

The Overview of Service Satisfaction Levels at the Internal Medicine Clinic of RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Esti Rahayu¹ , Wiwiek Natalya²

¹ Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

² Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

 wieknatalya@gmail.com

Abstract

The Background Patients' Satisfactions are the result of the patient's assessment and attitude towards the services that they received related to their expectations. Patients' satisfaction is one of the goals to be achieved by the hospital. The measurements of patient satisfaction are needed to be carried out to determine whether the performance of the hospital meet the patients' expectation or there is still a need for an improvement of service quality.

The Objective This study aimed to describe the level of patients' service satisfaction at the Internal Medicine Clinic of RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan based on five dimensions of patient satisfaction, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The Sample This study involved 149 respondents at the Internal Medicine Clinic of RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan.

Methods The design of this research was descriptive with a population of 1490. The sampling technique used was accidental sampling. The data analysis used univariate analysis.

The Result: The results of this study indicated that the description of satisfaction from the five dimensions of satisfaction includes tangible in the internal medicine clinic, most of their satisfactions were very good (54 or 36.2%). The reliability with good satisfaction was 68 (45.6%). The responsiveness with very good satisfaction was 59 (39.5%). The assurance with good satisfaction was 64 (43%). Their empathies were mostly good satisfaction (53 or 35.6%).

The Conclusion The results of this study indicated that most of the respondents' satisfaction categories in the five dimensions of satisfaction (tangible, reliable, responsive, assurance, and empathy) were good.

Keywords patient satisfaction, service

Bibliography 27 (2011-2021)

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan adalah hasil penilaian dan sikap dari pasien terhadap jasa pelayanan yang telah diterima yang berkaitan dengan harapan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh sebuah Rumah Sakit. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dicapai oleh sebuah Rumah Sakit telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih harus ada perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan berdasarkan lima dimensi kepuasan pasien yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance dan emphaty*.

Sampel : Penelitian ini melibatkan pasien di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan sebanyak 149 responden.

Metode : Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan jumlah populasi 1490, tehnik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, analisa data menggunakan analisa univariat.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran kepuasan dari lima dimensi kepuasan meliputi *tangible* di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan sangat baik yaitu 54 (36,2%), *reability* dengan kepuasan baik 68 (45,6%), *responsiveness* dengan kepuasan sangat baik 59 (39,5%), *assurance* dengan kepuasan baik 64 (43%) dan *empathy* sebagian besar kepuasan baik yaitu 53 (35,6%).

Simpulan : Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar kepuasan responden pada lima dimensi kepuasan *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada kategori kepuasan yang baik.

1. Pendahuluan

Rumah Sakit perlu menetapkan strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan secara paripurna dan berkesinambungan. Manajemen strategi adalah proses merumuskan dan mengimplementasikan strategi dalam penyediaan *customer value* untuk mewujudkan visi organisasi. Oleh karena itu, Rumah Sakit sebagai unit pelayanan kesehatan masyarakat harus memberikan pelayanan medis yang bermutu kepada masyarakat serta memenuhi tingkat kepentingan pasien. Jika pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi tingkat kepentingan, maka pasien akan cenderung menggunakan kembali pelayanan tersebut. Penilaian terhadap pelayanan Rumah Sakit berorientasi pada kepentingan pasien dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pasien (Rangkuti 2018, hh 17-18).

Pasien tidak membeli produk atau jasa, melainkan membeli sebuah manfaat. Saat pasien puas terhadap manfaat pelayanan yang telah mereka terima maka akan memberikan dampak baik. Pasien yang puas dan memperoleh manfaat akan bercerita kepada orang-orang terdekat, dan secara tidak sadar mereka ikut memasarkan pelayanan yang telah mereka terima atau berpromosi kepada orang lain. Kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan yang akan dicapai oleh sebuah Rumah Sakit. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja yang telah dicapai oleh sebuah Rumah Sakit atau organisasi pelayanan lainnya telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau masih harus ada perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanannya (Herlambang 2018, h.104).

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan adalah pelayanan Klinik Rawat Jalan. Pelayanan Rawat Jalan khususnya Klinik Penyakit Dalam karena merupakan klinik dengan kunjungan pasien terbesar, sehingga memberikan peranan yang cukup besar dalam menaikkan kunjungan. Pemberian pelayanan yang *excellence* akan meningkatkan citra Rumah Sakit yang berujung kepada kenaikan benefit Rumah Sakit. Rumah Sakit harus menyediakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan untuk melayani pasien secara cepat, tepat dan akurat agar tercipta kepuasan pasien yang diharapkan. Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Penyakit Dalam merupakan hal yang penting sehingga hasil penilaian tersebut bisa dijadikan perbaikan atau mengambil langkah-langkah tindak lanjut untuk peningkatan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan data dari rekam medis RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan bahwa jumlah kunjungan pasien di Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam pada tahun

2018 adalah 19.347 orang, tahun 2019 berjumlah 21.293 orang, dan untuk kunjungan di tahun 2020 berjumlah 17.171. Dalam hal ini menunjukkan adanya penurunan secara signifikan yaitu sebesar 18.202 atau sekitar 12,4% dibandingkan kunjungan tahun sebelumnya. Rata-rata kunjungan di bulan Januari sampai dengan Mei 2021 adalah 1490 pasien, sehingga sangat diperlukan sekali untuk melakukan penilaian atau pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Penyakit Dalam, sehingga hasil penilaian tersebut bisa dijadikan perbaikan atau mengambil langkah-langkah tindak lanjut untuk peningkatan kepuasan pelayanan.

Data kepuasan di Poliklinik Rawat Jalan di tahun 2018 dengan total responden sebanyak 105 pasien menunjukkan angka kepuasan sebanyak 76%, tahun 2019 dengan total responden sebanyak 94 pasien menunjukkan angka kepuasan 77% dan di 2020 dengan total responden sebanyak 78 pasien menunjukkan angka kepuasan sebanyak 67%, dimana hasil tersebut belum bisa menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sebenarnya karena dari jumlah sampel yang ada belum mewakili keseluruhan pasien dan kepuasan tersebut menunjukkan semua pelayanan, belum berfokus di Klinik Penyakit Dalam. Untuk memperoleh hasil atau kesimpulan penelitian yang menggambarkan keadaan populasi, maka sampel yang diambil harus mewakili populasi yang ada (Nursalam 2017, h. 170).

2. Metode

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian *deskriptif* untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif. Langkah-langkah dalam penelitian *deskriptif* adalah mengumpulkan data, klasifikasi, pengolahan / analisis data, membuat kesimpulan dan laporan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan.

Populasi dalam penelitian yang telah dilakukan ini adalah pasien di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan. Total populasi adalah 1.490 pasien pada bulan April-Juni 2021.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak (Sugiyono. 2015, h.82). Menurut Setiadi (2013, h.105), penggunaan sampel sebesar 10% untuk subyek dengan jumlah lebih dari 1000. Jumlah populasi adalah 1490 sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 149 sampel.

Penentuan sampel perlu dibutuhkan kriteria sampel yaitu kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Pasien yang melakukan kunjungan di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan
- 2) Pasien Klinik Penyakit Dalam yang bersedia menjadi responden.
- 3) Pasien Klinik Penyakit Dalam yang berumur ≥ 17 tahun.

b. Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Pasien Poliklinik Klinik Penyakit Dalam yang menjadi pasien rawat inap
- 2) Pasien Klinik Penyakit Dalam dengan kegawatan.

Instrumen penelitian yang akan dilakukan ini adalah kuesioner kepuasan yang terdiri dari 25 pernyataan *favourable dan unfavourable* dari 5 dimensi kepuasan yaitu *tangible*,

responsiveness, reability, assurane, dan empathy. Kuesioner dibagikan kepada pasien saat melaksanakan kunjungan di Klinik Penyakit Dalam RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Peneliti melakukan uji validitas terhadap kuesioner kepuasan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSIA Pekajangan dengan 20 responden. Uji validitas kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan sebanyak 25 pernyataan kepada 20 responden dengan menggunakan program SPSS didapatkan hasil yaitu 25 pernyataan kepuasan dinyatakan valid dengan r hitung $0,440-0,870 > r$ tabel $(0,423)$. Uji reliabilitas terhadap kuesioner dengan jumlah 20 responden didapatkan nilai *cronbach's alpha* $0,947 > r$ tabel $(0,423)$, jadi kuesioner tersebut reliabel.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Karakteristik Responden

1) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki-laki	55	36,9
Perempuan	94	63,1
Total	149	100

2) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
17-25	17	11,4
26-35	20	13,4
36-45	25	16,8
46-55	37	24,8
≥ 56	50	33,6
Total	149	100

3) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
SD	40	26,8
SMP	31	20,8
SMA	40	26,8
Akademi/PT	38	25,5
Total	149	100

4) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Buruh	20	13,4
Wiraswasta	30	29,5
Peg.swasta	14	10,0

PNS/TNI/Polri	15	10,1
Ibu RT/tdk bekerja	70	47,0
Total	149	100

b. Kepuasan

- 1) Distribusi frekuensi kepuasan berdasarkan dimensi *tangible*

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi *tangible*
Tahun 2021 (n=149)

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Cukup	15	10,1
Baik	40	26,8
Sangat baik	54	36,2
Prima	40	26,8
Total	149	100

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *tangible* menunjukkan bahwa sebagian besar pada kategori kepuasan sangat baik yaitu sebanyak 54 (36,2%). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien, dan juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien, dengan *tangible* yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Karena persepsi pasien pertama kali terhadap pelayanan akan berpengaruh terhadap penggunaan jasa pelayanan selanjutnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Ahmad (2015) bahwa tampilan lingkungan perawatan dari segi kebersihan merupakan penilaian kepuasan pasien yang pertama saat pasien melihat langsung.

- 2) Distribusi frekuensi kepuasan berdasarkan dimensi *reability*

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi *reability*
Tahun 2021 (n=149)

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Buruk	1	0,7
Kurang	2	1,3
Cukup	6	4,0
Baik	68	45,6
Sangat baik	42	28,2
Prima	30	20,1
Total	149	100

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *reability* menunjukkan hasil sebagian besar pada tingkat kepuasan baik yaitu sebanyak 68 (45,6%).

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, tepat waktu dan tanpa kesalahan sangat erat hubungannya dengan penguasaan dari kemampuan petugas dalam melayani pasien. Berdasarkan hal tersebut penjelasan prosedur pengobatan penyakit yang baik merupakan faktor penting dalam menentukan pelayanan yang berkualitas kepada pasien karena bila kepuasan pasien meningkat, pasien akan cenderung melakukan pemakaian ulang terhadap pelayanan tersebut.

- 3) Distribusi frekuensi kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness*

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi *responsiveness*
Tahun 2021 (n=149)

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Kurang	2	1,3
Cukup	2	1,3
Baik	51	34,2
Sangat baik	59	39,6
Prima	35	23,5
Total	149	100

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *responsiveness* menunjukkan hasil sebagian besar pada tingkat pada kepuasan sangat baik sebanyak 59 (39,5%). Pada penelitian ini secara umum pasien merasa puas terhadap *responsiveness/ketanggapan* petugas. Penilaian dimensi kepuasan *responsiveness* berdasarkan persepsi bukan aktualnya, karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pasien yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Sembel, Opod dan Hutagalung (2014) bahwa Pelayanan yang tanggap, kesigapan serta ketulusan menjawab pertanyaan oleh petugas adalah permintaan dari pasien.

- 4) Distribusi frekuensi kepuasan berdasarkan dimensi *assurance*

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi *assurance*
Tahun 2021 (n=149)

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Kurang	2	1,3
Cukup	5	3,4
Baik	64	43
Sangat baik	39	26,2
Prima	39	23,5
Total	149	100

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *assurance* menunjukkan hasil sebagian besar tingkat kepuasan baik yaitu 64 responden (43%). Hal tersebut menunjukkan bahwa jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas merupakan hal penting dalam pelayanan, karena semakin tinggi jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas, semakin meningkat pula kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian sesuai pendapat Hendrik (2012) yang menyatakan bahwa *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang diperoleh dari kontak langsung antara petugas dan pasien

- 5) Distribusi frekuensi kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty*

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada dimensi *emphaty*
Tahun 2021 (n=149)

Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Cukup	3	2,0
Baik	53	35,6
Sangat baik	48	32,2
Prima	45	30,2
Total	149	100

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *empathy* menunjukkan hasil bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien pada kepuasan yaitu 53 responden (35,6%). Hasil penelitian gambaran kepuasan pada dimensi *Empathy* menunjukkan tingkat kepuasan pada kepuasan baik, yaitu petugas mampu memenuhi kebutuhan pasien terkait kondisinya, memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, tidak membedakan antar pasien. Hal ini sesuai pendapat Gorari A dan Theodosopoulou (2015) bahwa *emphaty* berkaitan dengan sikap sopan, menghormati, serta pemenuhan kebutuhan pasien secara berkesinambungan dalam pelayanan.

1. **Gambaran Karakteristik responden**

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden dari jenis kelamin sebagian besar adalah berjenis kelamin perempuan yaitu perempuan yaitu 94 responden (63,1%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Merriyani, Selti dan Linnie (2014) yang berjudul Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan, yang meyakini bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh terhadap jasa yang diberikan. perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut.

Karakteristik responden pada umur didapatkan hasil sebagian besar umur responden adalah umur 46-55 tahun yaitu 37 responden (24,8%). Hal ini sesuai dengan pendapat Gunarsa (2018) yang mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh dengan kesehatannya,

dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan fasilitas kesehatan dibanding usia muda.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden sebagian besar tingkat pendidikan SD dan SMA yaitu 40 responden (26,8%). pasien dengan tingkat pendidikan rendah akan cenderung lebih cepat puas dibandingkan dengan pasien berpendidikan tinggi, hal tersebut berkaitan dengan tingkat pengetahuan yang berbeda. Dalam hal pemanfaatan pelayanan kesehatan, semakin tinggi pendidikan semakin efisien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. seseorang dengan pendidikan tinggi akan membutuhkan pertolongan pelayanan kesehatan bila sudah tidak mampu menolong dirinya sendiri. sebaliknya seseorang dengan pendidikan rendah akan menahan sakit dan bila sakitnya sudah berat cenderung mencari pertolongan pengobatan tradisional (Anderse, 1975 dalam Notoatmodjo, 2012).

Berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar adalah ibu rumah tangga atau tidak bekerja yaitu 70 responden (47,0%). Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat subyektif sifatnya dan dipengaruhi banyak faktor yang berperan dalam individu, diantaranya adalah kedudukan sosial. Pemanfaatan kunjungan pelayanan di Klinik Penyakit Dalam adalah sebagian besar ibu rumah tangga atau tidak bekerja, yang sebagian besar pula menggunakan jaminan kesehatan dengan BPJS baik keikutsertaan pemerintah maupun mandiri, sehingga dalam hal ini tidak ada pengaruhnya terhadap pekerjaan seseorang, karena pembiayaan kesehatan sudah tidak lagi menjadi beban seseorang dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan.

2. **Gambaran tingkat kepuasan pelayanan dari dimensi *tangible***

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *tangible* menunjukkan bahwa sebagian besar pada kategori kepuasan sangat baik yaitu sebanyak 54 (36,2%). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien, dan juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien, dengan *tangible* yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Sembel, Opod dan Hutagalung (2014, h. 9) yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu, hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dari segi *tangible* diperoleh 80,7% dengan kategori sangat puas. Selain itu penelitian Schible, Pinkert, Ahmad (2015, h. 4) yang berjudul *Predictors of Overall Satisfaction of Cancer Patients Undergoing Radiation Therapy*, bahwa tampilan lingkungan perawatan dari segi kebersihan yang merupakan kepuasan pasien dari segi *tangible* menunjukkan nilai kepuasan sebesar 88,8%.

Hasil penelitian gambaran kepuasan pada dimensi *tangible* menunjukkan tingkat kepuasan sangat baik yaitu karena ruang Klinik Penyakit Dalam dan lingkungan ruang tunggu tampak bersih dan nyaman, dan cukup sarana air serta WC, rumah sakit memiliki papan petunjuk ruangan yang jelas, serta petugas berpenampilan bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam hal kebersihan, kerapihan dan kenyamanan sangatlah penting. Kepuasan pasien akan meningkat bila hal tersebut bisa terpenuhi. Karena persepsi pasien pertama kali terhadap pelayanan akan berpengaruh terhadap penggunaan jasa pelayanan selanjutnya.

3. **Gambaran tingkat kepuasan pelayanan dari dimensi *reability***

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *reability* menunjukkan hasil sebagian besar pada tingkat kepuasan baik yaitu sebanyak 68 (45,6%). Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, tepat waktu dan tanpa kesalahan sangat erat hubungannya dengan penguasaan dari kemampuan petugas dalam melayani pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiyono yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pelayanan di Instalasi Gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *reability* adalah tingkat kepuasan tinggi yaitu sangat puas.

Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Yang dan Yoon (2015, h. 4) dalam penelitiannya yang berjudul *Factors Affecting the Customer Satisfaction of Cancer Patient*, bahwa tingkat kepuasan pasien kanker dipengaruhi oleh faktor petugas medis dalam memberikan penjelasan prosedur tindakan, keramahan, serta kunjungan yang dilakukan oleh petugas.

Hasil penelitian gambaran kepuasan pada dimensi *reability* menunjukkan kepuasan pada tingkat puas, dalam hal ini petugas yaitu dokter dan perawat cekatan dalam memberikan pelayanan, mampu menangani masalah yang berhubungan dengan penyakit dengan tepat, menjelaskan setiap prosedur yang akan dilakukan, handal dalam melakukan tindakan, mampu menangani masalah yang berhubungan dengan penyakit dengan tepat dan profesional serta mampu berkomunikasi dengan baik. Berdasarkan hal tersebut penjelasan prosedur pengobatan penyakit yang baik merupakan faktor penting dalam menentukan pelayanan yang berkualitas kepada pasien karena bila kepuasan pasien meningkat, pasien akan cenderung melakukan pemakaian ulang terhadap pelayanan tersebut.

4. **Gambaran tingkat kepuasan pelayanan dari dimensi *responsiveness***

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *responsiveness* menunjukkan hasil sebagian besar pada tingkat pada kepuasan sangat baik sebanyak 59 (39,5%). Pada penelitian ini secara umum pasien merasa puas terhadap *responsiveness/ketanggapan* petugas. Penilaian dimensi kepuasan *responsiveness* berdasarkan persepsi bukan aktualnya, karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pasien yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pasien. Pelayanan yang tanggap, kesigapan serta ketulusan menjawab pertanyaan oleh petugas adalah permintaan dari pasien. Hal ini sesuai dalam penelitian Sembel, Opod dan Hutagalung (2014, h. 8) yang berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu, hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dari segi *responsiveness/ketanggapan* diperoleh 80% dengan kategori puas. Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Chang, Chen dan Lan (2013, h. 11) dalam penelitiannya yang berjudul *Service quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*, bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diselesaikan dalam waktu singkat menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78%.

Hasil penelitian gambaran kepuasan pada dimensi *responsiveness* menunjukkan hasil bahwa pasien merasa puas yaitu saat petugas dapat memberikan informasi dengan jelas, langsung merespon saat dibutuhkan, teliti,

hati-hati dan tepat waktu, segera menanggapi keluhan pasien, serta cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut tersebut kepuasan dalam hal kecepatan dan ketanggapan petugas sangat dibutuhkan, karena ketanggapan dan kecepatan merupakan permintaan pasien dalam pelayanan dan komunikasi yang baik merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pasien.

5. **Gambaran tingkat kepuasan pelayanan dimensi *assurance***

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *assurance* menunjukkan hasil sebagian besar tingkat kepuasan baik yaitu 64 responden (43%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendrik yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara, juga menyatakan bahwa dimensi *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yang diperoleh dari kontak langsung antara petugas dan pasien.

Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chang, Chen dan Lan (2013, h. 11) dalam penelitiannya yang berjudul *Service quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*, menunjukkan bahwa keseluruhan proses pelayanan yang memenuhi janji sebanyak 75%, mekanisme keamanan yang baik sebanyak 97%, serta pelayanan yang dapat dipercaya 55%.

Hasil penelitian gambaran kepuasan pada *assurance* menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada tingkat kepuasan baik yaitu petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, merasa terjamin keamanan terhadap pelayanan yang diberikan, menginformasikan jadwal serta kesempatan untuk bertanya, serta memberikan rasa aman dalam pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa jaminan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas merupakan hal penting dalam pelayanan, karena semakin tinggi jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas, semakin meningkat pula kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima

6. **Gambaran tingkat kepuasan pelayanan dari dimensi *empathy***

Pada dimensi kepuasan pelayanan ditinjau dari *empathy* menunjukkan hasil bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien pada kepuasan yaitu 53 responden (35,6%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembel, Opod dan Hutagalung (2014, h. 7) yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu, menunjukkan bahwa indeks kepuasan dimensi empati sebesar 87,9% berada pada kategori puas. Selain itu hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Gorari A dan Theodosopoulou (2015, h. 8) dalam penelitiannya yang berjudul *Satisfaction with Nursing Care Provided to Patients who have Undergone Surgery for Neoplastic Disease*, bahwa tingkat kepuasan pasien meningkat yaitu 84,4%, yang berkaitan dengan sikap sopan, menghormati, serta pemenuhan kebutuhan pasien secara berkesinambungan dalam pelayanan.

Hasil penelitian gambaran kepuasan pada dimensi *Empathy* menunjukkan tingkat kepuasan pada kepuasan baik, yaitu petugas mampu memenuhi kebutuhan pasien terkait kondisinya, memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, tidak membedakan antar pasien, mudah untuk ditemui serta peduli atau perhatian pada keluhan yang dirasakan pasien. Hal

tersebut menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan harus memiliki sikap *empathy* yang tinggi karena kepuasan dapat dibentuk berdasarkan pengalaman pelayanan yang telah diterima.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada gambaran kepuasan dari lima dimensi kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pada kategori sangat baik yaitu pada dimensi *tangible* 54 (36,2%) dan *responsiveness* 59 (39,5%). Sedangkan dengan hasil kategori baik yaitu pada dimensi kepuasan *reability* 68 (45,6%), *assurance* 64 (43%), dan *emphaty* 53 (35,6%). Pada dimensi *reability* masih terdapat kepuasan buruk yaitu 1 responden (0,7%) dan kepuasan kurang 2 responden (1,3%), hal tersebut perlu dilakukan perbaikan yaitu perlunya peningkatan kemampuan petugas dalam menjelaskan prosedur yang akan dilakukan, serta petugas harus lebih cekatan dalam memberikan pelayanan. Untuk dimensi *responsiveness* masih ditemukan hasil tingkat kepuasan pada kategori kurang yaitu 2 responden (1,3%), oleh karena itu diperlukan peningkatan kecepatan dan ketanggapan pelayanan, memberikan informasi yang jelas, memberikan pelayanan harus teliti dan hati-hati serta selalu bersedia menanggapi setiap keluhan pasien. Sedangkan pada dimensi kepuasan *assurance* dengan tingkat kepuasan kurang terdapat 2 responden (1,3%), oleh karena hal tersebut petugas harus melakukan peningkatan waktu pelayanan kepada pasien, menginformasikan jadwal kontrol, memberikan kesempatan seluas-luasnya untuk bertanya serta menjamin keamanan pasien saat pemberian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dilakukan evaluasi serta tindak lanjut untuk peningkatan kepuasan serta mutu dan keselamatan pasien di Klinik Penyakit Dalam, diantaranya peningkatan kemampuan petugas agar bekerja sesuai prosedur, pengembangan SDM terkait pelayanan prima, peningkatan mutu dan budaya keselamatan pasien.

4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien di klinik penyakit dalam berjenis kelamin perempuan yaitu 94 (63,1%), dengan umur sebagian besar \geq 56 tahun yaitu 50 (33,6%), pendidikan sebagian besar adalah SD dan SMA yaitu 40 (26,8%), dan sebagian besar pekerjaan responden adalah tidak bekerja/ibu rumah tangga yaitu 70 (47%).
2. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada dimensi *tangible*/tampilan di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan sangat baik yaitu sebanyak 54 (36,2%).
3. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada dimensi *reability*/kehandalan di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan baik yaitu sebanyak 68 (45,6%).
4. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness*/ketanggapan di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan sangat baik yaitu sebanyak 59 (39,5%).
5. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada dimensi *assurance*/jaminan di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan baik yaitu sebanyak 64 (43%).

6. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien pada dimensi *empathy* empati di klinik penyakit dalam sebagian besar kepuasan baik yaitu sebanyak 53 (35,6%).

Referensi

- [1] Chang, Chen dan Lan (2013).“ *Service quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*”, dilihat 27 Nopember Maret 2021, <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov>>
- [2] Datu dkk. (2019). “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Perioperatif Terintegrasi di RSUP Prof. DR.R.D Kandau. Universitas Sam Ratulangi Manado
- [3] Fandy Tjiptono dan Diana. (2019). *Service Quality Satisfaction* edisi 2. Yogyakarta : Penerbit Andi
- [4] Gorari A dan Theodosopoulou tahun. (2015)“Satisfaction with Nursing Care Provided to Patients who have Undergone surgery for Neoplastic Disease”. dilihat 25 Maret 2021, <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov>>
- [5] Hastono, Sabri. (2014). *Statistik Kesehatan*. Jakarta : Rajawali Pers
- [6] Hastono, S, P. (2020). *Analisis Data Kesehatan*. Depok : FKUI
- [7] Hendrik (2012). ”Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara Makasar”,
- [8] Herlambang. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- [9] Herlambang.(2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- [10] Irawan D. (2012) . *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia
- [11] Jong-Hyun Yang dan Jeong-Ah Yoon tahun. (2015) ”Factors Affecting the Customer Satisfaction of Cancer Patient”. dilihat 26 Maret 2021, <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov>>
- [12] Kemenkes RI. (2007). *Pelayanan Rawat Jalan*. Menteri Kesehatan RI nomor 1165/MENKES/SK/2007
- [13] Merriyani, Selti dan Linnie (2014) yang berjudul *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*
- [14] Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- [15] Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika
- [16] Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika
- [17] PMK RI. (2019). *Panduan Perilaku Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Nomor 33*
- [18] Raharja, Kusumadewi dan Astiti .(2018) “ *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja*”.
- [19] Rangkuti. (2018). *Teknik mengukur dan Strategi meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta : Gramedia
- [20] Schible, Pinkert, Ahmad. (2015).“Predictors of Overall Satisfaction of Cancer Patients Undergoing Radiation Therapy”, dilihat 28 Nopember 2021, <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov>>
- [21] Sembel, Opod, Hutagalung. (2014) “ *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu*”

- [22] Rizal & Jalpi (2018), “ Analisis faktor Internal Penentu Kepuasan pasien Puskesmas Kota Banjarmasin’.
- [23] Setiadi. (2013). Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta : Graha Ilmu
- [24] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta
- [25] Tjiptono, Chandra. (2012). Service, Quality & Satusfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi
- [26] Tjiptono, Diana. (2019). Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran dan Strategi. Yogyakarta ; Penerbit Andi
- [27] Wiyono. (2012). “ Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien tantang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo”