

Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Poli Internis terhadap Kepuasan Pasien RSUD Cibabat Cimahi

M Dana Prihadi¹, Elma Elviana²

^{1,2}Akademi Perikam Medis dan Informatika Kesehatan Bandung

E-mail: danaprihadi@apikesbandung.ac.id

Abstract

The more hospitals or health agencies increase, the tighter the competition. One that can be seen and felt clearly is through the quality of service. This research uses quantitative methods. The population included outpatients in poly internis 4123 patients. A sample of 98 patients from care internis poly. Based on data processing the results show that the level of perceived quality and patient satisfaction from the dimensions included in the category is quite good. It is known that the sig value for the effect of x on y is $0.00 < 0.05$ and the value of t arithmetic $10.613 > t \text{ table } 1.9852$ so that it can be concluded that it means there is an effect of X on Y with a correlation coefficient of 0.735 can be concluded that all variables of dimensions (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) together have a significant influence on the satisfaction of outpatients in Hospital. Efforts to improve outpatient procedures by performing services according to registration procedures, it is recommended that the Cibabat Cimahi Regional Hospital be able to make improvements and development of physical facilities such as cleaning the treatment room and the surrounding environment so that it is neater and tidier.

Keywords: *perceived quality, patient satisfaction, performance, health services*

Abstrak

Semakin bertambah rumah sakit atau instansi kesehatan maka semakin ketat persaingan. Salah satu yang secara kasat mata dapat dilihat dan dirasakan adalah melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pada penelitian ini populasinya mencakup pasien rawat jalan di poli internis sebanyak 4123 pasien. Sample sebanyak 98 orang pasien rawat jalan poli internis RSUD Cibabat Cimahi. Berdasarkan pengolahan data hasil menunjukkan bahwa tingkat persepsi kualitas dan kepuasan pasien dari dimensi termasuk dalam kategori cukup baik. Diketahui nilai sig untuk pengaruh x terhadap y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $10,613 > t \text{ table } 1,9852$ sehingga dapat disimpulkan diterima yang berarti terdapat pengaruh X terhadap Y dengan diperoleh koefisien korelasi 0,735 dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Upaya untuk memperbaiki prosedur rawat jalan dengan melakukan pelayanan rawat jalan sesuai prosedur pendaftaran, untuk itu disarankan agar RSUD Cibabat Cimahi dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik seperti membersihkan ruang perawatan dan lingkungan disekitarnya agar tertata lebih rapi dan bersih.

Kata kunci: persepsi kualitas, kepuasan pasien, kinerja, layanan kesehatan

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian (N. F. Arifin et al., 2018). Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi

serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Gunawan & Djati, 2011).

Rumah sakit sebaiknya mempertimbangkan bahwa persepsi terhadap kualitas merupakan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang datang berobat. Disamping kepuasan pasien, keputusan pembelian akan dipengaruhi juga oleh persepsinya terhadap apa yang diinginkan (Supartiningsih, 2017). Konsumen akan menampakkan perilakunya setelah melakukan

persepsi terhadap keputusan apa yang akan diambil dalam membeli suatu produk.

Menurut (Schiffman et al., 2000) “*Perception is process by which an individuals selects, organizers, and interprets stimuli into the a meaningfull and coherent picture of the world*”.

Pada penelitian ini populasinya mencakup pasien rawat jalan di poli internis dari bulan maret dan april sebanyak 4123 di RSUD Cibabat. Peneliti mengambil sample sebanyak 98 orang pasien dari pasien rawat jalan di bagian poli internis di RSUD Cibabat. Sampel dari penelitin diambil menggunakan rumus slovin.

Berdasarkan hasil pengamatan diperoleh data jumlah pasien yang pernah rawat jalan di poli internis di RSUD Cibabat selama bulan maret dan april tahun 2019 sbb:

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan di Poli Internis di RSUD Cibabat

Keterangan	Maret	April	Pertumbuhan jumlah pasien
Pasien Lama	2032	1968	-3,14%
Pasien Baru	62	61	-1,6%
Jumlah	2094	2029	-3,1%

Sumber : RSUD Cibabat 2019

Berdasarkan data tersebut terjadi penurunan -3,1% dari bulan maret ke april di RSUD Cibabat. Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas

pelayanan di RSUD Cibabat. Dari uraian di atas sangatlah perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di RSUD Cibabat yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk mendapatkan jawaban pemecahan masalah terhadap fenomena-fenomena tertentu. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang mana menurut (Sugiyono, 2010) penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tepat membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain dengan memperoleh data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Operasional Variabel dibutuhkan sebagai acuan untuk membuat instrumen penelitian dan untuk pengolahan data selanjutnya. Skala yang digunakan ordinal, dan untuk pengukurannya menggunakan skala *Likert*, karena untuk menghitung validitas harus 5 lebih kongkrit, menurut (Sugiyono, 2010). Skala *likert* dari nilai 1 sampai 5 : Sangat Baik, Baik, Cukup, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dan teknik pengumpulan data yaitu: observasi, kuisioner, dan studi pustaka (Rahardjo, 2011).

Tabel 2. Uji Validitas

	Dimensi	Item indikator	R hitung	r table	Keterangan
Persepsi Kualitas (X)	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	1	,822**	0,1654	Valid
		2	,825**	0,1654	Valid
	Keandalan (<i>reliability</i>)	1	,768**	0,1654	Valid
		2	,808**	0,1654	Valid
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	1	,827**	0,1654	Valid
		2	,807**	0,1654	Valid
	Jaminan dan keyakinan (<i>assurance</i>)	1	,697**	0,1654	Valid
		2	,722**	0,1654	Valid
	Empati (<i>empathy</i>)	1	,688**	0,1654	Valid
		2	,777**	0,1654	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kesesuaian harapan	1	,872**	0,1654	Valid
		2	,885**	0,1654	Valid
	2. Minat berkunjung kembali	1	,893**	0,1654	Valid
		2	,882**	0,1654	Valid
	3. Kesiediaan merekomendasikan	1	,856**	0,1654	Valid
		2	,867**	0,1654	Valid

Terlihat korelasi yang diperoleh dari $<0,05$ jadi r Hitung lebih dari r Tabel. sehingga dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

	Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Persepsi Kualitas (X)	0,925	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,937	0,60	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas dengan alpha cronbach menghasilkan koefisien alpha lebih dari $>0,60$ pada semua dimensi persepsi kualitas dan kepuasan pasien, berarti kuesioner memiliki konsistensi dan keandalan maksud yang baik. Berdasarkan kemampuan ini kuesioner dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,13432040
Most Extreme Differences	Absolute	,084
	Positive	,084
	Negative	-,077
Test Statistic		,084
Asymp. Sig. (2-tailed)		,087 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui bahwa signifikasinya 0,087 lebih dari 0,05 berarti menunjukkan hal ini artinya bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji t digunakan untuk menguji keberartian koefisien regresi, dengan:

1. Menentukan H_0 dan H_a .

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan persepsi kualitas terhadap kepuasan pasien, secara parsial.

$H_a : \beta \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan persepsi kualitas terhadap kepuasan pasien, secara parsial.

2. *Level of significant* = 0,05

tabel= $t(a/2; n - 1 - k)$

3. Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila: $-t_{\alpha/2} < t_{hitung} < t_{\alpha/2}$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

H_0 ditolak apabila: $t_{hitung} > t_{\alpha/2}$ atau $t_{hitung} < -t_{\alpha/2}$, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

4. Nilai t hitung Uji t digunakan untuk menguji keberartian koefisien regresi secara individu, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Menurut Sugiyono (2014), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t = \text{Distribusi}$

$r =$ Koefisien korelasi parsial

$r^2 =$ Koefisien determinasi

$n =$ jumlah data

5. Menentukan kesimpulan apakah H_0 diterima atau H_0 di tolak.

Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah
<20	2
20-29	46
30-39	29
40-49	13
>50	4

Data di atas menunjukkan bahwa dari 98 responden bahwa sebagian besar responden berumur 20 – 29 tahun sebanyak 46 orang.

Tabel 6. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	44
Perempuan	54

Data di atas menunjukkan bahwa kebanyakan responden penelitian ini adalah perempuan.

Tabel 7. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan

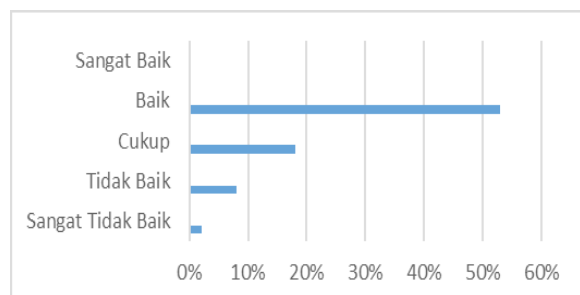
Pendidikan	Jumlah
SD	16
SMP	15
SMA	43
PERGURUAN TINGGI	24

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA.

Tabel 8. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

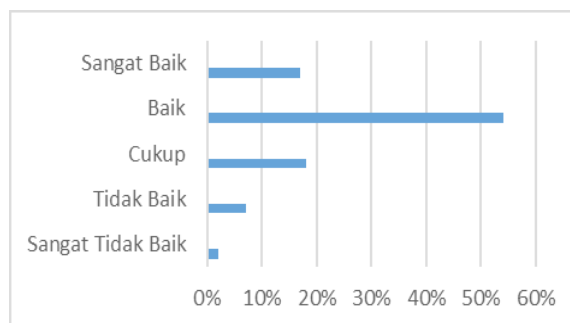
Pekerjaan	Jumlah
PNS	10
TNI/POLRI	2
Pelajar/Mahasiswa	5
Wirausaha	4
Pegawai/Swasta	12
Ibu Rumah Tangga	20
Lainnya	46

Data di atas menunjukkan sebagian besar responden memiliki pekerjaan yang lainnya 46 orang.



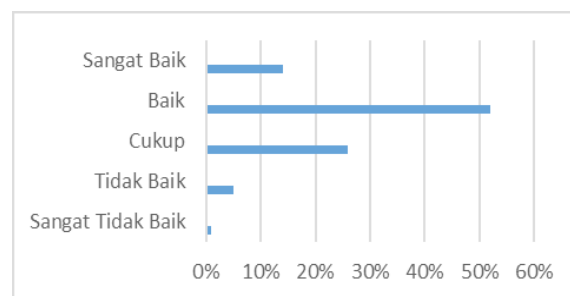
Gambar 1. Persepsi kualitas dari Bukti Fisik (Tangible) terhadap Kenyamanan di ruang tunggu

Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap kenyamanan di ruang tunggu ada 54,1, hal ini dapat diartikan jika sarana prasarana masih kurang terpenuhi yang membuat pasien kurang nyaman, tidak adanya televisi membuat pasien merasa bosan saat menunggu antrian pengobatan di poli internis.



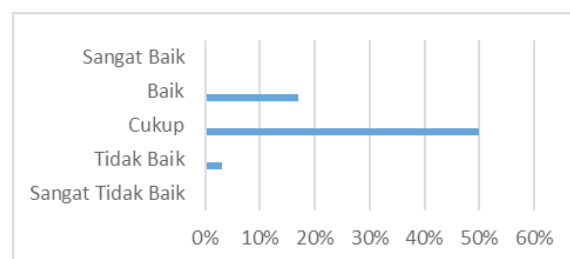
Gambar 2. Persepsi kualitas dari Bukti Fisik (Tangible) terhadap Kebersihan di ruang tunggu

Berdasarkan gambar 2 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap kebersihan di ruang tunggu ada 55,1%, karena tempat sampah jauh berada di pojok-pojok gedung membuat pasien membuang sampah dimana saja, membuat pasien kurang terpenuhi pelayanan di kebersihan di ruang tunggu.



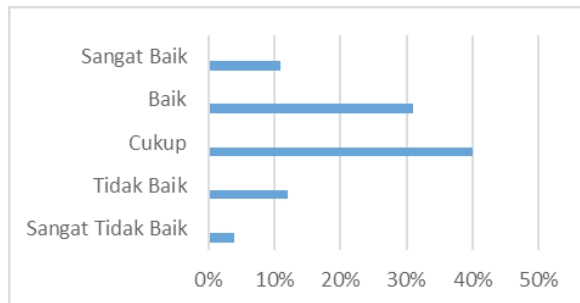
Gambar 3. Persepsi kualitas dari Keandalan (Reliability) Terhadap Petugas akurat menulis data pasien.

Berdasarkan gambar 3 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas akurat menulis data pasien ada 53,1%, karena petugas masih kurang teliti dalam penulisan nama pasien yang membuat pasien kurang terpenuhi kepuasan pelayanan.



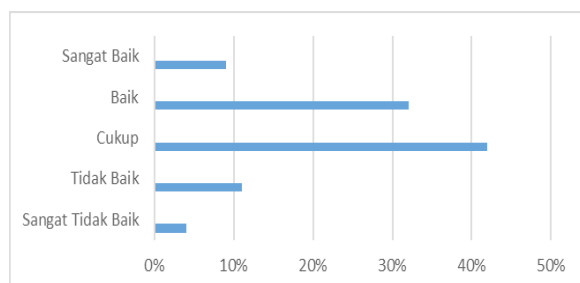
Gambar 4. Persepsi kualitas dari Keandalan (Reliability) terhadap Petugas dapat dipercaya tidak membocorkan resume medis pasien

Berdasarkan gambar 4 diatas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas dapat dipercaya tidak membocorkan resume medis pasien ada 51,0%, karena masih ada saja petugas yang menceritakan resume pasien ke petugas yang lainnya.



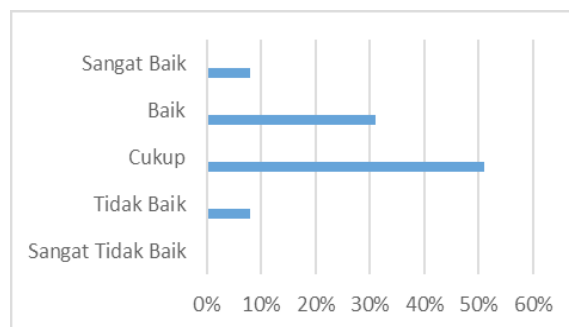
Gambar 5. Persepsi kualitas dari Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Petugas melayani pasien dengan cepat

Berdasarkan gambar 5 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas melayani pasien dengan cepat ada 40,8% ,karena ada petugas yang saat bekerja sambil memegang handphone yang membuat pelayanan terhambat dan membuat pasien kurang terpenuhi saat pelayanan.



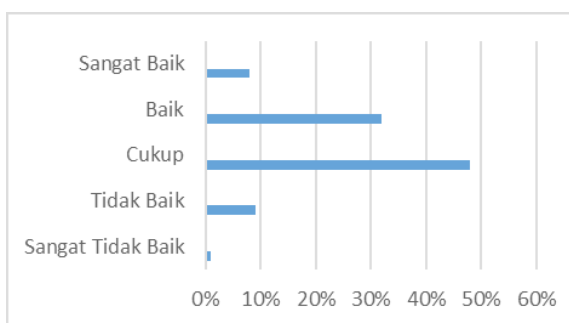
Gambar 6. Persepsi kualitas dari Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Petugas melayani pasien dengan tepat

Berdasarkan Gambar 6 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas melayani pasien dengan tepat ada 42,9% ,karena patugas kurang teliti dalam mengisi data pasien yang membuat kurang terpenuhi pelayanan.



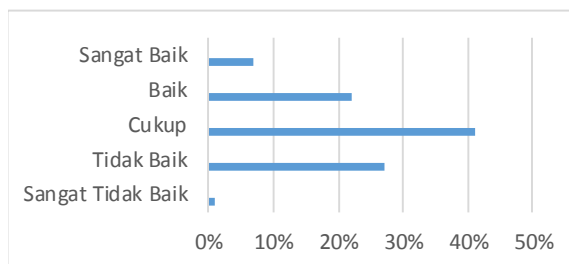
Gambar 7. Persepsi kualitas dari Jaminan (*Assurance*) terhadap petugas melayani pasien dengan sopan santun

Berdasarkan gambar 7 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas melayani pasien dengan sopan santun ada 52,0% , karena masih ada petugas kurang ramah dan senyum dalam melakukan pelayanan kepada pasien dan membuat pasien kurang terpenuhi dalam pelayanan pengobatan.



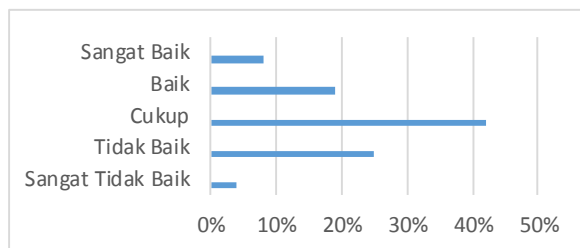
Gambar 8. Persepsi kualitas dari Jaminan (*Assurance*) terhadap petugas memiliki kemampuan atau pengetahuan yang luas

Berdasarkan gambar 8 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas memiliki kemampuan atau pengetahuan yang luas ada 49,0%, karena masih ada petugas yang pendidikannya sma yang membuat pasien kurang terpenuhi.



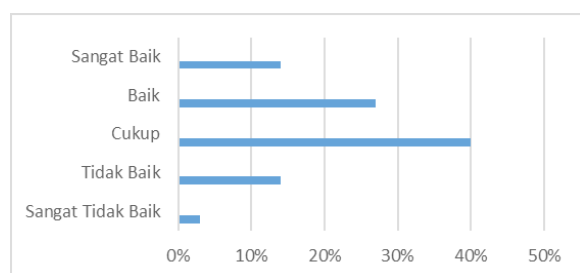
Gambar 9. Persepsi kualitas dari Empati (*empathy*) terhadap petugas memberikan perhatian yang tulus kepada pasien

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas memberikan perhatian yang tulus kepada pasien ada 41,8%, karena kurang nya perhatian yang diberikan kepada pasien.



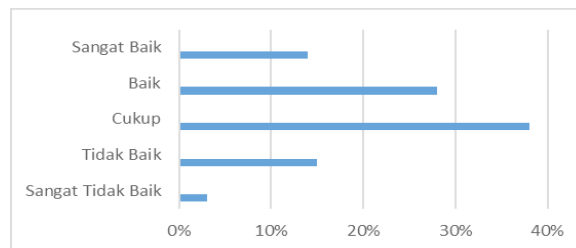
Gambar 10. Persepsi kualitas dari Empati (*empathy*) terhadap petugas memahami keinginan pasien

Berdasarkan gambar 10 di atas terlihat bahwa tingkat persepsi kualitas terhadap petugas memahami keinginan pasien ada 42,9% karena petugas kurang memahami keinginan pasien yang membuat kurang terpenuhi pelayanan.



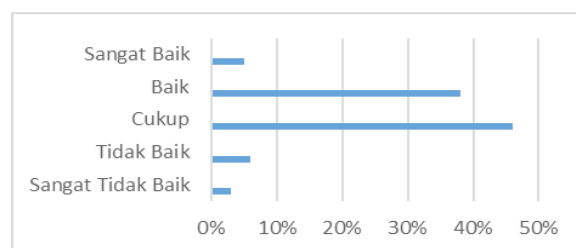
Gambar 11. Kepuasan pasien dari Kesesuaian Harapan terhadap fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan pasien

Berdasarkan gambar 11 di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan pasien ada 40,8%, karena fasilitas yang dirasakan pasien masih kurang terpenuhi seperti saat menunggu pelayanan pengobatan tidak ada televisi agar pasien tidak merasa bosan.



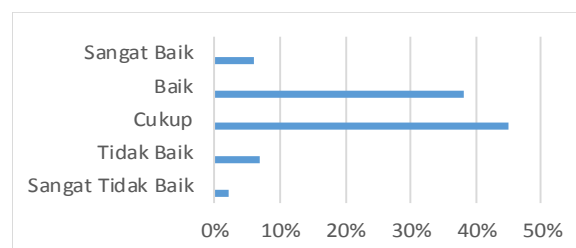
Gambar 12. Kepuasan pasien dari Kesesuaian Harapan terhadap pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan pasien

Berdasarkan gambar 12 di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan ada 38,8% karena petugas masih ada yang memegang handphone saat melakukan pelayanan kepada pasien yang membuat pelayanan kurang cepat.



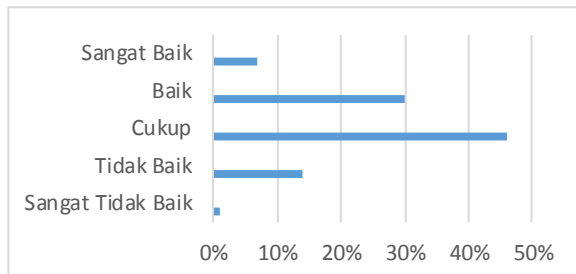
Gambar 13. Kepuasan pasien dari Minat berkunjung kembali terhadap berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan

Berdasarkan gambar 13 di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan ada 46,9% karena pelayanan kurang cepat membuat pasien kurang terpenuhi dalam pelayanan pengobatan di poli internis.



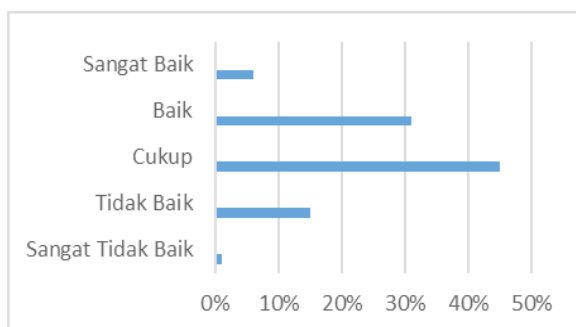
Gambar 14. Kepuasan pasien dari Minat berkunjung kembali terhadap Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

Berdasarkan gambar 14 di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai ada 45,9% karena fasilitas penunjang yang disediakan masih kurang memadai.



Gambar 15. Kepuasan pasien dari Kesiediaan merekomendasikan terhadap Menyarankan teman atau kerabat datang ke rumah sakit yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah datang ke rumah sakit

Berdasarkan gambar 15 di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke rumah sakit yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah datang ke rumah sakit ada 46,9% karena pasien merasa sembuh sesudah melakukan pengobatan adapun yang tidak cocok dengan obatnya.



Gambar 16. Kepuasan pasien dari Kesiediaan merekomendasikan terhadap Menyarankan teman atau kerabat datang ke rumah sakit yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke rumah sakit yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai ada 45,9% karena pasien merasakan fasilitas yang disediakan kurang memadai seperti koran di ruang tunggu harus disediakan agar pasien saat menunggu sambil membaca koran dan

tidak merasa bosan. Setiap responden persepsi kualitas dan responden kepuasan pasien dengan rata-rata lebih banyak menjawab cukup baik.

Tabel 9. Responden dari persepsi kualitas

	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Bukti Fisik (Tangible)	4	15	36	107	34
Keandalan (Reliability)	4	33	76	69	31
Ketanggapan (Responsiveness)	8	23	82	63	20
Jaminan (Assurance)	1	17	99	63	16
Empati (Empathy)	5	52	83	41	15
Total	22	140	376	343	116

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dari persepsi kualitas pelayanan diperoleh nilai rata-rata tertinggi berada pada cukup baik dengan jumlah yaitu 376 ,karena bagian poli internis rawat jalan di RSUD Cibabat yang dirasakan kondisi nyata pasien rawat jalan masih banyak yang mengeluhkan tentang ruang tunggu yang kurang nyaman saat menunggu antrian untuk melakukan pemeriksaan pasien tempat tunggu kurang nyaman dan bersih, pasien sering menunggu di luar gedung karena kondisi ruang tunggu yang kurang memadai untuk pasien duduk ketika menunggu pengobatan disebabkan tempat duduk yang diruangan tidak sesuai dengan jumlah pengunjung atau pasien yang mau berobat di poli internis.

Tabel 10. Responden dari Kepuasan pasien

	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
Kesesuaian Harapan	6	29	78	55	28
Minat Berkunjung Kembali	5	13	91	76	11
Kesiediaan merekomendasikan	2	29	91	61	13
Total	13	71	260	194	52

Berdasarkan kepuasan pasien responden yang paling banyak menjawab cukup baik dengan jumlah 260 karena di poli internis fasilitas yang dirasakan pasien kurang terpenuhi, pasien kurang merekomendasikan kepada teman dan keluarga,

karena harapan pasien dengan hasil pelayanan masih kurang sesuai keinginan pasien adapun pasien merasa cukup dengan manfaat dari obat di poli internis.

Tabel 11. Uji Statistik

Persepsi Kualitas	<i>Coefficients</i>	T	Sig
Kepuasan Pasien	0,735	10,613	0,00

Diketahui nilai sig untuk pengaruh x terhadap y adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t hitung $10,613 > t \text{ table } 1,9852$ sehingga dapat disimpulkan diterima yang berarti terdapat pengaruh X terhadap Y dengan diperoleh koefisien korelasi 0,735 maka semua variabel dari dimensi (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Cibabat Cimahi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak.

Pasien akan merasa memperoleh kepuasan yang lebih berkualitas ketika ia berada pada suatu entitas yang memiliki reputasi yang baik. Apabila diamati skor koefisiennya, maka pengaruh persepsi kualitas terhadap kepuasan pasien akan lebih kuat bila melalui kualitas pelayanan baik yang dirasakan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan yang dirasakan baik oleh pasien merupakan penentu dan syarat dalam pencapaian kepuasan pasien. Segala sesuatu yang dihasilkan dari nilai yang dirasakan berkualitas oleh pasien, dipastikan akan memuaskan pasien. Oleh sebab itu mekanisme yang harus dikembangkan di rumah sakit adalah menjaga atau meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pasien dengan bertitik tolak pada peningkatan pelayanan yang baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa responden dominan menginginkan terpenuhinya akan kebutuhan berupa ruang tunggu yang nyaman sehingga saat menunggu antrian tidak menjadi hal yang membuat mereka lelah atau jenuh, walaupun selain itu juga ingin terpenuhi kebutuhan gedung yang bersih juga ruangan pelayanan yang bersih juga petugas medis dan non medis yang rapi.

Kondisi nyata pasien rawat jalan masih banyak yang mengeluhkan tentang ruang tunggu yang kurang nyaman saat menunggu antrian untuk melakukan pemeriksaan. Pasien sering menunggu di luar gedung karena kondisi ruang tunggu yang penuh disebabkan tempat duduk yang ada di ruang tunggu tidak sesuai dengan jumlah pengunjung yang datang untuk melakukan pemeriksaan atau pengobatan. Hal ini sesuai dengan Firdaus & Sugiarsi(2019) bahwa sebanyak 24,3%((68 orang) menyatakan ruang tunggu sempit dan tidak nyaman. Berdasarkan hasil uji statistic ada hubungan yang signifiakn antara mutu(*Tangibel*) dengan kepuasan pasien pada nilai $p=0.001(<0.05)$. (*Tangibles* ini berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Menurut (Alma & Priansa, 2009) tangibles yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat, lancar dan sebagainya.

Kemudian dari keandalan yang dimiliki oleh petugas medis yang ada di RSUD Cibabat Cimahi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan sesuai prosedur, serta tindakan yang akurat saat penulisan data pasien. Kondisi nyata yang dialami pasien rawat jalan masih banyak yang menemui layanan yang kurang baik saat melakukan penulisan data pasien. Sehingga tidak salah jika kemudian sangat berharap hal-hal tersebut dapat diperbaiki agar di kemudian hari pasien merasa puas dengan pelayan yang ada di rumah sakit. Hasil penelitian dan kondisi nyata dilapangan sangat sesuai dengan pernyataan (Alma & Priansa, 2009) *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten kemudian dari hasil analisis ditemukan bahwa daya tanggap berpengaruh cukup baik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli internis.

Hal ini berarti bahwa tanggapan atas saran yang diajukan oleh pasien sangat diharapkan. Semakin tinggi daya tanggap yang dimiliki oleh petugas medis yang ada di rumah sakit maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cibabat Cimahi. Dari jawaban responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan akan kesiapan tenaga medis dan adanya tenaga medis sesuai jadwal jadi tepat waktu, walaupun juga ingin

terpenuhi layanan yang tanggap akan keadaan pasien serta sesuai prosedur. Kondisi nyata pasien rawat jalan masih banyak yang menemui tenaga medis yang tidak ada ditempat pada saat pasien akan melakukan perawatan atau pengobatan sehingga pasien terkadang harus menunggu, adanya sikap kurang tanggap dari pihak petugas. Maka tidak salah jika kemudian pasien mengharapkan tenaga medis yang ada sesuai jadwal dan sikap tanggap pihak rumah sakit. Hasil penelitian dan keadaan yang ada sesuai dengan yang dikatakan oleh (Alma & Priansa, 2009) *responsiviness* yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Dari hasil analisis ditemukan bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Responden dominan menginginkan terpenuhinya layanan akan petugas yang sopan santun dan tulus penuh perhatian, juga ingin terpenuhi layanan yang aman dan terjamin tenaga medis dan karyawan serta memiliki kemampuan untuk meyakinkan pasien agar cepat sembuh. Kondisi nyata pasien rawat jalan masih banyak yang belum terpenuhi harapannya akan jaminan sehingga sangat wajar ketika para pasien mengharapkan jaminan berupa jaminan purna pengobatan atau purna perawatan. Tanggapan atas saran yang diajukan oleh pasien semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cibabat Cimahi. Responden juga menginginkan terpenuhinya layanan yang ramah terhadap semua pasien, walaupun juga ingin petugas memahami pasien, petugas yang pengertian pada tiap keluhan serta perhatian kepada tiap pasiennya juga diharapkan. Kondisi nyata pasien di rumah sakit masih banyak yang menemui beberapa petugas medis atau non medis yang bersikap tidak ramah dan tidak memberikan perhatian yang tulus. *Empathy* ini berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Soenaryo, 2015). *Empathy* meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik (Metayunika & Santosa, 2013).

SIMPULAN

Berdasarkan pengolahan data hasil menunjukkan bahwa tingkat persepsi kualitas dan kepuasan

pasien dari dimensi termasuk dalam kategori cukup baik hal ini diperkuat dengan hasil pada tiap dimensi menunjukkan banyak responden yang menjawab cukup baik dengan jumlah 376 dari responden variabel persepsi kualitas karena petugas melayani pasien kurang cepat dan jumlah 260 dari responden rata-rata cukup baik dari variabel kepuasan pasien karena harapan pasien tidak sesuai dengan fasilitas yang dirasakan oleh pasien, meski begitu upaya perbaikan terhadap penampilan fisik rumah sakit, penampilan fisik pelayanan maupun kedisiplinan petugas cukup penting untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Melakukan pelayanan rawat jalan sesuai prosedur pendaftaran sehingga dapat menunjang kepuasan pasien di RSUD Cibabat Cimahi karena itu petugas disarankan agar RSUD Cibabat dapat melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik seperti membersihkan ruang perawatan dan lingkungan disekitarnya agar tertata lebih rapi dan bersih, diharapkan dapat memberikan kenyamanan terhadap pasien dan keluarga yang menjaga dan juga disarankan agar petugas memberikan kejelasan waktu tunggu terhadap pasien saat menunggu pelayanan pengobatan di poli internis rawat jalan kemudian disarankan agar rumah sakit untuk memberikan pelatihan-pelatihan keterampilan kepada petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pasien agar informasi yang diberikan dapat diterima dan mudah dimengerti pasien dan keluarga pasien, serta memberikan keadilan pada setiap pasien dan memahami kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., & Priansa, D. J. (2009). Manajemen bisnis syariah: Penuntun perkuliahan bagi para mahasiswa, pencerahan bagi para pedagang, pengembangan marketing syariah/spiritual marketing bagi para pengusaha. Alfabeta.
- Arifin, E., & Fachrodji, A. (2015). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Ban Achilles di Jakarta Selatan. MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, 5(1), 153082.
- Arifin, N. F., Pasinringi, S. A., & Palu, B. (2018). Kepuasan Kerja Tenaga Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin, 14(2), 190–200.

- Firdaus, A.C., & Sugiarsi, S (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam di RSUD Dr Soeratno Gemolong. eprints.UMS.ac.id/76168
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 32–39.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*. Grada.
- Metayunika, V., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang) [PhD Thesis]. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Rahardjo, M. (2011). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J. (2000). *Consumer Behavior*. Upper Saddle River, J: Prentice Hall.
- Soenaryo, J. (2015). Analisis Pengaruh Responsiveness, reliability, Assurance, Empathy, Dan Tangible Agen PT Aj Sequislife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya-Trusty. *Agora*, 3(1), 23–28.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.