepatan waktu pelayanan, waktu pelayanan sering terlambat dari waktu buka poli yang dijadwalkan, hal ini dikarenakan keterlambatan dokter yang harus visite di beberapa ruangan sebelum ke poli sehingga pemeriksaan keadaan umum terkait TTV juga lambat dimulai oleh perawat. Selain itu pasien juga merasa bahwa perawat kurang mendengarkan tanggapan berupa keluhan terkait pemeriksaan dari pasien, perawat hanya menjelaskan untuk semua keluhan, penanganan serta perawatan dapat langsung ditanyakan ke dokter, tempat duduk yang tersedia beberapa sudah patah dan ringkih sehingga sedikit goyah ketika duduk, perawat yang bertugas bersikap acuh tak acuh dalam menangani pasien, tidak ramah dan menampilkan senyum.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Samosir, 2021) pasien akan menggunakan penglihatan untuk menilai kualitas layanan. Bukti fisik meliputi penampilan petugas yang rapi, sarana dan prasarana yang disediakan dalam keadaan baik seperti tempat duduk ruang tunggu, fasilitas toilet yang bersih dan mudah dijangkau, kebersihan lingkungan sekitar dan kamar kecil, serta suasana di ruang tunggu. Pasien menggunakan indera penglihatan mereka untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Distribusi jawaban responden dibedakan atas lima indikator kualitas pelayanan, pada Indikator kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik atau *(tangible)* diperolah jawaban responden terbanyak yaitu pada pertanyaan “Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang

memadai untuk menampung pasien yang datang?" dengan jawaban "tidak setuju" sejumlah 30 orang (71.4%), sedangkan yang paling rendah pada pertanyaan "Rumah sakit memiliki obat yang cukup lengkap" dengan jawaban "kurang setuju" sejumlah 1 orang (2.4%).

Asumsi peneliti bahwa pasien serta keluarga pasien merasa tempat duduk untuk pasien juga anggot keluarga sangat kurang, dan ruang tunggu tidak diberikan pembatas untuk setiap poli, sehingga penumpukan pasien di poli yang lain menyebabkan pasien serta anggota keluarga pasien di poli jiwa berdiri menunggu giliran untuk konsultasi dengan dokter, sedangkan pada hasil terendah dimana keluarga pasien disarankan untuk membeli obat diluar apotik rumah sakit, karena obat yang diresepkan tidak tersedia.

Pada Indikator keterandalan *(reliability*) jawaban responden terbanyak pada pertanyaan "Dokter mendiagnosa terhadap penyakit pasien dengan akurat?" dengan jawaban "sangat setuju" sejumlah 30 orang (71.4%), sedangkan yang paling rendah pada pertanyaan "Perawat memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap Pasien?" dengan jawaban "sangat tidak setuju" sejumlah 1 orang (2.4%).

Asumsi peneliti bahwa dokter telah mendiagnosa penyakit dengan akurat sehingga pemberian terapi dirasa tepat dan cocok dalam mengurangi gejala gangguan jiwanya, sedangkan yang paling rendah adalah masih kurangnya perawat dalam memberikan informasi pelayanan Kesehatan kepada pasien sehingga pasien merasa bingung terhadap alur yang harus dilewati untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan rawat jalan di poli jiwa.

Pada Indikator daya tanggap *(responsiveness*) jawaban responden terbanyak pada pertanyaan "Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien?" dengan jawaban "sangat setuju" sejumlah 26 orang (61.9%).

Asumsi peneliti bahwa dokter telah memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien secara detail dan mudah dimengerti sehingga secara keseluruhan pasien puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di rawat jalan poli jiwa.

Pada Indikator jaminan *(assurance)* jawaban responden terbanyak pada pertanyaan "RSUD dr. Hasri Ainun Habibie telah memiliki dokter spesialis?" dengan jawaban "sangat setuju" sejumlah 31 orang (73.8%), sedangkan yang paling rendah pada pertanyaan "Perilaku dokter menimbulkan rasa aman?" dengan jawaban "kurang setuju" sejumlah 1 orang (2.4%).

Asumsi peneliti bahwa tersedianya dokter spesialis sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Pasien dengan penyakit jiwa memerlukan penanganan lebih spesifik, terkait bagian Kesehatan mental dan emosional yang dalam dampak jangk panjang akan berpengaruh terhadap fisik tertentu atau memerlukan tindakan lebih lanjut oleh dokter spesialis jiwa. Sedangkan yang terendah dimana masih terdapat pasien yang kurang merasa aman terhadap tindakan karena gejala paranoid yang muncul pada saat akan dilakukan pemeriksaan.

Pada Indikator empati *(emphaty)* jawaban responden terbanyak pada pertanyaan "Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita?" dengan jawaban "sangat setuju" sejumlah 29 orang (69%), sedangkan yang paling rendah pada pertanyaan "Dokter dan perawat memberikan perhatian penuh kepada pasien?" dengan jawaban "kurang setuju" sejumlah 1 orang (2.4%).

Asumsi peneliti bahwa pasien merasa tenang dan tidak gelisah saat pemeriksaan karena perawat serta dokter menenangkan pasien dengan cara menanyakan perasaan saat pemeriksaan dilakukan, menanyakan hal – hal seputar kegiatan pasien beberapa hari sebelum pemeriksaan, serta memberikan motivasi agar pasien cepat sembuh dari penyakitnya dan mengatakan gejala yang dirasakan pasien merupakan hal yang biasa dialami dan dapat diatasi dengan meningkatkan spiritualitas, kemudian pada jawaban yang paling rendah pada beberapa pasien merasa bahwa karena menumpuknya jumlah pasien di

poli maka dokter dan perawat tidak memberikan perhatian penuh terkait keadaan dan kondisi, motivasi, keinginan untuk sembuh klien saat pemeriksaan, hanya langsung meresepkan pengobatan farmakologi.

b. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jiwa RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Kepuasan Pasien di Rawat jalan poli jiwa menunjukkan bahwa rata -rata sudah puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sejumlah 24 orang atau sebesar (57.1%), Cukup puas sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%), Kurang puas sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%).

Sejalan dengan teori bahwa Kegiatan survey Indeks Kepuasan Pasien (SKM) ini dilakukan dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan publik, khususnya rumah sakit. Pemerintah pada sektor kesehatan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara memperoleh hasil evaluasi adalah meminta penilaianpublik terhadap kualitas pelayanan melalui Survey Indeks Kepuasan Pasien. Laporan ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien/pengunjung Rumah sakit serta mendorong partisipasi pasien sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Masukan dari pasien/pengunjung Rumah sakit berupa penilaian obyektif atas pelayanan rumah sakit (Susana et al., 2023).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siihad, 2018) bahwa survey kepuasan pasien yang dilakukan di rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien secara bertahap dibandingkan dengan rumah sakit yang belum melakukan survey kepuasan pasien terhadap penggunaan fasilitas pelayanan publik (rumah sakit) secara terjadwal setiap tahunnya.

Kepuasan Pasien di Rawat jalan poli jiwa menunjukkan bahwa rata - rata sudah puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sejumlah 24 orang atau sebesar (57.1%), dimana asumsi peneliti bahwa hal ini dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan telah berdasar pada standar kepuasan sesuai dengan evaluasi survey kepuasan pasien yang diadakan setiap tahun di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dengan rata – rata berdasarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan kepuasan terhadap tingkat kompeten tenaga kesehatan sebesar (50%) dari total responden.

Pada kelompok yang merasa kurang puas sejumlah 9 orang atau sebesar (21.4%), hal ini berkaitan dengan pasien yang merasa bahwa perawat tidak bersikap care dan acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena banyaknya pasien yang datang ke poli jiwa perawat hanya berfokus pada tugasnya tanpa memberikan tawaran atau bantuan terkait kebutuhan pasien.

Sejalan dengan teori bahwa survey kepuasan dinilai salah satunya dari kemampuan, keramahan, petugas dalam berkomunikasi yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual dalam memahami keinginan pasien, meliputi kemudahan untuk berkonsultasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha petugas dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien (Nursalam, 2014). Pada pelayanan asuhan keperawatan aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidak puasan. Selain itu sikap dan perilaku petugas rumah sakit yang meliputi petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wira et al., 2021) bahwa tingkat kepuasan pasien masih berada pada kisaran sedang dan memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi persepsi empati petugas kesehatan. Bahwa empati merupakan salah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk itu bagi semua tenaga kesehatan diharapkan untuk dapat memperhatikan pasien dengan empati yang diberikan sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan pasien.

C. Analsiis Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dari 27 orang (64.3%) dengan kualitas pelayanan baik, terdapat 21 orang merasa puas (50%), kualitas pelayanan baik yang merasa cukup puas sejumlah 2 orang (4.8%), serta kualitas pelayanan baik dengan kurang puas sejumlah 4 orang (9.5%).

Kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dari 9 orang (21.4%) dengan kualitas pelayanan cukup, terdapat 6 orang merasa cukup puas (14.3%), kualitas pelayanan cukup dengan tanggapan puas sejumlah 2 orang (4.8%) serta kualitas pelayanan dengan kurang puas sejumlah 1 orang (2.4%).

Kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dari 6 orang (14.3%) dengan kualitas pelayanan kurang, terdapat 4 orang (9.5%) yang merasa kurang puas, kualitas pelayanan cukup dengan cukup puas sejumlah 1 orang (2.4%), serta kualitas pelayanan cukup yang merasapa puas sejumlah 1 orang (2.4%).

Berdasarkan hasil penelitian sejumlah 27 orang (64.3%) dengan kualitas pelayanan baik, terdapat 21 orang merasa puas (50%). Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan secara langsung memberikan kepuasanmaksimal bagi pasien secara keseluruhan, meliputi kebersihan di ruangan sekitar poli jiwa, keandalan perawat yang bekerja secara profesional, mempunyai dedikasi yang tinggi, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan umum tentang rumah sakit, serta menguasai pekerjaan petugas, selain itu Jaminan kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi sikap petugas yang menenteramkan membuat pasien merasa aman, kemampuan perawat dalam menanamkan kepercayaan terhadap kesembuhan dalam pengobatan, pengetahuan dokter dalam menentukan diagnosa penyakit, dan kemampuan dokter dan perawat dalam menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien.

Pada responden yang merasakan kualitas pelayanan baik tetapi merasa cukup puas cukup puas sejumlah 2 orang (4.8%), hal ini disebabkan pasien merasa bahwa alur prosedur pelayanan sulit untuk dipahami, terlebih pada alur pelayanan pasien BPJS yang rumit, selain itu beberapa biaya pengobatan tidak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS sehingga mengeluhkan biaya perawatan dan pengobatan yang mahal. Pasien mengatakan mengeluarkan biaya yang cukup mahal untuk menebus obat yang tidak ditanggung oleh BPJS.

Pada pasien yang merasa kualitas pelayanan baik tetapi kurang puas sejumlah 4 orang atau sebesar (9.5%). hal ini walaupun kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik secara keseluruhan tetapi pasien menganggap rumah sakit kurang memiliki alat kesehatan yang memadai karena pengalaman klien dirujuk di rumah sakit lain untuk menjalani pemeriksaan tambahan, kemudian tidak terdapat layanan pengaduan berupa kotak kritik dan saran di area ruang rawat jalan sehingga untuk penanganan pengaduan pasien masih kurang, waktu pemeriksaan pasien juga tidak seperti yang dijadwalkan atau jam buka poli, karena mengalami keterlambatan kedatangan serta kesiapan dokter ± 45 – 60 menit dari waktu yang dijadwalkan.

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapangan pada kualitas pelayanan baik dengan tanggapan puas. sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan dalam merespon secara aktif permintaan pasien secara tepat dan cepat terkait pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kesehatan merupakan unsur penting yang selalu diharapkan pasien dari pihak penyedia layanan Kesehatan (Fadilla Utami & Ginting, 2022).

Sejalan dengan teori bahwa Kepuasan konsumen merupakan perbandingan dan keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan di anggap memuaskan jika kualitas yang diberikan melebihi harapan maka dapat dipersepsikan ideal. Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan suatu sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya karena baik buruknya suatu instansi dilihat dari pelayanan dan fasilitasnya serta sarana

Sejalan dengan teori bahwa kepuasan pasien dinilai dari ketidakpuasan pelayanan kepada pasien yang berkaitan dengan alur prosedur pelayanan serta kewajaran biaya/tarif dimana alur pelayanan yang rumit pada pengguna BPJS dan pengobatan yang tidak ditanggung sepenuhnya oleh BPJS di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Rumitnya alur pelayanan BPJS Kesehatan karena menerapkan alur pelayanan berjenjang. Sebelum ke rumah sakit, peserta wajib terlebih dulu ke faskes tingkat pertama, yaitu puskesmas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa daya tanggap yaitu persepsi penilaian responden atau pasien terhadap kepuasan pelayanan. Dimensi ini meliputi keinginan dari petugas pelayanan kesehatan untuk membantu dan melayani dengan tanggap dan cepat kepada pasien, dimana terdapathubungan dimensi mutu *responsiveness* yang erat dengan kepuasan pasien (Anwary, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapanganpada hasil kualitas pelayanan baik dengan tanggapan cukup puas. Berdasarkan teori mengemukakan bahwa pada peserta BPJS Kesehatan dapat memahami program BPJS dan alur BPJS Kesehatan dengan mudah disetiap rumah sakit, dan petugas Kesehatan sebagai seseorang yang selalu dapat ditanyakan dan memberikan informasi secara aktual ketika pasien menanyakan terkait program dan alur pelayanan BPJS. (Fadilla Utami & Ginting, 2022). Kesenjangan ini disebabkan oleh beban kerja perawat yang berat dengan menumpuknya jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan, sehingga perawat tidak dapat melayani tiap pasien secara optimal.

Kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dari 9 orang (21.4%) dengan kualitas pelayanan cukup, terdapat 6 orang merasa cukup puas (14.3%), kualitas pelayanan cukup dengan tanggapan puas sejumlah 2 orang (4.8%) serta kualitas pelayanan dengan kurang puas sejumlah 1 orang (2.4%).

Pada kelompok dengan kualitas pelayanan cukup terdapat 6 orang yang merasa cukup puas (14.3%), hal ini dipengaruhi oleh rumah sakit belum memiliki apotik dengan jumlah obat yang lengkap, sehingga pasien diarahkan untuk menebus resep obat diluar apotik rumah sakit, selain itu perawat memberikan informasi terhadap pelayanan tetapi dirasa kurang jelas dan terburu – buru dalam menjelaskan sehingga pasien tidak dapat bertanya kembali dan tidak memahami secara keseluruhan terhadap penjelasan yang dilontarkan oleh perawat.

Pada kelompok dengan kualitas pelayan cukup terdapat 2 orang merasa puas (4.8%), hal ini dipengaruhi oleh pemberian kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit masih belum sesuai dengan ekspektasi pasien secara keseluruhan tetapi, pasien rutin kontrol dan tidak berpindah fasilitas pelayanan kesehatan karena sudah merasa cocok dengan pengobatan dari dokter dalam mendiagnosa penyakitnya serta memberikan

pengobatan dan perawatan akurat sehingga berdampak pada gelaja terkait gangguan jiwa yang dirasakan berkurang, selain itu transparansi layanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie sangat baik karena menjelaskan dengan rinci terkait pembiayaan utama dan tambahan saat melakukan kunjungan di rawat jalan poli Jiwa.

Sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien unuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Secara sederhana yang dimaksud dengan perawatan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan seperti pelayanan serta keakuratan diagnosis dan pengobatan dokter akan mempengaruhi skunjungan pasien (Almardiah, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapangan pada hasil kualitas pelayanan cukup dengan tanggapan cukup puas. Sejalan dengan teori yang mengemukakan Transparansi pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan tata rumah sakit seperti prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan yang berkaitan dengan proses pelayanan yang wajib untuk diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh pihak yang membutuhkan yaitu pasien, dan membangun kepercayaan pasienbahwa setiap instansi perusahaan atau organisasi pemerintah menerapkan sistemprofessionalisme dalam memberikan pelayanan khususnya dalam proses administrasi. Karena dengan adanya keterbukaan atau transparansi dalam hal ini menjadi salah satu indikator yang dapat mempengaruhi kurangnya peluang melakukan praktek KKN (Korupsi, Kolusi danNepotisme) dan memaksimalkan pelayanrumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien(Melita, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapangan pada hasil kualitas pelayanan cukup dengan tanggapan puas. hal ini disebabkan oleh pemberian kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit masih belum sesuai dengan ekspektasi pasien secara keseluruhan tetapi, pasien rutin kontrol dan tidak berpindah fasilitas pelayanan kesehatan karena sudah merasa cocok keramahan petugas serta petugas sangat akitf dalam memberikan informasi kesehatan sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan di rawat jalan poli Jiwa.

Sejalan dengan penelitian yang membuktikan bahwa salah satu ketanggapan perawat tercermin dari komunikasi terapeutik dengan pasiennya. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya kepada pasien, tetapi juga dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan asuhan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit. komunikasi terapeutik yang baik dapat menyelesaikan masalah yang dimiliki dan menjalin hubungan yang baik antar perawat dan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi lebih membantu. Banyak masalah yang dapat terselesaikan maka kualitas pelayanan perawat yang dimiliki semakin dapat dipercaya dimana pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasa pasien (Fadilla Utami & Ginting, 2022).

Kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dari 6 orang (14.3%) dengan kualitas pelayanan kurang, terdapat 4 orang (9.5%) yang merasa kurang puas, kualitas pelayanan cukup dengan cukup puas sejumlah 1 orang (2.4%), serta kualitas pelayanan cukup yang merasapa puas sejumlah 1 orang (2.4%)

Pada kelompok dengan kualitas pelayanan kurang terdapat 4 orang (9.5%) merasa kurang puas, hal ini disebabkan karena pasien merasa pelayanan yang diberikan lambat, tidak tepat waktu, tidak ada pemberian informasi lanjutan mengenai keterlambatan serta kurangnya penjelasan dari perawat dan dokter terkait penyakit ketika pemeriksaan karena

menumpuknya jumlah pasien menyebabkan pasien tidak puas dan enggan untuk berkunjung kembali.

Pada kelompok dengan kualitas pelayanan kurang terdapat masing – masing 1 orang (2.4%) merasa cukup puas dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal tersebut karenapasien merasa bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan seperti kursi dan kipas/pendingin ruangan masih sangat kurang, sehingga beberapa pasien dan keluarga tidak betah saat menunggu antrian konsultasi dengan dokter, dan beberapa memilih untuk pulang, adapun kepuasan yang pasien dapatkan terkait dengan pelayanan oleh dokter dan perawat sangat berkompeten sehingga mampu menjelaskan terkait penyakit, perawatan dan pengobatan selama di rumah, ketepatan waktu perawat dan dokter, perawat memberitahukan kepada pasien ketika ada keterlambatan pemeriksaan oleh dokter, alur prosedur sudah cukup jelas, petugas ramah dan menyampaikan informasi dengan baik serta selalu menanyakan keluhan dan kebutuhan pasien selama di ruang tunggu poli jiwa.

Sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang sengaja yang disediakan oleh Puskesmas yang dipakai dan dinikmati oleh pasien yang mempunyai tujuan untuk memberikan kenyamanan dan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas sifatnya yang mempermudah pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitasnya. Fasilitas mempunyai keberadaan penunjang pelayanan kesehatan dan merupakan penting terkait indikator penilaian dalam kualitas pelayanan merupakan suatu pilihan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pasiennya (Santa & Murnisari, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapangan pada hasil kualitas pelayanan kurangdengan tanggapan kurang puas, dimana hal ini sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan kesehatan, maka semakin puas pasien selama masa perawatannya yang juga berarti semakin terpenuhi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka dapatkan (Musdalifah et al., 2022).

Sejalan dengan penelitian (Jannah, 2021),bahwa Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Waktu pelayanan merupakan salah satu bagian dari mutu pelayanan yaitu *responsiveness*. Mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien tersebut. pelayanan yang diberikandapat diandalkan apabila sesuai dengankeinginan konsumen berkaitan dengankecepatan waktu pelayanan serta keakuratandalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapangan pada hasil kualitas pelayanan kurang dengan tanggapan cukup puas dan puas, hal tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang kurang bukan menjadi fokus utama pada beberapa pasien, tetapi hanya memenuhi jadwal kontrol karena takut akan terjadi kekambuhan pada penyakitnya. Selain itu, pasien merasa bahwa alur prosedur sudah cukup jelas, petugas ramah dan menyampaikan informasi dengan baik dan pasien mengerti bahwa kualitas pelayanan yang tidak sepenuhnya diberikan dengan baik dikarenakan beban kerja yang ada pada perawatdan tingginya jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat kesenjangan antara teori dan fakta yang berada di lapangan, yang berdasarkan teori bawah pasien akan cenderung lebih mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efesien sehingga pasien merasakan nyaman dan puas. Perawat harus dapat dipercaya dalam menangani masalah dan keluhan yang dialami oleh pasien. Selain itu salah satu pendukung bagus tidaknya kepuasan pasien dilihat dari kontak komunikasi perawat serta frekuensi yang menjelaskan seberapa sering perawat melakukan komunikasi dengan pasien (Anwary, 2020).

Hasil analisa statisk menggunakan uji non parametrik *spearman rho* didapatkan nilai *p-value* adalah 0.004 (< 0.05), Berdasarkan nilai tersebut karena nilai p < 0.05 dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie. Dalam penelitian ini didapatkan nilai koefisien r = 0.436, yang menunjukkan kekuatan korelasi sedang dengan arah positif, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien di Rawat Jalan Poli Jiwa.

Pada penelitian ini didapatkan fakta bahwa pasien yang berobat ke rawat jalan poli jiwa tidak hanya ingin sembuh secara jiwa dan psikologisakan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan pasien.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Rahmi et al., 2022) pelayanan kesehatan yang bermutu dari perspektif pasien adalah layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Itu semua terakumulasi dalam suatu sikap puas dari pasien. Pandangan pasien sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali

Teori lainnya oleh (Sudibyo, 2020)mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya. Upaya pelayanan haruslah memberi kepuasan, tidak semata-mata sembuh belaka. Kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu dan dana yang terbatas, pelayanan harus selektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan padapelanggan serta karyawan. Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untukmeningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif pasien terhadap pelayanan Kesehatan khususnya milik pemerintah. Tantangannya adalah bukan hanya menghasilkan pelanggan yang puas, beberapa pesaing dapat melakukan itu. Tantangannya adalah menghasilkan pelanggan yang senang dan setia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yunike et al., 2023) yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Perbedaannya adalah pada subyek dan lokasi yang diteliti dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawatjalan dengan tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan mempunyai hubungan yang signifikan dengan perilaku pasiennelayan pada pertolongan pertama korban tenggelam.

KESIMPULAN

Berdasakan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1) Kualitas pelayanan rawat jalan poli jiwa mayoritas memiliki pemberian kualitas pelayanan kepada pasien baik sejumlah 27 orang atau sebesar (64.3%).
2) Kepuasan pasien rawat jalan poli jiwa mayoritas sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan sejumlah sejumlah 24 orang atau sebesar (57.1%).
3) Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Jiwa dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie dengan nilai p value (0.004 < 0.05).

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada pembimbing, penguji, dan responden serta pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adriani. (2023). Penerapan Sistem Standar Pelayanan Minimal (Spm) Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Prof Dr Ma Hanafiah Sm. Human Care Journal, 8(2), 249–257. Https://Ojs.Fdk.Ac.Id/Index.Php/Humancare/Article/View/2008

Amelia, W., & Yunus, P. (2023). Gambaran Tingkat Kecemasan Penderita Tb Paru. 3(1).

Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan, 11(1), 397–409. Https://Doi.Org/10.33859/Dksm.V11i1.627

Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2020). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2), 40–45. Https://Doi.Org/10.20527/Jpkmi.V6i2.7457

Arniati, & Arifin, J. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit H. Badaruddin Kasim Pada Ruang Penyakit Dalam Di Masa Pandemi Covid-19. 5, 517–531.

Arumsari, W., & Desty, R. T. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Rs X Purwodadi. Indonesian Journal Of Health Community, 4(2), 67. Https://Doi.Org/10.31331/Ijheco.V4i2.2940

Aryani, R., Rokayah, C., & Laelasari. (2020). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Rehospitalisasi Pasien Gangguan Jiwa Skizofrenia Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Jurnal Sehat Masada, Xiv(1), 192–204.

Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Program Studi Ilmu Keperawatan , Stikes Citra Delima Bangka Belitung * Email : Maryana385@Yahoo.Com. 5(2), 105–112.

Desty, R. T., Marchamah, D. N. S., & Yuliana. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan.

Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran, 2(1), 235–246. Https://Ejurnal.Politeknikpratama.Ac.Id/Index.Php/Termometer/Article/View/2843

Emilia, S. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Patient Satisfaction. Puskesmas, Servqual, 39 (Year 1985-2015).

Fadilla Utami, L., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien Bpjs Sebagai Konsumen Kesehatan. Jurnal Multidisiplin Ilmu, 1(4), 2828–6863.

Felsky, D., Cannitelli, A., & Pipitone, J. (2023). Whole Person Modeling: A Transdisciplinary Approach To Mental Health Research. Discover Mental Health, 3(1). Https://Doi.Org/10.1007/S44192-023-00041-6

Ginting. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday.

Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi. Journal Of Healthcare …, 7(2), 1281–1298. Http://Jurnal.Uui.Ac.Id/Index.Php/Jhtm/Article/View/1671
nerapan Metode Penelitian Dalam Praktik Keperawatan Komunitas. In Cv. Indotama Solo.

Jannah. (2021). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember (The Relation Of Speed Time Service To Patient Satisfaction In Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember). E-Jurnal Pustaka Kesehatan, 5(1), 133–137.

Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. Jurnal Tampiasih, 1(2), 22–32. File:///C:/Users/Tpp/Downloads/Artikel+4_Darma-3.Pdf.

Melita. (2020). Pengaruh Transparansi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Mimika. Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 1(April).

Musdalifah, Daud, A., & Birawida, A. B. (2022). Hasanuddin Journal Of Public Health. Hasanuddin Journal Of Public Health, 3(1), 99–114.

Rahmi, S. N., Hilda, & Noorma, N. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pasien. J. Ked. Mulawarman, 9(1), 1–6.

Samosir, F. J., & Psi, S. (2021). Gambaran Hasil Skrining Kesehatan Mental Dengan Kuesioner Dass-42.

Sari, Y., & Sandiasa, G. (2020). Widya Publika. Jurnal Widya Publika, 8(2), 176–192. Https://Ojs.Unr.Ac.Id/Index.Php/Widyapublika/Article/View/648

Scott. (2023). Gender And The Association Between Mental Disorders And Disability. Jama, 309(20), 2105–2106. Https://Doi.Org/10.1016/J.Jad.2010.06.022.Gender

Siihad. (2018). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (Skm) Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Wonosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022. 53–54.

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. Jkm (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11(1), 102. Https://Doi.Org/10.31596/Jkm.V11i1.1444

Sudibyo. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember. Pontificia Universidad Catolica Del Peru, 8(33), 44.
Sudirman. (2023). Manajemen Mutu. In Gunadarma University (Issue 7).

Susana, T., Afriani, S., & Nurzam, N. (2023). Analisis Indek Kepuasan Masyarakat / Ikm Di Rumah Sakit Umum Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11(1), 153–164. Https://Doi.Org/10.37676/Ekombis.V11i1.2555

Syafitri, R. (2020). Pengaruh Pendidikan Terhadap Kejiwaan Manusia. Pena Kreatif : Jurnal Pendidikan, 9(1), 12. Https://Doi.Org/10.29406/Jpk.V9i1.1952

Wansaga, Y., Rudolf, F., Maramis, R., & Wowor, R. E. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam. Indonesian Journal Of Public Healthand Community Medicine, 1, 7–12.

Wijayanti. (2021). Hubungan Onset Usia Dengan Kualitas Hidup Penderita Skizofrenia Di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan Ii Bantul Yogyakarta. Mutiara Medika, 14(1), 39–45. Http://Journal.Umy.Ac.Id/Index.Php/Mm/Article/View/2469/2449

Wilujeng, C. S., Habibie, I. Y., & Ventyaningsih, A. D. I. (2023). Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Kategori Stres Pada Remaja Di Smp Brawijaya Smart School. Smart Society Empowerment Journal, 3(1), 6. Https://Doi.Org/10.20961/Ssej.V3i1.69257

Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., & Suswinarto, D. Y. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 12(1), 183–189.