

## Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

### *Review of Patient Satisfaction with the Quality of Health Services*

Noor Lita Sari<sup>1</sup> Sukmanaji Kumara Kusumajati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIKes Mitra Husada Karanganyar

Jl. Brigjen Katamsa Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan, Tasikmadu, Karanganyar, Jawa Tengah

\*e-mail korespondensi: noorlitasari11@gmail.com

#### Abstrak

Dari survey pendahuluan terhadap 20 pasien diperoleh 5 (25%) pasien menyatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Jenis penelitian adalah *deskriptif* yaitu mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS rawat jalan. Dengan pendekatan *cross sectional*. Instrument penelitian adalah kuisioner tertutup. Populasinya adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang berkunjung di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu penentuan sampel secara kebetulan atau siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel yang besarnya 50 responden. Analisis data penelitian ini adalah deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien tertinggi terhadap dimensi mutu kompetensi teknik yaitu pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 46% dan terendah pada pasien yang menyatakan cukup puas sebanyak 2%, dimensi mutu akses atau keterjangkauan tertinggi pada pasien yang menyatakan puas sebanyak 44% dan terendah pada pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 14%, dimensi mutu ketepatan waktu tertinggi pada pasien yang menyatakan puas sebanyak 36% dan terendah pada pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 30%, dimensi mutu hubungan antar manusia tertinggi pada pasien yang menyatakan cukup puas sebanyak 42% dan terendah pada pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 20%, dimensi mutu efisiensi tertinggi pada pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 44% dan terendah pada pasien yang menyatakan puas sebanyak 14%, dimensi mutu kelangsungan pelayanan tertinggi pada pasien yang menyatakan cukup puas sebanyak 40% dan terendah pada pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 26%, dimensi mutu keamanan tertinggi pada pasien yang menyatakan cukup puas sebanyak 48% dan terendah pada pasien yang menyatakan puas sebanyak 24%, serta dimensi mutu kenyamanan tertinggi pada pasien yang menyatakan kurang puas sebanyak 54% dan terendah pada pasien yang menyatakan puas sebanyak 14%. Simpulan penelitian ini bahwa sebagian besar responden merasa puas pada dimensi akses atau keterjangkauan dan dimensi ketepatan waktu, sedangkan sebagian besar responden yang merasa cukup puas yaitu pada dimensi hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan dan keamanan. Untuk pasien yang sebagian besar merasa kurang puas pada dimensi efisiensi dan kenyamanan. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah waktu tunggu pasien yang lama sehingga pasien bosan serta fasilitas yang disediakan kurang memuaskan pasien. Sarannya adalah peningkatan kualitas pelayanan dengan memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci** : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Pasien Rawat Jalan

#### Abstract

From a preliminary survey of 20 patients, it was obtained 5 (25%) patients expressed dissatisfaction with the quality of patient service. This study aims to determine the level of satisfaction of outpatient BPJS patients at Cakra Husada Klaten Hospital. The type of research is descriptive, namely describing the satisfaction of outpatient BPJS patients. With a cross sectional approach. The research instrument is a closed questionnaire. The population was all outpatient BPJS patients who visited Cakra Husada Klaten Hospital using an accidental sampling technique. sampling namely determining the sample by chance or anyone who happens to meet the researcher can be used as a sample with a size of 50 respondents. This research data analysis is descriptive. The results of the study showed that the

highest patient satisfaction with the quality dimension of technical competence was patients who stated they were less satisfied as much as 46 % and the lowest was in patients who stated they were quite satisfied as much as 2%, the quality dimension of access or affordability was highest in patients who expressed satisfaction as much as 44% and the lowest in patients who expressed dissatisfaction as much as 14%, the quality dimension of timeliness highest in patients who expressed satisfaction as much as 36 % and lowest in patients who expressed dissatisfaction as much as 30 % , dimensions of the quality of human relations The highest was in patients who stated they were quite satisfied as much as 42 % and the lowest was in patients who stated less than 20 % satisfied , the quality dimension of efficiency highest in patients who expressed dissatisfaction as much as 44 % and lowest in patients who expressed satisfaction as much as 1.4 % , the quality dimension of continuity of service highest in patients who stated quite satisfied as much as 40 % and the lowest among patients who stated 26 % less satisfied with the security quality dimension The highest was in patients who stated they were quite satisfied as much as 48 % and the lowest was in patients who stated satisfied as much as 24 % , as well as the quality dimension of comfort The highest was in patients who expressed dissatisfaction as much as 54 % and the lowest was in patients who stated they were satisfied as much as 14 % . The conclusion of this research is that the majority of respondents were satisfied with the dimensions of access or affordability and the dimension of timeliness, while the majority of respondents who felt quite satisfied were with the dimensions of human relations, continuity of service and security. For patients, most of them feel less satisfied with the dimensions of efficiency and comfort. Factors that influence the level of patient satisfaction are long patient waiting times so that patients get bored and the facilities provided do not satisfy patients. The suggestion is to improve the quality of service by improving existing facilities and infrastructure in hospitals so that patients feel satisfied with the services provided.

**Keywords** : Patient Satisfaction, Quality of Health Services, Outpatients

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan tempat dimana pasien akan mendaftar ke poliklinik yang akan dituju sesuai dengan keluhan penyakit pasien, serta mendapatkan informasi mengenai cara bayar yang akan dilakukan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran (TPPRJ). Baik buruknya rumah sakit dapat dinilai dari cara, sikap, dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kebersihan & kenyamanan dari fasilitas yang tersedia di rumah sakit (Sudra, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan (Ulumiyah, 2018).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2017)

Mutu merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Lori DiPrete Brown *et al.* Dalam *QA Methodology Refirement Series* (1992) dalam Bustami (2011) mengemukakan bahwa kegiatan penjaminan mutu menyangkut satu atau beberapa dimensi mutu yaitu: *Technical competence* (Kompetensi Teknis), *access to service* (Akses terhadap Pelayanan), *effectiveness* (Ketepatan Waktu), *Human relation* (Hubungan antar Manusia), *Efficiency* (Efisiensi), *Contiunity of series* (Kelangsungan Pelayanan), *safety* (Keamanan) dan *Amenity* (Kenyamanan).

Berdasarkan survey awal terhadap 20 pasien, ditemukan bahwa terdapat 5 (25%)

pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, yaitu lamanya waktu menunggu proses pendaftaran dan kurangnya komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas pendaftaran sehingga terjadinya kesalahpahaman yang menimbulkan rasa kurang nyaman. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan.

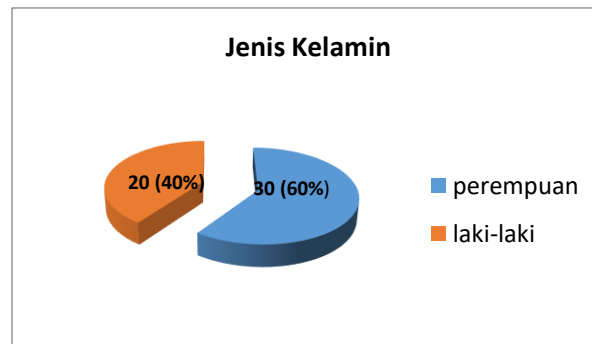
Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini akan menggambarkan tentang tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dengan metode pendekatan *cross sectional*, yaitu data yang dikumpulkan pada waktu atau satu kurun waktu dan tempat tertentu saja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Cakra Husada Klaten pada bulan Mei tahun 2021 yaitu sebanyak 300 pasien. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* atau *sampling isidental* dengan besar sampel sebanyak 50 sampel (responden). Instrumen penelitian ini berupa kuesioner tertutup. Cara pengumpulan data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 27 pertanyaan tertutup dengan alternatif jawaban terdiri dari setuju, kurang setuju, dan tidak setuju. Teknik Pengolahan Data dengan *Editing*, *Colecting*, dan *Tabulasi Data*, *Narasi*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu menguraikan obyek penelitian untuk memperoleh penjelasan-penjelasan yang berkenaan dengan obyek penelitian kemudian diambil suatu kesimpulan tanpa melakukan uji statistik (Arikunto, 2011).

## HASIL

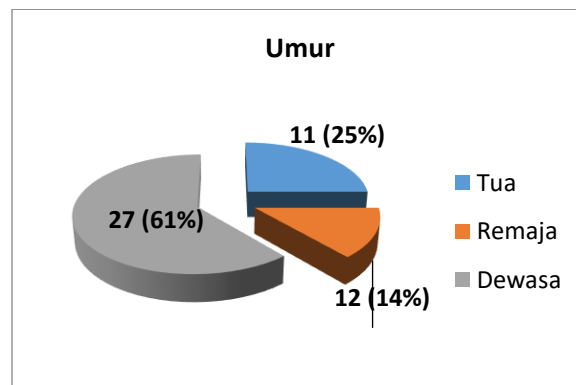
### Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa karakteristik pasien BPJS rawat jalan dari 50 responden menurut jenis kelamin di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten adalah laki-laki sejumlah 20 responden (40%) laki-laki dan perempuan sejumlah 30 responden (60%).

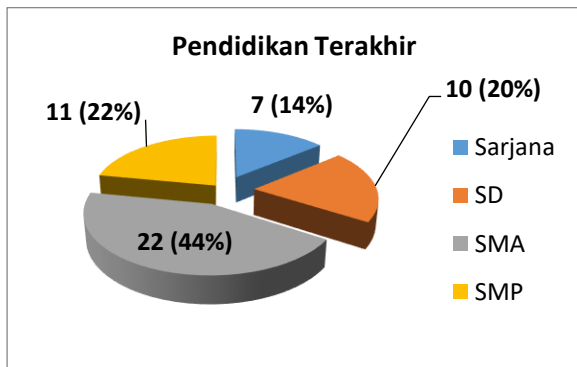
### Karakteristik Berdasarkan Umur



Gambar 2. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Berdasarkan gambar 2 diketahui bahwa karakteristik pasien BPJS rawat jalan menurut golongan umur di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dari 50 responden yang paling banyak adalah dewasa antara umur 19-55 tahun sejumlah 27 responden (61%), yang paling sedikit adalah tua diatas umur 55 tahun sejumlah 11 responden (25%).

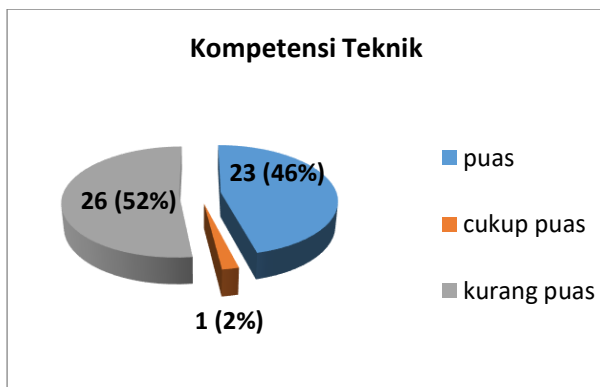
**Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Gambar 3. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Berdasarkan gambar 3 diketahui bahwa karakteristik pasien BPJS rawat jalan dari 50 responden menurut pendidikan terakhir di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten yang terbanyak adalah berpendidikan SMA sebanyak 22 responden (44%) dan paling sedikit adalah berpendidikan sarjana sebanyak 7 responden (14%).

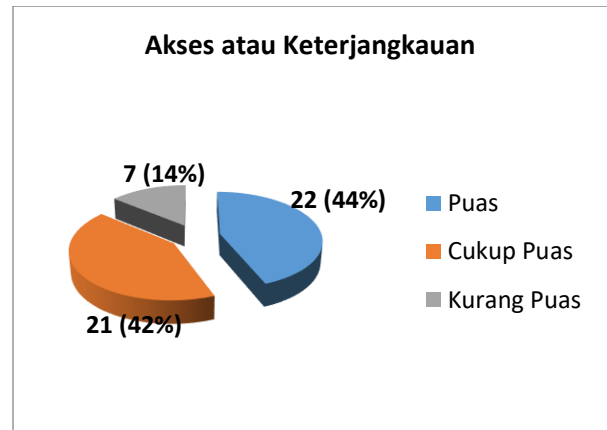
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Kompetensi Teknik.**



Gambar 4. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kompetensi Teknik di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten.

Berdasarkan gambar 4 di ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan menurut dimensi kompetensi teknik di Rumah Sakit Cakra Husada klaten dari 50 responden di peroleh bahwa pasien dengan tingkat kepuasan terbanyak adalah cukup puas sebesar 26 responden (52%) dan yang paling sedikit adalah kurang puas dengan 1 responden (2%).

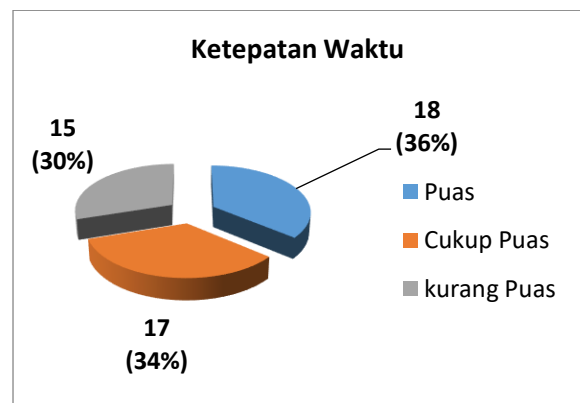
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Akses atau Keterjangkauan.**



Gambar 5. Karakteristik pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Akses atau Keterjangkauan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Dari 50 responden diperoleh tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi akses atau keterjangkauan adalah puas sebanyak 22 responden (44%) dan yang paling sedikit adalah kurang puas sebanyak 7 responden (14%).

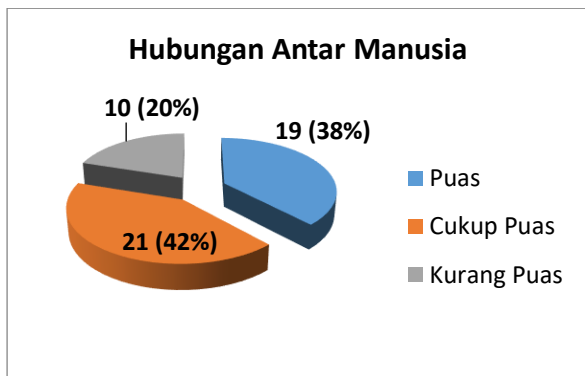
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Ketepatan Waktu.**



Gambar 6. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Ketepatan Waktu di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Gambar 6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi ketepatan waktu terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada dari 50 responden diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah puas sebanyak 18 responden (36%) dan yang terendah adalah kurang puas sebanyak 15 responden (30%).

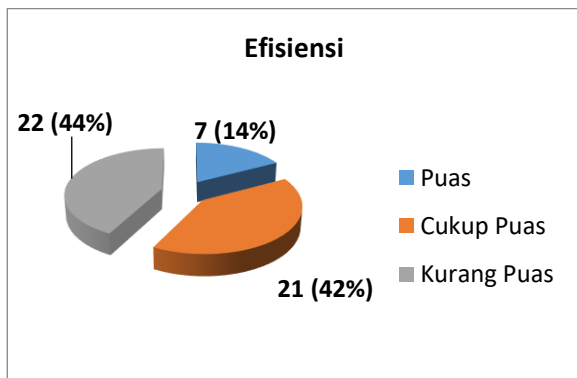
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Hubungan antar Manusia**



Gambar 7. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Hubungan antar Manusia di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Gambar 7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi hubungan antar manusia terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dari 50 responden diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah cukup puas sebanyak 21 responden (42%) dan sedangkan yang terendah adalah kurang puas sebanyak 10 responden (20%).

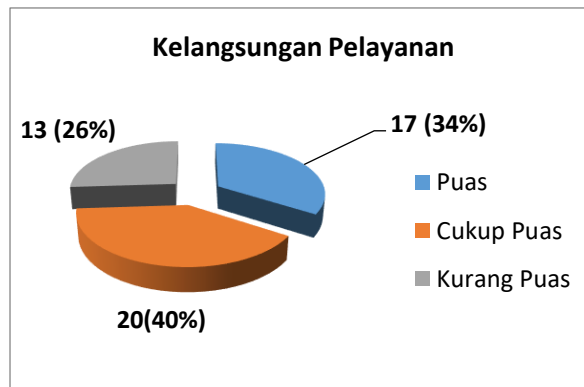
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Efisiensi**



Gambar 8. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Efisiensi di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Gambar 8 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi efisiensi terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dari 50 responden diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah kurang puas sebanyak 22 responden (44%) dan sedangkan yang terendah adalah puas sebanyak 7 responden (14%).

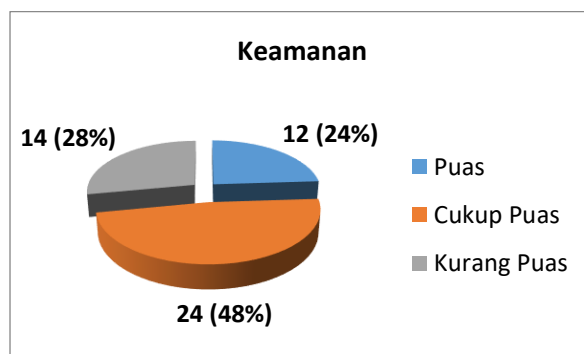
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Kelangsungan Pelayanan**



Gambar 9. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kelangsungan Pelayanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Gambar 9 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan berdasarkan dimensi Kelangsungan Pelayanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah cukup puas sebanyak 20 responden (40%), yang terendah adalah kurang puas sebanyak 13 responden (26%).

**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Dimensi Keamanan**

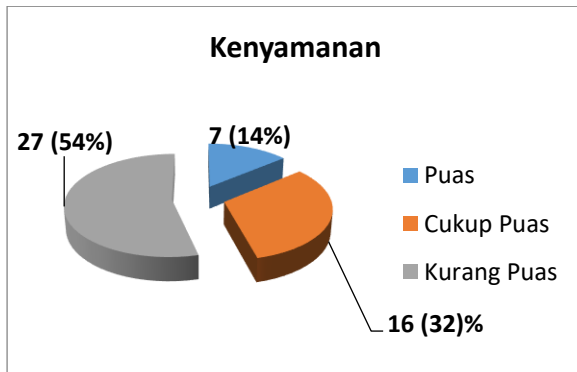


Gambar 10. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Keamanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Gambar 10 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan berdasarkan dimensi mutu di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah cukup puas sebanyak 24 responden (48%) dan yang terendah adalah puas sebanyak 12 responden (24%).



### Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Kenyamanan



Gambar 11. Karakteristik Pasien BPJS Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kenyamanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten

Gambar 11 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada dimensi Kenyamanan terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dari 50 responden diperoleh tingkat kepuasan pasien tertinggi adalah kurang puas sebanyak 27 responden (54%) dan yang terendah adalah puas sebanyak 7 responden (14%).

## PEMBAHASAN

### Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kompetensi Teknik

Berdasarkan gambar 4, hasil analisis tingkat kepuasan pasien menurut dimensi kompetensi teknik di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh bahwa pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kurang puas sebesar 26 pasien (52%). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas Rumah Sakit Cakra Husada Klaten perlu untuk lebih ditingkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS rawat jalan yang datang berkunjung khususnya pada dimensi mutu kompetensi teknik. Hasil yang menyatakan kurang puasnya pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kompetensi teknik yaitu terlihat pada pertanyaan “petugas pelayanan kesehatan melakukan pemeriksaan dengan teliti”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan kesehatan belum maksimal karena kurang dapat memuaskan pasien yang datang berkunjung dengan menanyakan keluhan pasien dan melakukan pemeriksaan yang teliti. Selain itu, terdapat petugas pelayanan kesehatan yang masih menggunakan tensimeter dalam mengukur tekanan darah pasien dan masih ada beberapa petugas pelayanan kesehatan yang

kurang dapat memberikan informasi yang mudah di pahami oleh pasien. Hal ini diperkuat oleh pendapat Pohan (2017) yang menyatakan bahwa dimensi kompetensi teknik menyangkut keterampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan dan juga berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran, dan konsekuensi.

Tingkat kepuasan pasien terendah di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten adalah cukup puas sejumlah 1 pasien (2%) yaitu pada item pertanyaan “petugas pelayanan kesehatan pada bagian pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat serta mengumpulkan data pasien dengan benar”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan kesehatan pada bagian pendaftaran cukup maksimal, karena cukup dapat memuaskan pasien yang datang berkunjung. Petugas pendaftaran harus cepat dan tepat dalam melayani pasien, karena pintu terdepan dalam pelayanan rumah sakit adalah petugas pendaftaran. Apabila petugas pendaftaran belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien maka pasien akan merasa petugas rumah sakit lainnya akan kurang memuaskan dalam pelayanannya. Oleh karena itu, kinerja petugas baik petugas non medis di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten perlu ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan benar dalam mengumpulkan data pasien khususnya petugas pendaftaran.

### Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Akses Atau Keterjangkauan

Berdasarkan gambar 5, hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi akses terhadap pelayanan diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah puas sebanyak 22 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dapat dengan mudah menjangkau rumah sakit dengan transportasi umum. Selain itu, biaya pengobatan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Cakra Husada Klaten cukup terjangkau oleh pasien BPJS rawat jalan serta pelayanan petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Menurut Pohan (2017) dimensi keterjangkauan atau akses terhadap layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak tergantung oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa. Dalam hal ini tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dari dimensi keterjangkauan terhadap

mutu pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien.

Pada dimensi akses atau keterjangkauan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten terdapat 21 responden (42%) merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, untuk indikator tingkat kepuasan pasien tertinggi pada dimensi akses atau keterjangkauan yaitu pada item pertanyaan “jarak atau letak rumah sakit yang mudah dijangkau dengan transportasi umum”. Hal ini menunjukkan bahwa telah tersedia transportasi umum untuk mempermudah pasien berkunjung ke rumah sakit serta letak rumah sakit yang strategis.

Pada dimensi akses atau keterjangkauan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten terdapat 7 responden (14%) merasa kurang puas dengan pelayanan yang merupakan jumlah terendah dari dimensi akses dan keterjangkauan. Akan tetapi secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dari dimensi akses dan keterjangkauan adalah puas.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Ketepatan Waktu**

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketepatan waktu di Rumah sakit Cakra Husada Klaten tertinggi adalah puas sebanyak 18 responden (36%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap indikator ketepatan waktu cukup memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dalam melakukan pelayanan pendaftaran loket buka tepat waktu yaitu jam 07.00 WIB sehingga tidak ditemukan antrian pendaftaran yang panjang saat di ruang pendaftaran. Selain itu apotek juga buka tepat waktu dan tutup bila pasien telah terlayani semuanya.

Pasien yang menyatakan bahwa dalam dimensi ketepatan waktu di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sebanyak 15 responden (30%) merasa kurang puas, ditemukan pada item pertanyaan “dokter datang tepat waktu dalam melakukan pemeriksaan”. Hal ini karena dokter datang tidak tepat waktu di poliklinik untuk melakukan pemeriksaan, sehingga pelayanan kepada pasien tertunda dan pasien harus menunggu lama. Selain itu di poliklinik tidak adanya petugas poliklinik yang berjaga di ruangan tersebut meskipun dokter belum datang. Terutama di poliklinik THT dan poliklinik paru. Akan tetapi sebagian besar poliklinik telah buka tepat waktu dan petugas poliklinik yang berjaga tetap berada di ruangan meskipun dokter yang bertugas datang terlambat. Hal tersebut dapat

mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat di poliklinik rawat jalan.

Hal ini tidak sesuai dengan jam buka poliklinik yaitu hari Senin s/d Kamis jam 07.00 s/d 01.00, jum'at jam 07.00 s/d 10.00 dan untuk hari sabtu jam 07.00 s/d jam 11.30. Hal ini juga tidak sesuai pula dengan pendapat Pohan (2017) bahwa agar pelayanan kesehatan berhasil maka harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi layanan yang tepat.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Hubungan antar Manusia**

Berdasarkan gambar 7. tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi hubungan antar manusia di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, diperoleh bahwa pasien BPJS rawat jalan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah cukup puas sebesar 21 pasien (42%). Hal ini menunjukkan bahwa pada hubungan antar manusia pelayanan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten cukup mampu memenuhi kepuasan pasien. Hal ini di karenakan kemampuan petugas kesehatan yang dianggap cukup baik dalam hal memberikan perhatian yaitu memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Selain itu perlunya untuk meningkatkan komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien, serta memahami kondisi pasien.

Selanjutnya dari hasil analisis tingkat kepuasan pasien terdapat 19 pasien (38%) yang menyatakan puas terhadap hubungan manusia, hal ini dikarenakan adanya interaksi antar petugas pelayanan kesehatan dengan pasien adanya rasa menghargai, menjaga rahasia, responsif, menghormati dan mendengarkan keluhan pasien, memberikan perhatian kepada pasien.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien terendah berdasarkan dimensi hubungan antar manusia di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten adalah kurang puas sebesar 10 pasien (20%). Akan tetapi secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dari dimensi hubungan antar manusia adalah cukup puas.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Efisiensi**

Berdasarkan gambar 8, tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi efisiensi di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten pada dimensi efisiensi diperoleh tingkat kepuasan pasien adalah kurang puas sebanyak 22 responden (44%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat efisiensi pelayanan pasien BPJS rawat jalan di

Rumah Sakit Cakra Husada Klaten masih belum mampu memenuhi kepuasan pasien. Ketidak efisienan ini terlihat pada “antrian dalam pemeriksaan di poliklinik yang panjang yaitu lebih dari 15 menit”. Sehingga membuat pasien bosan dan jenuh dan juga enggan untuk melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikannya ke orang lain. Hal ini tidak sesuai dengan pelayanan kesehatan merupakan sumberdaya kesehatan sangat terbatas, oleh sebab itu dimensi ini sangat penting dalam dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang efisien akan dapat melayani banyak pasien (Pohan, 2017).

Tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten yang merasa puas sebanyak 7 responden (14%) hal ini merupakan jumlah terendah pada dimensi efisiensi. Kepuasan pasien tersebut terlihat pada item “ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien selalu tersedia di apotik rumah sakit”. Ketersediaan obat di apotik rumah sakit yang baik menyebabkan pasien tidak perlu mencari obat yang mereka butuhkan di apotik lain sehingga pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan waktu untuk mencari obat yang mereka butuhkan. Hal inilah yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya pada dimensi efisiensi.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kelangsungan Pelayanan**

Berdasarkan gambar 9, hasil analisis tingkat kepuasan pasien tertinggi terhadap dimensi kelangsungan pelayanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten adalah cukup puas sebanyak 20 responden (40%), hal ini dikarenakan pasien merasa cukup puas dalam menerima pelayanan lengkap yang di butuhkan tanpa mengurangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu.

Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah terhadap mutu pelayanan kesehatan yaitu 13 responden (26%) menyatakan kurang puas terhadap dimensi kelangsungan pelayanan yang artinya pasien dapat menerima setiap informasi dan tindakan maupun prosedur diagnosis serta terapi yang dibutuhkan oleh pasien secara berkelanjutan.

Dimensi kelangsungan pelayanan ini sangat penting untuk di perhatikan, karena di dalam dimensi ini mengukur kejelasan informasi, pemberian rujukan, dan rekam medis pemberi pelayanan kesehatan. Selain hal tersebut kejelasan informasi dan bagaimana

petugas pelayanan kesehatan menangani keluhan pasien serta bagaimana petugas pelayanan kesehatan memberikan informasi yang diberikan kepada pasien sangat perlu untuk diperhatikan, oleh sebab itu dimensi ini perlu untuk lebih di tingkatkan lagi agar meningkatkan kepuasan pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Keamanan**

Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten dalam hal dimensi keamanan diperoleh tingkat kepuasan tertinggi adalah cukup puas sebanyak 24 responden (48%) dan terendah adalah puas sebanyak 12 responden (24%). Sedangkan kurang puas sebanyak 14 responden (28%). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Cakra Husada Klaten terkait dimensi keamanan adalah cukup memuaskan pasiennya. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit Cakra Husada Klaten perlu untuk meningkatkan hal-hal yang perlu untuk diperhatikan dalam dimensi keamanan yaitu mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Apapun yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit harus aman dari bahaya yang mungkin timbul.

### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Kenyamanan**

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan kenyamanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten tingkat kepuasan tertinggi adalah kurang puas sebanyak 27 responden (54%), yang dikarenakan kenyamanan sarana dan prasarana yang ada belum memenuhi harapan pasien. Menurut Pohan (2017) kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan efektivitas pelayanan kesehatan, namun mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong untuk datang berobat kembali ketempat tersebut.

Untuk indikator tingkat kepuasan terendah pada dimensi kenyamanan terdapat pada item “ruang tunggu pemeriksaan nampak nyaman” menunjukkan bahwa pasien kurang nyaman terhadap fasilitas dan keadaan ruang tunggu yang telah disediakan. Secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten diantaranya adalah kenyamanan ruang tunggu dan ketersediaan kursi tunggu pasien. Hal tersebut karena ruang tunggu yang sempit, terbatasnya kursi tunggu terutama kursi tunggu di depan



poliklinik yang mengakibatkan pasien harus berdiri saat menunggu antrian. Selain itu, kurangnya kebersihan lingkungan pada ruang tunggu pasien BPJS rawat jalan dan toilet. Dengan hal tersebut, maka perlu diadakan evaluasi terhadap ketersediaan kursi tunggu oleh pihak pengelola dan juga tentang kebersihan toilet yang kurang. Hal ini tentu sangat mengurangi kenyamanan pasien selama menunggu antrian.

Pasien yang merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten sebanyak 7 responden (14%). Kepuasan pasien ini ditunjukkan pada item “ruang periksa atau kamar periksa terdapat sekat atau korden” sehingga pasien merasa betah dan nyaman. Hal ini berdampak pada kualitas komunikasi pasien yang maksimal dengan dokter apabila komunikasi dengan dokter cukup baik telah terpenuhi. Ruang pemeriksaan yang terdapat sekat atau korden dapat menjaga *privacy* pasien, yang akan memberi kepuasan tersendiri bagi pasien yang berobat.

Dari keseluruhan dimensi mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Cakra Husada Klaten adalah cukup memuaskan pasiennya. Akan tetapi masih ada dua dimensi yang masih perlu untuk di tingkatkan oleh pihak Rumah Sakit Cakra Husada Klaten yaitu dimensi kenyamanan dan dimensi efisiensi. Kedua dimensi tersebut perlu diperhatikan karena lebih banyak responden yang menyatakan kurang puas dibandingkan dengan dimensi lain.

Ketidakpuasan responden terhadap dua dimensi tersebut tentu akan berpengaruh pada pelayanan rumah sakit secara keseluruhan karena tiap-tiap indikator pada dimensi mutu tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Hal ini tentu belum memenuhi standar minimal yang ditetapkan oleh Depkes RI dalam Kepmenkes 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa kepuasan pasien rawat jalan  $\geq 90\%$ .

## SIMPULAN

Pada dimensi kompetensi teknik sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan kurang puas sebesar 26 pasien (52%). Pada dimensi Akses atau keterjangkauan sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan puas sebesar 22 pasien (44%). Pada dimensi Ketepatan waktu sebagian besar pasien BPJS

rawat jalan menyatakan puas sebesar 18 pasien (36%). Pada dimensi Hubungan antar Manusia sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan cukup puas sebesar 21 pasien (42%). Pada dimensi Efisiensi sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan kurang puas sebesar 22 pasien (44%), khususnya pada antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama. Pada dimensi Kelangsungan Pelayanan sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan cukup puas sebesar 20 pasien (40%). Pada dimensi Keamanan sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan cukup puas sebesar 24 pasien (48%). Pada dimensi Kenyamanan sebagian besar pasien BPJS rawat jalan menyatakan kurang puas sebesar 27 pasien (54%) khususnya pada ruang tunggu dengan kursi yang kurang memadai, ruang pemeriksaan dan toilet yang kurang bersih dan tempat parkir yang kurang nyaman.

## REFERENSI

- Arikunto, S. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- PerMenKes RI. Nomor 269/MenKes/Per/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta
- Pohan, IS. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Sudra, IR. 2014. *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Ulumiyah, NH. 2018. *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 6 No 2 July-December 2018* Published by Universitas Airlangga.