

KECEMASAN DAN DUKUNGAN KELUARGA DENGAN KELENGKAPAN IMUNISASI DASAR BAYI PADA MASA PANDEMI COVID-19	
<i>Heni Eka Puji Lestari^{1*}, Asasih Villasari¹, Kartika²</i>	470-479
LITERATURE REVIEW PENERIMAAN E-HEALTH DI INSTITUSI PELAYANAN KESEHATAN DASAR 1 JULI 2020 30 SEPTEMBER 2020	
<i>Willy Sukma Wati, Enny Rachmani¹</i>	480-499
HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN SIKAP DENGAN PERILAKU IBU TERHADAP PENCEGAHAN COVID-19 PADA MASA KANAK-KANAK	
<i>Haninda Ruwaidah^{1*}, Karina Nur Ramadhanintyas², Riska Ratnawati³</i>	500-508
TELOGOREJO HOSPITAL BED PREDICTION 2021-2022	
<i>Nias Amelia Rahmawati¹, Evina Widianawati^{2*}, Suyoko³, Widya Ratna Wulan⁴</i>	509-517
JENIS KELAMIN, USIA DAN PENDIDIKAN DENGAN PERILAKU PENGGUNAAN INTERNET PADA TENAGA KESEHATAN DI PUSKESMAS KOTA SEMARANG	
<i>Sylvia Anjani^{1*}, Enny Rachmani¹, Fitria Wulandari¹, Faik Agiwahyunto^{1*}</i>	518-531
KESEHATAN KESELAMATAN KERJA PETUGAS FILLING UNIT REKAM MEDIS “STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT KABUPATEN TEGAL”	
<i>Fitria wulandari^{1*}, Sylvia Anjani², Prasasti Wiselia³, Aprilia ayu Fadhollah⁴</i>	532-538
INTERVENSI GIZI SPESIFIK PENCEGAHAN STUNTING PADA BALITA 24-59 BULAN DI PUSKESMAS SURADADI KABUPATEN TEGAL	
<i>Venny Riska Utami¹, Vilda Ana Veria Setyawati^{2*}</i>	539-548
CASE STUDY: KEJADIAN PASIEN COVID-19 LANSIA DI RS X JAWA TENGAH	
<i>^{1*}Carollina Ratna Fatika, ²Evina Widianawati</i>	549-560
FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PRAKTIK PENCEGAHAN COVID-19 DI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TAHUN 2021	
<i>Riska Safrida¹, Yusthin M. Manglapy, S.K.M., M.Kes^{2*}</i>	561-569
POTENSIAL OPINI MASYARAKAT DALAM KONTEN SOSIAL MEDIA MENIMBULKAN HESITENCY TERHADAP VAKSIN COVID 19: A LITERATURE REVIEW	
<i>Yessy Fitriani^{1*}, Yoslien Soepamena²</i>	570-583
HUBUNGAN ANTARA PERILAKU PENCARIAN INFORMASI KESEHATAN SELAMA PANDEMI COVID-19 TERHADAP KESEHATAN MENTAL MASYARAKAT KECAMATAN SUMBER KABUPATEN CIREBON	
<i>Khaifa Ma'sya¹, Sri Handayani, S.K.M., M.Kes^{2*}</i>	584-593
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KENDALI MUTU DAN KENDALI BIAYA DALAM ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL	
<i>Shelvy Haria Roza^{1*}, Kamal Kasra², Annisa Rahmayona³</i>	594-610
ANALYSIS OF FACTORS RELATED TO COMPLIANCE WITH THE USE OF PERSONAL PROTECTIVE EQUIPMENT (PPE) ON CONSTRUCTION WORKERS AT PT.JAYA KUSUMA SARANA (PT. JKS)	
<i>Desy Ayu Arifin¹, Ratih Pramitasari^{2*}, Kristin Ishak Kurnia Dwi³, Anyelir Khailla Eurissetaqtha⁴</i>	611-618
FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TERJADINYA STRES KERJA PADA PEKERJA WANITA YANG MENJALANI WORK FROM HOME SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI DKI JAKARTA	
<i>Choirunisha Nandya Iskandar¹, Dian Puspitaningtyas Laksana^{2*}</i>	619-626
PERUBAHAN RERATA SKOR NYERI PUNGGUNG PADA IBU HAMIL TRIMESTER III SEBELUM DAN SESUDAH DIBERIKAN MASSAGE EFFLEURAGE	
<i>Tri Nanda Sukma Nur Fatimah^{1*}, Ima Syamrotul Muflihah²</i>	627-633
ANALISIS PELAKSANAAN TUJUH LANGKAH MENUJU KESELAMATAN PASIEN DI PUSKESMAS LEBDOSARI SEMARANG	
<i>Riky Setiawan¹, Ririn Nurmandhani^{1*}, Zhulian Alvandi Apharel¹</i>	634-645
GAMBARAN PERAWATAN PASIEN COVID-19 DI RS DARURAT RUMAH DINAS WALIKOTA SEMARANG COVID-19 PATIENT TREATMENT IN EMERGENCY HOSPITAL AT THE SEMARANG MAYOR'S OFFICIAL HOUSE	
<i>Almen Sestu Harefa¹, Eti Rimawati^{2*}</i>	646-655
KUALITAS PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PROVINSI JAWA BARAT: LITERATURE REVIEW	
<i>Shinta Octaviasuni, Widya Ratna Wulan¹</i>	656-664
PELAKSANAAN PELEPASAN INFORMASI MEDIS UNTUK KEPERLUAN ASURANSI KOMERSIAL DI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG TAHUN 2021	
<i>Novika Gema Palupi^{1*}, Suyoko², Maulana Tomy Abiyasa², Retno Astuti Setijaningsih²</i>	665-675
ANALYSIS OF FACTORS RELATED TO THE RISK BEHAVIOR OF DIABETES MELLITUS IN SENIOR HIGH SCHOOL STUDENTS IN PEMALANG REGENCY BASED ON HEALTH BELIEF MODEL	
<i>Rutri Vena^{1*}, Aprianti¹</i>	676-686



Volume 20, Nomor 2 (Suplemen 1)

Ketua Redaksi

Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

Penyunting

Enny Rachmani, SKM, M.Kom, Ph.D

Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

Dr. dr. Zaenal Sugiyanto M.Kes

Dr. MG Catur Yuantari, SKM, M.Kes

Dr. Poerna Sri Oetari, S.Si, M.Si.Ling

Suharyo, SKM, M.Kes,

Eti Rimawati SKM, M.Kes

Kismi Mubarokah, SKM, M.Kes

Vilda Ana Veria, S.Gz, M.Gizi,

Editor

Fitria Wulandari, SKM, M.Kes

Sekretariat

Lice Sabata, SKM

Desain Dan Layout

Puput Nur Fajri, SKM

Alamat Redaksi

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang

Telp/Fax. (024) 3549948

Email : visikes@fkes.dinus.ac.id

Website : [Http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex](http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex)

Visikes Diterbitkan Mulai Maret 2002

Oleh Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

**KUALITAS PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT
PROVINSI JAWA BARAT: *LITERATURE REVIEW***

Shinta Octaviasuni, Widya Ratna Wulan*

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

DOI:

Received
Accepted
Published

ABSTRACT

Patient satisfaction at the outpatient registration relates to the hospital health services qualities. West Java Province is one of the reference provinces for the health services development, but there are still some complaints in the service process and infrastructure such as the lack of patient seats in the outpatient registration. This study aimed to analyze the service quality towards patient satisfaction in outpatient registration at the West Java Province Hospitals by using service quality indicators focusing on tangibles, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. The method is a literature review. Data collection by reviewing relevant research journals through the Google Scholar database with keywords using Boolean Operators, namely Service Quality AND Patient Satisfaction AND Outpatient Registration AND Hospitals with 156 journal results. Three journals were selected according to inclusion criteria (West Java area, the year of journals publication range 2017-2020, and an accessible and indexed Indonesian journal). Journal study showed that the outpatient registration patients in West Java Hospitals were quite satisfied with the tangible indicator (physical evidence), responsiveness, and assurance, as well as the reliability and empathy indicators satisfaction. Patient satisfaction in the outpatient registration at the West Java province hospitals normatively has reached the level of satisfaction of 'quite satisfied'.

Keywords: patient satisfaction, outpatient registration, service quality, West Java Hospital

*Corresponding author: E-mail: widya.ratna.wulan@dsn.dinus.ac.id

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan rangkaian tahapan yang dilakukan sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai indikator yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan

hasil evaluasi dari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan menitikberatkan pada kekhususan pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan antara mutu pelayanan yang diberikan kepada

pasien dengan hasil akhir yang dapat digolongkan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan instansi. Kepuasan konsumen sebagai standar penilaian kualitas pelayanan baik barang maupun jasa menjadi tolak ukur yang harus diperhatikan oleh suatu instansi dalam memberikan pelayanan (1).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan memiliki tingkat kerumitan yang paling tinggi di antara penyelenggara pelayanan kesehatan lainnya. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan melebihi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan melebihi standar pelayanan yang diberikan. Data penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Cicalengka tahun 2019 menemukan pelayanan yang masih kurang baik dengan realisasi sarana dan prasarana sebesar 46,35% dengan target 100%. Hal ini berdampak pada lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan pasien setelah melakukan registrasi hingga mendapatkan pelayanan di poli tujuan. Selain itu, keterbatasan tempat duduk pasien dan pengenalan pasien membuat pasien berdesak-desakan untuk duduk di lantai (2).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu unit vital di rumah sakit yang berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sebagai gerbang utama suatu pelayanan rumah sakit dimulai dan

berperan penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai penilai mutu pelayanan, tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa besar tanggapan konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan aktualisasi kinerja setelah digunakan. Inti dari kepuasan adalah seberapa besar orientasi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang tepat dan memuaskan akan memberikan citra yang baik bagi suatu lembaga jasa untuk bersaing dengan penyedia jasa lainnya, dimana hal-hal yang terus ditingkatkan secara terus menerus akan membentuk loyalitas dari para pelanggannya (3).

Sebagian besar survey yang telah dilakukan menghasilkan pengaruh kualitas pelayanan dengan kriteria kepuasan pasien bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan kepuasan pasien menghasilkan hubungan yang sangat signifikan dengan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit, proses pelayanan kepada pasien dan keluarga. pasien dan kelihaihan tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit. Instalasi pendaftaran rawat jalan di rumah sakit merupakan unit pelayanan yang berfokus pada pasien, menjadi peluang utama dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi untuk menghadapi persaingan peningkatan mutu yang berkesinambungan. Penilaian National Productivity Board di Singapura terhadap perilaku pelanggan membuktikan bahwa 77 dari 108 responden tidak akan kembali jika kesan pertama yang mereka

dapatkan dari layanan rumah sakit buruk (4).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan yang dikelompokkan menjadi 5 dimensi utama yaitu *responsiveness* mengacu pada tenaga pelayanan dengan mengutamakan aspek pelayanan agar dapat mempengaruhi tindakan penerima pelayanan, sehingga diperlukan penjelasan yang tepat dan lengkap. Dalam menyikapi segala bentuk mekanisme dan prosedur yang berlaku di instansi pelayanan kesehatan. *Assurance* merupakan bentuk kepastian dari setiap tindakan yang ditujukan kepada penerima, sehingga individu yang menerima suatu pelayanan merasa aman dari segala tindakan yang akan menimbulkan kesalahan pada saat pelayanan. *Tangibles* (bukti fisik) adalah hasil nyata yang digunakan oleh penyedia jasa dan digunakan sesuai dengan pemanfaatan dan kegunaannya dalam membantu suatu proses pelayanan yang diharapkan sesuai. *Empathy* ditunjukkan dengan sikap pengertian dan komitmen yang tinggi terhadap pihak yang terkait dengan kegiatan pemberian pelayanan. Maka *reliability* adalah kepemilikan kemampuan dalam pengetahuan, pengetahuan, komitmen, kerja keras dan profesional terhadap pelayanan yang diberikan (2)

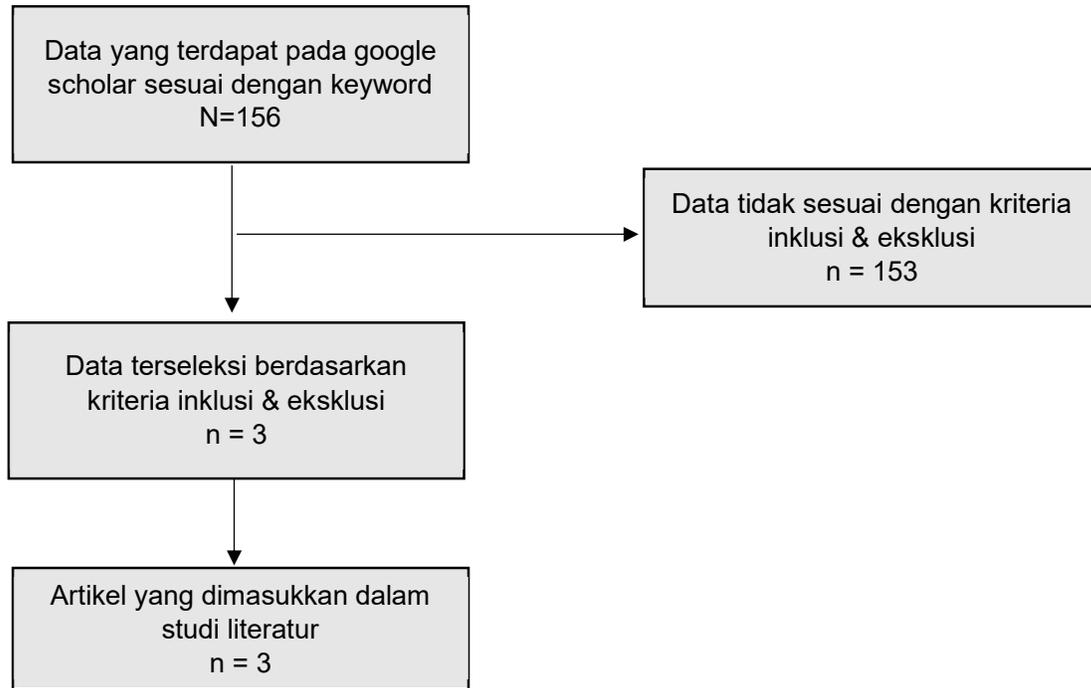
METODE PENELITIAN

Desain penelitian dirancang dengan menggunakan *literature review* atau studi kepustakaan yang dapat diartikan sebagai

gambaran dan temuan yang diperoleh dari bahan referensi untuk dijadikan sebagai landasan kegiatan penelitian dan memperoleh hasil untuk penyusunan kajian selanjutnya. Rancangan penelitian ini disusun dengan kerangka PICO yaitu P (*pasien, populasi, masalah*), I (*intervensi, faktor prognostik, paparan*), C (*perbandingan, kontrol*), dan O (*luaran*) yang merupakan metode pencarian informasi klinis yaitu akronim dari empat komponen P = Pasien di TPPERJ, I = Indikator SERVQUAL, C = -, O = Tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini selanjutnya digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di pendaftaran rawat jalan RS Provinsi Jawa Barat dengan metode SERVQUAL berdasarkan literatur yang diteliti. Kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien AND pendaftaran rawat jalan AND kualitas pelayanan OR kualitas pelayanan, dengan rumah sakit yang berada di Provinsi Jawa Barat dengan database Google Scholar (5).

Penelitian dengan menggunakan metode *Literature Review* didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, menilai, dan mengkaji semua bukti penelitian yang ada untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian yang spesifik berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian yang menggunakan metode studi pustaka, beberapa tahapan seleksi harus dilakukan agar hasil studi pustaka dapat diakui

kredibilitasnya. Tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas

Banyaknya jurnal yang terseleksi dari hasil skrinning judul diantaranya disebabkan oleh ketidaksesuaian tempat penelitian (bukan rumah sakit yang bertempat di Provinsi Jawa Barat), fasilitas pemberi pelayanan kesehatan (Puskesmas

dan Klinik) serta kepuasan untuk pelayanan pasien rawat inap.

HASIL

Hasil pencarian jurnal dengan metode *literature review* berdasarkan kata kunci yang digunakan serta tahun publikasi artikel pada tahun 2017-2020.

Tabel 1. Hasil Pencarian Literatur

Author (tahun)	Nama Jurnal, volume, no	Judul	Metode	Hasil
	Jurnal Kesehatan Vokasional (Jkesvo), Vol. 1, No, 2	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di	Jenis penelitian deskriptif, pendekatan kuantitatif & rancangan <i>cross sectional</i> . Teknik sampel	Rerata waktu tunggu pelayanan pasien berkisar 70,18 menit, dengan kategori lama yaitu (>60 menit). Tingkat kepuasan pada kategori cukup puas untuk <i>tangibles, responsiveness,</i>

		Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu	<i>purposive sampling.</i> Instrument kuesioner, <i>check list</i> observasi & pendekatan sewaktu	<i>assurance & empathy.</i> Kategori puas untuk <i>reliability.</i> Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien menunjukkan angka $p=0,042$ dan korelasi <i>chi square</i> = 4,135
Elsara Rizkia, Hendrati Dwi Mulyaningsih (2017) (7)	e-Proceeding of Management, Vol. 4, No. 2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)	Metode kuantitatif, penelitian deskriptif dan kausal, metode kuesioner	Kualitas pelayanan berskala 74,04% dalam kategori baik. Kepuasan pasien berskala 73,81 dalam kategori baik. Hasil penelitian dengan 5 dimensi kualitas jasa adalah 56% dan 44% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Variabel <i>reliability & tangibles</i> tidak berpengaruh signifikan sedangkan <i>assurance responsiveness, & empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
Putri Azzahroh, Anne Apriliani (2017) (8)	Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK), Vol. XI, No. 1	Hubungan Karakteristik dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cibinong Tahun 2017	Desain deskriptif analitik. Populasi penelitian ini pasien yang bersalin di ruang kebidanan & sampel 91 orang. Pengambilan sampel dengan rumus estimasi populasi. Jenis data hasil angket penyebaran questioner	Parameter kehandalan p-value 0,005, ketanggapan p-value 0,002, jaminan p-value 0,003, perhatian p-value 0,000, bukti langsung p-value 0,030 dengan hasil keseluruhan mempunyai hubungan yang bermakna

Berdasarkan Tabel 1 Hasil pencarian literatur yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 3 jurnal dengan tahun publikasi

2017, metode penelitian kuantitatif dan menggunakan desain *crosssectional*.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Perindikator di Rumah Sakit

Hospital	Service Quality Indicators				
	Reliability	Responsiveness	Empathy	Assurance	Tangibles
RSUD Kab. Indramayu	Puas	Cukup puas	Puas	Cukup puas	Quite satisfied
RSUD Al Ihsan	Cukup puas	Puas	Puas	Puas	Quite satisfied
RSUD Cibinong	Cukup puas	Quite satisfied	Cukup puas	Cukup puas	Quite satisfied

Sumber: Data Sekunder, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 kualitas pelayanan per indikator di RS Provinsi Jawa Barat menyatakan hasil yang cukup memuaskan dan memuaskan pada indikator kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata hasil yang cukup memuaskan pada setiap pelayanan.

Pengelompokan kategori sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas berdasarkan sesuatu yang terlihat (bukti fisik) dan sesuatu yang tidak terlihat (dapat dirasakan). Kategori pengukuran berdasarkan indikator yang tersedia adalah sebagai berikut:

Indikator kehandalan petugas pendaftaran rawat jalan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit baik pasien baru maupun lama seperti ketepatan waktu pendaftaran pasien mengikuti standar operasional prosedur. Indikator ketanggapan petugas pendaftaran rawat jalan saat melayani pasien dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien serta harus waspada dan mengetahui segala informasi terkait pendaftaran rawat jalan dan lokasi poliklinik untuk mengarahkan pasien. Indikator empati adalah

mendengarkan dengan empati keluhan pasien dan santun. Indikator jaminan adalah hambatan di loket pendaftaran untuk meminimalkan data dan informasi yang akan didengar oleh donor lain dan memastikan dokumen rekam medis diserahkan langsung ke poliklinik tujuan dan tidak diberikan kepada pasien yang bersangkutan. Indikator nyata adalah tersedianya loket pendaftaran yang memadai, tempat duduk/bangku yang sesuai dengan kapasitas pasien dan persalinan serta ruang tunggu dan/atau tempat pendaftaran yang luas dan nyaman.

PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Rumah sakit pada hakekatnya dibangun untuk kepentingan kesejahteraan sosial yang merata dalam cakupan kesehatan dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas utama dalam manajemen rumah sakit dengan mengidentifikasi lima dimensi kualitas mutu pelayanan, antara lain reliability

(kehandalan petugas pendaftaran rawat jalan), empati (empati petugas pendaftaran rawat jalan), assurance (jaminan kepercayaan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan), responsiveness (ketanggapan petugas pendaftaran rawat jalan) dan tangible (bukti fisik pendaftaran rawat jalan) (6).

1) Reliability

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Indramayu pada dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh hasil yang cukup memuaskan pada 49 orang dengan persentase 53,3%, hasil memuaskan pada 42 orang dengan persentase 45,7%, dan sangat memuaskan. menghasilkan 1 orang dengan persentase 1,1%. Berdasarkan hasil rata-rata (mean) yang diperoleh sebanyak 3.478 pada rentang interval kelas 3.401 – 4.200, kategori cukup puas merupakan hasil perolehan nilai terbanyak dari kategori penilaian yang diberikan. Indikator reliabilitas mengacu pada waktu tunggu pasien setelah mendaftar di pendaftaran rawat jalan sampai pasien dilayani di poliklinik tujuan.

2) Empatihy

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu pada dimensi empati (kemauan untuk peduli) terdapat 13 orang dengan persentase 14,1% yang menyatakan tidak puas, sebanyak 55 orang dengan persentase 59,8%

yang menyatakan puas , sebanyak 21 orang dengan persentase 22,8% yang menyatakan puas, dan sebanyak 3 orang dengan persentase 3,3% yang menyatakan puas dilihat dari nilai rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 3,152 berarti tidak pada interval kelas 2,601 - 3,400 sehingga termasuk dalam kategori cukup puas.

3) Assurance

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu pada dimensi assurance (jaminan) ada 6 orang dengan persentase 6,5% menyatakan tidak puas, 60 responden lainnya dengan persentase 65,2% menyatakan cukup puas, 24 orang dengan persentase 31,5% menyatakan puas, dan 4 orang dengan persentase 4,3% menyatakan sangat puas dilihat dari nilai rata-rata (mean) yang dapat sebanyak 3,239 dan terletak pada interval kelas 2,601 - 3,400 sehingga tidak masuk dalam kategori cukup puas. Artinya, nilai tersebut cukup memuaskan untuk mendapatkan hasil yang maksimal, yaitu 65,2%.

4) Responsiveness

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan hasil tidak puas sebanyak 5 orang dengan persentase 5,4%, hasil cukup memuaskan sebanyak 61 orang dengan persentase

66,3%, memuaskan menghasilkan 24 orang dengan persentase 26,1%, dan hasil yang sangat memuaskan pada 4 orang dengan persentase 2,2%. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari nilai rata-rata yang diperoleh sebanyak 3,250 dan berada pada kelas interval 2,601 – 3,400 sehingga termasuk dalam kategori cukup puas. Artinya, dimensi *responsiveness* harus menjadi perbaikan yang berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan baik rumah sakit maupun pasien.

5) Tangible

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Indramayu untuk dimensi *tangible* (bukti fisik) diperoleh 10 orang menyatakan tidak puas dengan persentase 10,9%, 49 orang menyatakan cukup puas dengan persentase 53,3%, 29 orang menyatakan puas dengan persentase 31,5%, dan 4 responden lainnya menyatakan sangat puas dengan persentase 4,3%. Dengan demikian rata-rata gain sebesar 3.293 artinya terletak pada interval kelas 2.601 – 3.400 sehingga termasuk dalam kategori cukup puas. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki peran yang sangat penting dalam pembentukan persepsi pasien pertama kali. Ketersediaan infrastruktur menjadi tolak ukur utama dalam penilaian perekonomian suatu tempat.

B. Kualitas di Instalasi Rawat Jalan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian keunggulan (*excellence*) yang diharapkan mampu mengendalikan konsistensi kualitas yang telah dicapai untuk memenuhi keinginan pelanggan sebagai konsumen pengguna jasa kesehatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik akan tetap berpengaruh dan berlanjut dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan pelayanan dengan tolok ukur bukti fisik (*tangibles*), kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (7).

Berdasarkan analisis deskriptif kualitas pelayanan mendapat persentase sebesar 74,04% maka secara keseluruhan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan masuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sub variabel kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RS Al Ihsan di mata responden adalah baik. RSUD Al Ihsan memperhatikan lima sub variabel yaitu kebersihan ruang rawat jalan pasien, nomor antrian tepat waktu atau sesuai, petugas rumah sakit cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien, terciptanya suasana aman di lingkungan rumah sakit, dan dokter mendengarkan keluhan. diajukan oleh pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dimensi *reliability* diperoleh hasil cukup puas sebanyak 53,3%, hasil puas sebanyak 45,7%, dan sangat puas sebanyak 1,1%. Dimensi empati diperoleh

hasil tidak puas sebanyak 14,1%, hasil cukup puas sebanyak 59,8%, hasil puas sebanyak 2,8%, dan hasil sangat puas sebanyak 3,3. Dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh hasil tidak puas sebesar 6,5%, hasil cukup puas 65,2%, hasil puas 31,5%, dan hasil sangat puas 4,3%. Dimensi daya tanggap hasil tidak puas sebanyak 5,4%, hasil cukup puas sebanyak 66,3%, hasil puas sebanyak 28,1%, dan sangat puas sebanyak 2,2%. serta dimensi *tangibles* (bukti fisik) hasil tidak puas sebanyak 10,9%, hasil cukup puas sebanyak 53,3%, hasil puas sebanyak 31,5%, dan hasil sangat puas sebanyak 4,3%.

Saran sebaiknya Rumah Sakit dapat memenuhi sarana dan prasarana gedung pendaftaran pasien rawat jalan untuk dimensi tangible seperti tersedianya tempat duduk yang memadai untuk pasien dan pengantaran pasien serta peningkatan dan peningkatan 5 dimensi pengukuran kualitas pelayanan (reliability, empati, assurance, responsif, dan berwujud).

DAFTAR PUSTAKA

1. Nurcahyanti E. Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*. 2017;3(1):8.
2. Damayanti W. Kualitas Pelayanan RawatJalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka Kabupaten Bandung Tahun 2020. 2020;1–14.
3. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140.
4. Anggraini AR, Oliver J. Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo. *J Chem Inf Model*. 2019;53(9):1689–99.
5. Nursalam PH, Hons MN. Penyusunan Literature Review dan Systemetic Review Pada Pendidikan Kesehatan.
6. Laeliah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;1(2):102.
7. Elsara Rizkia HDM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). *e-Proceeding Manag*. 2017;4(1):1838.
8. Azzahroh P, Apriliani A. Hubungan Karakteristikdan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD CibinongTahun 2017. *J Ilm Kesehat [Internet]*. 2018;XI(1):338–46. Available from: <https://journal.stikesmuh-pkj.ac.id/index.php/jik/article/view/94>