

## KEPUASAN PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Aulia Maghfirotul Laila<sup>1</sup>, Eko Rahman Setiawan<sup>1</sup>  
Poltekkes Kemenkes Malang  
[auliamagh825@gmail.com](mailto:auliamagh825@gmail.com)

### *Satisfaction Of Outpatient Services For National Health Insurance Patients In Universitas Muhammadiyah Malang Public Hospital*

**Abstract:** *The level of patient satisfaction on service is an important factor for developing service provider system that responsive to patient complaints, minimize costs and time, and maximize patient services. Patient satisfaction can be seen based on the dimensions of reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. This study is intended to identify patient satisfaction with outpatient services based on five dimensions of satisfaction at the General Hospital of the University of Muhammadiyah Malang in 2019. Descriptive quantitative used as research design in this study. The research instrument is a questionnaire, and the data were taken from purposive sampling technique with 100 respondents. This study found that Satisfaction based on several dimensions of reliability is, satisfied 96% dissatisfied 4%, guarantee is satisfied 92% dissatisfied 8%, tangibles satisfied 89% dissatisfied 11%, empathy satisfied 90 % 10% dissatisfied, and responsiveness is satisfied 97% dissatisfied 3% patients. The highest satisfaction rating is on the reliability indicator, the reliability of officers in providing services. Although the assessment of patient satisfaction has shown that the patient was quite satisfied, the results obtained did not indicate a value of 100%. This research can be input to maintain and improve services, so that outpatients are satisfied with the service.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, Outpatient, JKN patients.*

**Abstrak:** *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan pelayanan terhadap pasien. Kepuasan pasien dilihat berdasarkan dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan lima dimensi kepuasan pada Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang tahun 2019. Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik purposive sampling yaitu 100 responden. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Hasil Penelitian : Dengan penilaian menggunakan lima indikator, rata-rata nilai jawaban responden menunjukkan nilai rata-rata jawaban responden untuk indikator kehandalan (reliability) sebesar 80,15%, indikator jaminan (assurance) 79,4%, indikator bukti fisik sebesar (tangibles) 76,45%, indikator perhatian (emphaty) sebesar 76,54%, dan indikator daya tanggap (responsiveness) sebesar 79,10%. Kesimpulan Penelitian: Penilaian kepuasan tertinggi terdapat pada indikator kehandalan (reliability), kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun penilaian kepuasan pasien telah menunjukkan bahwa pasien cukup puas akan tetapi hasil nilai yang diperoleh belum menunjukkan nilai 100%. Saran: Penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan sehingga memunculkan kepuasan pasien saat melakukan pengobatan rawat jalan.*

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Pasien JKN.*

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Pada era sekarang peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memanfaatkan Kartu Indonesia Sehat (KIS) guna mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin banyaknya pasien JKN membuat rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan dan mutu fasilitas kesehatan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2019 di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien JKN di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan pasien peserta JKN. Dalam penelitian ini pasien menjadi responden berdasarkan pertimbangan bahwa pasien merasakan langsung pelayanan rawat jalan dan fasilitas kesehatan dari Rumah Sakit tersebut. Penulis merasa masalah kesehatan sangat penting di masyarakat sehingga penelitian tentang kepuasan pelayanan kesehatan penting untuk kami angkat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 sampel. Instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang diisi oleh pasien yang sedang melakukan pengobatan rawat jalan peserta JKN. Data yang sudah terkumpul akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk tabel. Sehingga mendapatkan gambaran kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan persepsi pasien JKN pada Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.

## **HASIL PENELITIAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Karakteristik responden**

Berdasarkan pengambilan data yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang responden terbanyak pada penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 63 responden (63%) dan jumlah laki-laki sebanyak 37 responden (37%). Hal ini sejalan dengan penelitian Rangkuti (2006) memaparkan bahwa angka kesakitan pada perempuan lebih tinggi daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Dilihat dari usia, responden terbanyak merupakan responden yang usianya 15-24 tahun, yaitu sebanyak 40 responden (40%). Hal ini dikarenakan Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang lokasinya berada di dekat kampus. Sehingga mayoritas pasien yang berkunjung umurnya berkisar antara 15-24 tahun.

Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 48 responden (48%). Hal ini dikarenakan mayoritas yang melakukan pengobatan rawat jalan merupakan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Malang karena mahasiswa menyadari akan pentingnya kesehatan. Sebagian besar pekerjaan responden adalah pelajar/ mahasiswa sebanyak 43 responden (43%). Hal ini dikarenakan kebanyakan dari pengunjung Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang merupakan mahasiswa di karenakan lokasi berdekatan dengan kampus Universitas Muhammadiyah Malang. Sebagian responden melakukan pengobatan rawat jalan di poliklinik umum sebanyak 45 responden (45%).

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan sesuatu yang sangat penting bagi penyedia jasa layanan kesehatan atau rumah sakit. Jika rumah sakit ingin tetap bertahan dalam persaingan global, rumah sakit milik pemerintah ataupun rumah sakit milik swasta harus semakin bersaing secara kompetitif guna meningkatkan kepuasan pelanggan Yuniarti (2015). Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan yang diterapkan memposisikan kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan.

Tabel 1 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan

Kepuasan Pasien	Total
Puas	93
Tidak Puas	7
Total	100

Sumber: Data Primer, 2019.

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden penelitian merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemberi pelayanan sebanyak 100 responden (100%) dan jumlah responden yang tidak puas sebanyak 7 responden (7%). Hal ini dikarenakan kebanyakan dari pengunjung Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pemberi pelayanan. Hasil analisis kepuasan pasien dijelaskan berdasarkan Dimensi mutu kepuasan menurut Parasuraman,(1991) meliputi: yaitu :

- a. Kepuasan Terhadap Dimensi Keandalan (*reliability*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) kategori puas sebanyak 96 responden (96%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 4 responden (4%). Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang menunjukkan bahwa rata-rata nilai jawaban responden 80,15% hal ini berarti bahwa keandalan petugas dalam menghadapi pasien cukup baik.

b. Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan (*assurance*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*) kategori puas sebanyak 92 responden (92%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 8 responden (8%). Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang menunjukkan bahwa rata-rata nilai jawaban responden 79,4 yang berarti responden merasa jaminan yang diberikan rumah sakit cukup baik dari keramahan pemberi pelayanan, kesopanan pemberi pelayanan, kepedulian pemberi pelayanan terhadap pasien baik sehingga rasa kepuasan itu dialami oleh pasien sehingga banyak pasien yang senang untuk menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang karena apa yang mereka dapatkan dari perawat, dokter maupun staff rumah sakit sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

c. Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) kategori puas sebanyak 89 responden (89%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 11 responden (11%). Dari hasil penelitian terhadap responden di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang, diperoleh nilai rata-rata jawaban responden yaitu 76,45% hal ini berarti responden merasa bahwa penampilan fisik di rumah sakit ini baik dari segi

kebersihan ruangan, tempat tidur yang di siapakan, kebersihan kamar mandi, fasilitas seperti kipas angin masih tampak baik dan berfungsi serta ketersediaan tempat sampah yang memadai.

d. Kepuasan Terhadap Dimensi Empati (*empathy*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) kategori puas sebanyak 90 responden (90%), sedangkan kategori tidak puas 10 responden (10%). Dari hasil penelitian ini diperoleh rata-rata nilai jawaban responden sebesar 76,54% yang berarti bahwa perhatian yang diperlihatkan oleh pemberi pelayanan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali.

e. Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kategori puas sebanyak 97 responden (97%), sedangkan kategori tidak puas berjumlah 3 responden (3%). Berdasarkan analisis pada penelitian ini diperoleh data hasil penelitian rata-rata nilai jawaban responden untuk indikator *responsiveness* yakni sebesar 79,10% yang berarti responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan baik oleh dokter, perawat, maupun staff rumah sakit. Perasaan puas responden tersebut terdiri dari kemampuan yang baik saat

memberikan pelayanan seperti tanggap dalam menghadapi keluhan pasien, tanggap dan cepat apabila dibutuhkan, melakukan pelayanan yang tepat waktu, serta petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien. sebesar 76,54%, dan indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 79,10%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Penilaian kepuasan tertinggi terdapat pada indikator kehandalan (*reliability*), kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun penilaian kepuasan pasien telah menunjukkan bahwa pasien cukup puas akan tetapi hasil nilai yang diperoleh belum menunjukkan nilai 100%.

## **PENUTUP**

Pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit. Penilaian kepuasan tertinggi terdapat pada indikator kehandalan (*reliability*), kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun penilaian kepuasan pasien telah menunjukkan bahwa pasien cukup puas akan tetapi hasil nilai yang diperoleh belum menunjukkan nilai 100%.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran bagi Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan sehingga memunculkan kepuasan pasien saat melakukan pengobatan rawat jalan. Bagi penelitian yang akan datang Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan persepsi pasien JKN pada rumah sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Parasuraman. 1991. *Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Hal 64, *Jurnal Of Retailing*.
- Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Republik Indonesia.
- Yuniarti. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Pustaka Setia: Bandung.