GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG POLIKLINIK RSUD TANI DAN NELAYAN KABUPATEN BOALEMO

Oleh:

Erwin Maiyo

Mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ABSTRAK

Latar Belakang: Setiap pasien yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas sehingga rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Metode: Metodologi penelitian kuantitatif deskriptif, populasi seluruh pasien sebanyak 1.209 orang, jumlah sampel 92 orang menggunakan teknik sampling *simple random samplinh* dalam penelitian ini.

Hasil: Hasil penelitian diperoleh melalui analisis univariat diperoleh kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangible* (kenyataan) mayoritas dikategorikan puas 67 responden (72,8%), aspek *reliability* (keandalan) mayoritas dikategorikan puas sebanyak 63 responden (68,5%), aspek *responsiveness* (daya tanggap) mayoritas dikategorikan puas sebanyak 70 responden (76,1%), *assurance* (jaminan) mayoritas dikategorikan puas sebanyak 75 responden (81,5%) dan aspek empati mayoritas dikategorikan puas sebanyak 77 responden (83,7%), serta tingkat kepuasan pasien mayoritas dikategorikan puas sebanyak 72 responden (78,2%).

Kesimpulan: Kesimpulan kepuasan pasien sebagian besar dikategorikan puas pada kelima aspek kepuasan yaitu *tangible, responsiveness, reliability,* asuransi dan empati. Sehingga, diharapkan rumah sakit dapat mempertahankan kepuasan pasien dan menidaklanjuti adanya ketidapuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Poliklinik

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION IN THE POLYCLINIC OF THE FARMER AND FISHERMEN HOSPITAL, BOALEMO REGENCY

By:
Erwin Maiyo
Bachelor Of Nursing student at Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ABSTRACT

Background: *Every patient who consults for a health problem seeks the necessary healthcare services, whether directly or indirectly, at the hospital. Patients will not stop at receiving care; they will evaluate the service they receive. The results of this evaluation process will result in feelings of satisfaction or dissatisfaction, requiring hospitals to provide quality services that meet established standards and reach all levels of society.*

Methods: *The descriptive quantitative research methodology, the total patient population was 1,209 people, the sample size was 92 people using simple random sampling technique in this study.*

Results: *The results of the study were obtained through univariate analysis, showing that patient satisfaction based on tangible aspects (reality) was categorized as satisfied by 67 respondents (72.8%), reliability aspects were categorized as satisfied by 63 respondents (68.5%), responsiveness aspects were categorized as satisfied by 70 respondents (76.1%), assurance aspects were categorized as satisfied by 75 respondents (81.5%) and empathy aspects were categorized as satisfied by 77 respondents (83.7%), and the level of patient satisfaction was categorized as satisfied by 72 respondents (78.2%).*

Conclusion: *The conclusion is that patient satisfaction is largely categorized as satisfactory across five aspects: tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. Therefore, it is hoped that hospitals can maintain patient satisfaction and address any dissatisfaction with the services provided to improve the quality of care.*

Keywords*: Patient satisfaction, Polyclinic*

.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan yang sangat kompleks, padat profesi dan padat modal. Agar rumah sakit dapat melaksanakan fungsi dengan baik, maka di rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia, saran dan prasarana peralatan yang memadai serta dikelola secara profesional (Depkes RI, 2011).

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan ksehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan unuk masyarakat yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitas medik, dan pelayanan perawatan (Munijaya, 2015).

Perkembangan zaman saat ini membuat masyarakat menjadi semakin lebih aktif mencari informasi mengenai kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satunya dengan memeriksakan diri ke rumah sakit. Adapun sarana kesehatan yang lain seperti klinik ataw praktek dokter.

Menurut Zeithaml dkk, Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Namun Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml dkk. (1990) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi yaitu Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Reliable, terdiri dari kemampuan 3 unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Understanding thecustomer, melakukan segala usaha untuk

mengetahui kebutuhan pelanggan (Hardiyansyah, 2018).

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 Ayat (4), pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan, namun pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.Puas atau tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara langsung oleh rumah sakit, dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Penyedia layanan jasa kesehatan disini salah satunya yaitu UPTD RSUD Tani dan Nelayan Kab.Boalemo (Lestari, 2019).

Adapun data yang di dapatkan dalam pengambilan data awal pada tanggal 15 November 2022 di RSTN Boalemo, pada bulan juni sampai pada bulan agustus terdapat 1.209 pasien rawat jalan yang terdaftar. Maka tentunya akan ada perbedaan dalam tingkat kepuasan pelayanan disebabkan oleh berbagai macam faktor baik dari perbedaan karakter pasien masing-masing. Dibeberapa kesempatan, peneliti menyempatkan untuk berdiskusi dengan beberapa pasien yang berobat di poliklinik, peneliti mendapatkan beberapa pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang *Responsiviness* terhadap pasien yang datang berobat di poliklinik dan kurangnya *Reliability* sehingga kepuasan pasien tidak terpenuhi. Jika diperhatikan hal ini tentu menjadi masalah RSUD Tani dan Nelayan Kab.Boalemo khususnya di Ruang Poliklinik terutama dari aspek kepuasan pasien terhdap pelayanan sehingga peneliti berinisiasi untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan hasil penelitian sesuai dengan pengamatan untuk menghasilkan gambaran yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian.

Menurut Nababan et al (2021) bahwa ukuran-ukuran kepuasan pasien dapat meliput lima faktor berikut: 1) Kenyamanan. Kenyamanan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien karena kenyamanan adalah perasaan nyaman yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Kenyamanan ini berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, personil, peralatan medis maupun non medis dan kebersihan. 2) Luaran layanan/hasil pelayanan. Pasien adalah pelanggan dari pelayanan kesehatan yang senantiasa menginginkan pelayanan yang terbaik bagi mereka. Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu 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 suatu penyakit. 3) Lingkungan pelayanan yaitu ketersediaan sarana komunikasi umum, lingkungan yang menarik dan sejuk, kejelasan dan ketersediaan tanda penunjuk arah. 4) Perilaku petugas kesehatan. Para tenaga kesehatan termasuk petugas kesehatan yang ada di puskesmas bertugas menyelenggarakan atau melakukan kegiatan-kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan.

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa sumber atau objek yang akan diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan, atau dengan kata lain, populasi adalah totalitas dari seluruh objek peneliti (Arikunto, 2019). Populasi dalam penlitian ini adalah pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Tani dan Nelayan. tehnik pengambilan sampel dengan pengambilan sampel acak sederhana *(simple random sampling*) yaitu peneliti mengambil sampel acak secara langsung pada pelayanan rawat jalan dengan jumlah 92 responden, dengan menggunakan rumus Slovin.

Tahapan pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu: (1) Peneliti mengajukan surat permohonan untuk melakukan penelitian ke KESBANGPOL Kabupaten Boaleo; (2) Mengajukan surat permohonan data informasi mengenai pasien BPJS dan

Tabe

NON BPJS di RSTN Boalemo; (3) Peneliti mengajukan permohonan observasi awal ke tempat penelitian di poliklinik RSTN Boalemo; (4) Peneliti menentukan responden berdasarkan kriteria dalam sampel penelitian.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik RespondenDi RSUD Tani dan Nelayan Boalemo

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur		
	Remaja akhir	11	12,0
	Dewasa awal	27	29,3
	Dewasa akhir	32	34,8
	Lansia awal	17	18,5
	Lansia akhir	5	5,4
	Total	**92**	**100**
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	23,9
	Perempuan	70	76,1
	Total	**92**	**100**
3	Pekerjaan		
	IRT/Tidak Bekerja	67	72,8
	Pedagang	10	10,9
	Tukang	1	1,1
	bentor	4	4,3
	Petani	1	1,1
	Supir	6	6,5
	Honorer	3	3,3
	ASN		
	Total	**43**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak adalah dewasa akhir (36-45 tahun) yaitu sebanyak 32 responden (34,8%) dan terendah adalah lansia akhir (56-65 tahun) yaitu sebanyak 5 responden (5,4%). Berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 70 responden (76,1%). Berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah IRT atau tidak bekerja yaitu sebanyak 67 responden (72,8%) dan terendah adalah tukang bentor yaitu sebanyak 1 responden (1,1%) dan supir yaitu sebanyak 1 responden (1,1%).

Analisis univariat dalam penelitian ini adalah pengetahuan pertolongan pertama pada kecelakaan dan sikap pengetahuan pertolongan pertama pada kecelakaan.

1. Kenyataan (*Tangible*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Tabel 2. Gambaran Kenyataan Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

No	Aspek Kepuasan Tangible	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	67	72,8
2	Cukup puas	25	27,2
Total		**92**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan aspek kenyataan dengan kepuasan terbanyak 67 responden (72,8%) dan kepuasan cukup 25 responden (27,2%)

2. Keandalan (*Reliability*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Tabel 3. Gambaran Keandalan Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

No	Aspek Kepuasan Reliability	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	63	68,5
2	Cukup puas	29	31,5
Total		**92**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan aspek keandalan dengan kepuasan terbanyak 63 responden (68,5%) dan kepuasan cukup 29 responden (31,5%).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Tabel 4. Gambaran Daya Tanggap Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

No	Aspek Kepuasan Responsivinness	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	70	76,1
2	Cukup puas	22	23,9
Total		**92**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan aspek daya tanggap dengan kepuasan terbanyak 70 responden (76,1%) dan kepuasan cukup 22 responden (23,9%).

4. Assurance dan Jaminan Pada Pasien Di Ruang RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Tabel 5. Gambaran Asuransi dan Jaminan Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

No	Aspek Kepuasan Assurance	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	75	81,5
2	Cukup puas	17	18,5
Total		**92**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan aspek asuransi dan jaminan dengan kepuasan terbanyak 75 responden (81,5%) dan kepuasan cukup 17 responden (18,5%).

5. Emphaty Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Tabel 6. Gambaran Empati Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

No	Aspek Kepuasan Emphaty	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	77	83,7
2	Cukup puas	15	16,3
Total		**92**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan aspek empati dengan kepuasan terbanyak 77 responden (83,7%) dan kepuasan cukup 15 responden (16,3%).

6. Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Tabel 7. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	72	78,3
2	Cukup puas	20	21,7
Total		**92**	**100**

Sumber: Data Primer (2023)

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan kepuasan terbanyak 72 responden (78,3%) dan kepuasan cukup 20 rseponden (21,7%).

PEMBAHASAN

1. Kenyataan (*tangible*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Pada penelitian ini juga didapatkan dalam aspek kepuasan yaitu *tangible* dari 92 responden, terdapat 25 responden (27,2%) yang aspek kepuasan *tangible* dikategorikan cukup puas. Hal ini dikarenakan pada pernyataan *tangible* □ruang tunggu dalam keadaan bersih dan nyaman□ dari 25 responden terdapat 25 responden (27,2%) yang menyatakan cukup puas karena saat pasien datang banyak pasien yang menggunakan pelayanan di ruang poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo sehingga dengan banyak orang ini memungkinkan responden merasa kurang nyaman bahkan merasa tidak nyaman. Kemudian, pada pernyataan *tangible* □jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi□ dari 25 responden terdapat 25 responden yang menyatakan cukup puas karena saat pasien datang tempat duduk di ruang poliklinik penuh sehingga tempat duduk yang telah disediakan dirasakan belum cukup. Oleh karena itu, karena pada kedua pernyataan tersebut didominasi oleh pernyataan yang tidak puas dari responden-responden tersebut sehingga didapatkan kategorik kurang puas pada aspek *tangible*.

Tangibles merupakan kemampuan dalam pemberian pelayanan yang terbaik bagi pasien sebagai pelanggan dan hal ini merupakan hal yang konkret yang artinya kualitas tersebut dapat dilihat atau nampak maupun berwujud, dirasakan secara langsung oleh pasien, secara fisik dapat diidentifikasi, disentuh dan dibandingkan misalnya ruang tunggu yang merupakan bentuk kepuasan *tangible* yang dapat dirasakan langsung dan dibandingkan oleh pasien (Fatrida et al., 2023).

Sejalan dengan penelitian Sadaningsih & Irsal (2022) terkait dimensi *tangible* di Poliklinik Gigi RS Tk. IV Samarinda menunjukkan bahwa sebesar 12,4% responden menyatakan kurang puas

terhadap kenyamanan di ruang tunggu dan sebesar 10,2% responden menyatakan kurang puas terhadap sarana dan prasarana yang dirasakan kurang memadai. Didukung dengan penelitian Andini et al (2023) yang menunjukkan sebesar 38,5% responden didapatkan rekapitulasi kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan dimensi *tangible.* Penelitian relevan lainnya yaitu Detty (2020) diperoleh kepuasan pasien berdasarkan kenyataan atau bukti fisik sebagian besar dikategorikan kurang yaitu sebesar 41%.

2. Keandalan (*reliability*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa dari 92 responden yang aspek kepuasan *reliability* yang dirasakan cukup puas oleh sebanyak 29 responden (31,5%). Hal ini dikarenakan pada pernyataan *reliability* petugas kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit pasien dari 29 responden terdapat 29 responden (31,5%) menyatakan cukup puas karena waktu perawatan yang singkat di ruang poliklinik sehingga pasien tidak dapat menanyakan banyak hal terkait perawatan penyakitnya dan apabila ada masalah selama perawatan pasien tidak dapat mengkomunikasikan secara langsung dengan tenaga kesehatan di dalam pelayanan tersebut, kecuali pasien melakukan kunjungan kembali di hari yang lain di ruang poliklinik, hal ini disebabkan perawatan di ruang poliklinik tidak seperti ruang inap yang petugas kesehatanya dapat ditemui selama pasien dirawat sehingga penilaian pasien terhadap aspek ini dirasakan kurang puas oleh pasien sebagai pengguna pelayanan di poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo.

Reliability atau keandalan merujuk pada kemampuan pelayanan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya, ini mencakup kehadiran dokter dan perawat yang tepat waktu, serta memiliki keterampilan yang cukup (Fardhoni, 2023). Pada dimensi *reliability* ini seharusnya petugas kesehatan mampu memberitahukan cara perawatan pasien dan hal-hal yang harus dipatuhi selama pasien dalam perawatan untuk penyakitnya (Umar, 2022). Faktor keandalan merupakan hal yang penting bagi pasien, pasien bersedia membayar jika mereka merasa tenaga kesehatan memberikan jasa yang telah dinjanjikan dengan akurat, tepat dan dapat diandalkan (Abadi et al., 2023).

Ditunjang dengan temuan penelitian More et al (2023) menunjukkan bahwa

kepuasan pasien terhadap dimensi *reliability* di rawat jalan RSUD dr. T.C.Hillers Maumere Kabupaten Sikka dirasakan belum memuasakn karena menurut pasien perawat sudah handal dalam melayani pasien, tepapi kehandalan tidak diterapkan sepenuhnya dapat perawatan atau memberikan bantuan dalam menyelesaikan masalah pasien.

3. Daya Tanggap (*responsiviness*) Pada Pasien Di Ruang RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Hasil penelitin menunjukkan bahwa aspek kepuasan daya tanggap atau *responsiveness* dari 92 responden, ada 22 responden (23,9%) yang menyatakan kepuasan *responsiveness* dirasakan cukup puas. Hal ini dikarenakan pada pernyataan *responsiveness* bagian pendaftaran melayanani dengan cepat dan tepat dari 22 responden didapatkan 22 responden (23,9%) menyatakan cukup puas karena banyaknya pasien yang menggunakan pelayanan di ruang polikilnik sehingga bagian pendaftaran tidak dapat melakukan pelayanan dengan cepat. Pada pernyataan *responsiveness* petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dari 22 responden didapatkan 22 responden (23,9%) menyatakan cukup puas karena waktu perawatan di ruang poliklinik yang tidak lama yang menyebabkan pasien tidak dapat mengatakan semua keluhan yang dialaminya kepada petugas kesehatan sehingga pasien merasa bahwa kurangnya petugas kesehatan dalam mendengarkan keluhan pasien dengan seksama.

Responsiveness atau daya tanggap ini berkaitan dengan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Dokter dan perawat perlu memberikan informasi tentang pengobatan dan prosedur pelayanan dengan jelas dan menanggapi keluhan pasien dengan cepat (Zaharuddin et al., 2022). Pada aspek *responsiveness* ini tanggap dalam menangani keluhan pasien dan kesigapan petugas kesehatan dalam menyelesaikan keluhan tersebut dengan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera terhadap kebutuhan tersebut (Rimawati & Suwardianto, 2020).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan More et al (2023) menunjukkan bahwa sebesar 2,7% pasien di rawat jalan RSUD dr. T.C.Hillers Maumere Kabupaten Sikka yang menyatakan kuras puas terhadap aspek kepuasan *responsiveness*. Penelitian lainnya dilakukan oleh Permana et al (2020) yaitu kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar berdasarkan dimensi *responsiveness* ada 6% responden yang menyatakan kurang puas terhadap daya tanggap petugas di rawat jalan.

4. Jaminan (*assurance*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden, terdapat 17 responden (18,5%) yang aspek kepuasan *assurance* atau jaminan yang dikategorikan cukup puas. Hal ini dikarenakan pada pernyataan *assurance* terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien dari 17 responden didapatkan 17 responden (18,5%) yang menyatakan cukup puas karena pasien tidak lama di ruang poliklinik karena perawatan pasien yang singkat waktunya dan tidak setiap hari pasie dirawat di ruangan tersebut sehingga kurang terciptanya suasana kekeluargaan baik antara pasien dengan petugas kesehatan.

Assurance atau jaminan adalah kepercayaan terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dari segi jaminan indikator yang dinilai berupa kesopanan dan kerahamanan, keterampilan petugas kesehatan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien, serta adanya tanggung jawan atas tindakan terhadap pasien (Ariga, 2020).

Sejalan dengan penelitian Raharja et al (2018) menunjukkan bahwa frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan atau *assurance* diperoleh sebesar 1,5% responden menyatakan tidak puas. Didukung dengan penelitian Chairunnisa & Puspita (2017) didapatkan distribusi penilaian pasien terhadap kepuasan berdasarkan dimensi asuransi yaitu 1 responden menyatakan sangat tidak puas dan 1 responden menyatakan tidak puas mengenai terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dan pasien. Penelitian lainnya dilakukan oleh Purnamasari (2020) diperoleh dimensi kepuasan yaitu asuransi dan jaminan sebagian besar dikategorikan kurang puas sebesar 26,7%.

5. Empati (*emphaty*) Pada Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 92 responden, terdapat 15 responden (16,3%) yang aspek kepuasan empatinya dikategorikan cukup puas. Hal ini dikarenakan pada aspek pernyataan empati petugas kesehatan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien dari 15 responden didapatkan 15 responden (16,3%)

menyatakan cukup puas karena petugas kesehatan sibuk dan banyak melakukan pelayanan saat banyak pasien sehingga tidak terlalu memperhatikan pasien lainnya yang menyebabkan responden merasa petugas kurang ramah. Pada pernyataan empati petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi dari 15 responden didapatkan 11 responden (73%) menyatakan tidak puas dan 4 responden (27%) menyatakan cukup puas karena pasien merasa petugas kesehatan kurang menggunakan bahasa yang tidak mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi sehingga adanya rasa kurang puas terhadap aspek empati. Oleh karena itu, karena didominasi oleh pernyataan tidak puas pada aspek ini diperoleh kategori kurang puas pada aspek empati.

Komunikasi dalam empati perlu dikembangkan empati dan kepekaan terhadap kebutuhan dan perasaan pasien. Petuga kesehatan harus mampu memahami dan merespon dengan tepat emosi dan pengalaman orang lain sehingga dapat menciptakan lingkungan komunikasi yang inklusif dan mendukung kesehatan pasien agar pasien dapat mengungkapkan kondisi kesehatannya dengan baik (Kaluku et al., 2024). Bentuk perhatian dan memahami kemauan pasien secara tulus yang diberikan dokter dan perawat kepada pasien, menujukkan keadilan tanpa memperlakukan pasien secara deskriminatif dalam memberikan pelayanan dan merespon keluhan pasien dengan mendengarkan keluhan tersebut dengan baik, menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya (Putri et al., 2023).

Sejalan dengan penelitian More et al (2023) menunjukkan bahwa sebesar 1,6% pasien di rawat jalan RSUD dr. T.C.Hillers Maumere Kabupaten Sikka yang menyatakan kuras puas terhadap aspek kepuasan empati, salah satunya pada komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada 20 responden (21,7%) dari 92 responden yang tingkat kepuasan pasien di Ruang Poliklinik RSUD Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo yang dikategorikan cukup puas. Hal ini dikarenakan untuk aspek *reliability, responsiveness,* asuransi atau jaminan dan empati sudah banyak pasien yang merasakan puas, namun pada aspek kepuasan *tangible* atau tampilan fisik banyak pasien yang menyatakan kurang

puas diantaranya loket pendaftaran yang banyak responden yang menyatakan cukup puas bahwa loket pendaftaran cukup dalam keadaan bersih dan rapi, serta ruang tunggu dirasakan kurang puas terhadap kebersihannya dan kenyamanannya.

Tangible atau tampilan fisik yang terdiri dari ruang perawatan dan fasilitas yang mutu jasa pelayanan yang sulit diukur karena umumnya bersifat subjektif sebab menyakut kepuasan seseorang yang bergantung pada persepsi, latar belakang, sosial ekonomi, norma, pendidikan dan budaya (Triwijayanti & Rahmania, 2022).

Didukung dengan temuan penelitian Betten et al (2019) menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Atambua Selatan dikategorikan kurang puas sebesar 92,5% diantaranya pada *tangible* yang dirasakan kurang puas pada tampilan fasilitas pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kenyataan pelayanan pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan menyatakan puas sebanyak 67 responden (72,8%) dan cukup puas sebanyak 25 responden (27,2%).
2. Keandalan pelayanan pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan menyatakan puas sebanyak 63 responden (68,5%) dan cukup puas sebanyak 29 responden (31,5%).
3. Daya tanggap pelayanan pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan menyatakan puas sebanyak 70 responden (76,1%) dan cukup puas sebanyak 22 responden (23,9%).
4. Asuransi dan jaminan pelayanan pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan menyatakan puas sebanyak 75 responden (81,5%) dan cukup puas sebanyak 17 responden (18,5%).
5. Empati pelayanan pada pasien Rawat Jalan RSUD Tani dan Nelayan menyatakan puas sebanyak 77 responden (83,7%) dan cukup puas sebanyak 15 responden (16,3%).

DAFTAR PUSTAKA

Abadi, S., Wibowo, T., Murniati, Mahdi, Amran, R., & Situmeang, L. (2023). *Ekonomi Kesehatan: Menuju Indonesia Sehat dan Sejahtera*. CV Adanu Abimata.

Andini, R. U., Fannya, P., Widjaja, L., & Indawati, L. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung. *Journal*

of Innovation Research and Knowledge, *2*(9), 3727□3736.

Ariga, R. A. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan*. Deepublish.

Betten, S. I. P., Anugrahini, C., & Ratu, M. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, *1*(01), 50□57. https://doi.org/10.32938/jsk.v1i01.90

Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, *13*(1), 9. https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27

Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertaminan Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, *7*(1), 342□351.

Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien*. Nasya Expanding Management.

Fatrida, D., Yunaspi, D., Suryani, U., & Yolanda, Y. (2023). *Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. CV Adanu Abimata.

Kaluku, K., Ervan, Yanti, D. E., Hidayat, A., Siswatiabdul, H., & Nuryani, D. (2024). *Perilaku Organisasi dalam Bidang Kesehatan*. Yayasan Cendekia Mulai Mandiri.

Kamalia, L. O. (2022). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit dan Puskesmas*. Media Sains Indonesia.

Lestari, Y. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Dependen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, *33*, 1□12.

Mangindara, Rahmadani, S., & Devi, S. (2022). *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. CV Feniks Muda Sejahtera.

More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, *7*(2), 110□119. https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i2.3114

Mu□ah. (2016). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Jawara.

Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. CV Jakad Media Publishing.

Nababan, D., Manurung, J., Martina, S. E., & Wahyuningsih, S. (2021). *Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum*. Zahir Publishing.

Peratiwi, N. I., Ithing, Rahayu, S., & Ambariani. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Kesehatan Dan Kebidanan STIKes Mitra RIA Husada*, *10*(2), 118□127.

Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, *8*(3), 312. https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13

Purnamasari, N. D. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu □. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ*, *20*(2), 123□129. https://journal.stik-ij.ac.id/kesmas/article/view/77

Putri, E. M. I., Rahmi, C., & Paramitha, D.

S. (2023). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Mahakarya Citra Utama.

Raharja, Y. D., Kusumadewi, S., & Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO : Dental Journal*, *5*(1), 34. https://doi.org/10.30659/odj.5.1.34-44

Retnaningsih, D. (2021). *Keperawatan Paliatif*. Nasya Expanding Management.

Rimawati, & Suwardianto, H. (2020). *Manajemen Laktasi dan Tatalaksana Tersedak Pada Anak*. Chakra Brahmanda Lentera.

Sadaningsih, D., & Irsal, L. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk. IV Samarinda Selama Masa Pandemi COVID-19 The. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, *4*(1), 71□78. https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026

Saputri, D., Adiana, S., & Lakoan, M. R. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Poli Aanak Rumah Sakit X. *Indonesian Journal of Health Science*, *3*(2a), 160□169. https://doi.org/10.54957/ijhs.v3i2a.439

Setiatjahjati, S., Dewi, R., Muin, D., Kusumahati, E., Wahyuni, D. F., & Rambe, R. (2023). *Manajemen Farmasi*. PT Media Pustaka Indo.

Simarmata, H. C., Rumayar, A., & Wowor, R. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Sakit. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(3), 2323□2331.

Siregar, N. S. (2021). *Komunikasi Terapeutik Bernuansa Islami*. Scopindo Media Pustaka.

Talib, M. T. (2022). *Manajemen Rekam Medis Rumah Sakit*. CV Azka Pustaka.

Triwijayanti, R., & Rahmania, A. (2022). *Mulut Pelayanan Puskesmas dalam Persepsi Pasien*. CV Mitra Cendekia Media.

Tui, L., Syukur, S. B., & Syamsudin, F. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, *2*(1), 81□90.

Tulak, G. T. (2020). *Manajemen Keperawatan Bagi Pendidikan Vokasi*. CV Kanaka Media.

Umar, E. (2022). *Buku Ajar Manajemen Sarjana Keperawatan Jilid II*. Mahakarya Citra Utama.

Zaharuddin, Supriyadi, & Wahyuningsih, S. (2022). *Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. Nasya Expanding Management.

Zaini, M. (2020). *Pengantar Komunikasi dalam Keperawatan dan Layanan Kesehatan*. Literasi Nusantara.