

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Kabupaten Pringsewu 2022

Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction at the Outpatient Installation of Pringsewu Hospital, Pringsewu Regency 2022

Ulinnoha¹, Samino^{2*}, Nurul Aryastuti², Torry Duet Irianto²

¹Dinas Kesehatan Pringsewu, Lampung, Indonesia

²Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: e-mail: samino@malahayati.ac.id

ABSTRACT

In general, the community satisfaction index (CSI) in Pringsewu Hospital in the past 5 years did not increase and tends to decrease. Year 2016 (76.6), 2017 (76.8), 2018 (76.7), 2019 (76.1), and 2020 (75.7). One aspect of the lowest patient satisfaction assessment is outpatient installations. The purpose of the study was to determine the causes of low patient satisfaction in the outpatient installation. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. A sample of 120 respondents, data collection in August 2022 through structured interviews. Data analysis with chi square and multiple logistic regression, at the 95% level of significance. The results of the chi square test showed that tangibles ($p=0.021$), reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.001$), assurance ($p=0.001$), and empathy ($p=0.003$), were related to outpatient satisfaction. The results of multivariate analysis with multiple logistic regression showed that the reliability variable was the dominant factor associated with patient satisfaction ($p<0.001$ and $OR=11,857$). It was concluded that the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables were the factors most related to satisfaction. It is hoped that the hospital will further improve services, especially on the reliability of officers through weekly/monthly meetings to align the hospital's vision and mission.

Keywords: Satisfaction, service quality

ABSTRAK

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara umum di RSUD Pringsewu pada kurun 5 tahun tidak ada kenaikan dan cenderung menurun. Tahun 2016 (76,6), 2017 (76,8), 2018 (76,7), 2019 (76,1), dan 2020 (75,7). Salah satu aspek penilaian kepuasan pasien terendah instalasi rawat jalan. Tujuan penelitian untuk mengetahui penyebab rendahnya kepuasan pasien di Instalasi Rawat. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel 120 responden, pengambilan data Agustus 2022 melalui wawancara terstruktur. Analisis data dengan chi square dan regresi logistik ganda, pada taraf signifikansi atau kepercayaan 95%. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa variabel *tangibles* ($p=0,021$), *reability* ($p<0,001$), *responsiveness* ($p<0,001$), *assurance* ($p=0,001$), dan *empathy* ($p=0,003$), berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis multivariat dengan regresi logistik ganda menunjukkan variable *reability* merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien ($p<0,001$ dan $OR=11,857$). Disimpulkan bahwa variabel *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan. Diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan pelayanan terutama pada *reability* petugas melalui pertemuan mingguan/bulanan untuk menyamakan visi misi RS.

Kata Kunci: Kepuasan, *service quality*.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian Negara Indonesia berdampak meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang lebih baik (Al-Assaf, 2009). Hal ini membuat pemerintah semakin berinisiatif dalam menjadikan pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama baik di area layanan kesehatan primer maupun layanan rumah sakit (Rezaei *et al.*, 2018).

Setiap orang memiliki hak yang sama untuk memperoleh akses atas pelayanan kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (UU No. 36/2009 Pasal 4 dan 5). Pengelolaan suatu rumah sakit/layanan kesehatan perlu dihilangkan kesenjangan dalam pemberian pelayanan dan diperlukan pengambilan kebijakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan (Hatam *et al.*, 2020). Guna mencapai tujuan tersebut maka pelayanan kesehatan harus mengedepankan *equality* atau kesetaraan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan tidak membedakan aspek apapun dalam setiap tingkatan kehidupan. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada pasien diperlukan adanya standar pelayanan bermutu. Mutu memiliki pengertian pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, *efektivitas*, *efisiensi*, keselamatan dan keamanan kenyamanan, kesinambungan pelayanan kompetensi teknis dan hubungan antar manusia berdasarkan standar yang sudah ditentukan (Menkes RI, 2008).

Mutu pelayanan kesehatan sangat penting karena merupakan sumber untuk memberikan kepuasan kepada pasien dan profesionalisme dalam pelayanan (Drugus dkk., 2015 dalam Hatam *et al.* 2020). Mutu pelayanan kesehatan memiliki banyak unsur didalamnya seperti organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan, mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu

dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa (Herlambang, 2016). Mutu pelayanan merupakan jaminan untuk tercapainya kepuasan pelanggan dalam sebuah pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2014). Saputra *et al.*, (2019) menjelaskan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru, diperoleh informasi bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan menggunakan kartu BPJS dengan indikator *reliability*, *responsive ness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Namun pada penelitian ini hanya dilihat berdasarkan pengaruh dan tidak. Faktor apa yang dominan tidak menjadi fokus dari penelitian. Pada dasarnya pelayanan publik dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, salah satunya yaitu model *Servqual* yang diadaptasi dari teori Zeitheml, *et.al*, (1988) dalam Tjiptono and Chandra, (2016) yang menyebutkan terdapat 5 (lima) dimensi pelayanan publik *reliability*, *responsive ness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Kurang puasnya pasien terhadap pelayanan kesehatan banyak juga terjadi di luar negeri bukan hanya di Indonesia. Penelitian Rezaei *et al.*, (2018) diperoleh informasi di Iran, harapan pasien terhadap rumah sakit sangat tinggi sehingga layanan kesehatan yang ada belum bisa memenuhi kepuasan pasiennya. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan di Iran harus lebih memperhatikan kritik dan saran dari pasien untuk meningkatkan kualitas layanan rawat inap yang disediakan di rumah sakit Iran. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pringsewu, sampai saat ini belum ada informasinya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pringsewu merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah di Kabupaten Pringsewu, yang memiliki sumber daya manusia (SDM) yang cukup lengkap. Tahun 2021 RSUD Pringsewu memiliki sebanyak 562 tenaga medis dan nonmedis. Non medis pendidikan terbanyak lulusan DIII (33,3%). Tenaga perawat umum sebesar 44,13% dan berdasarkan satatus kepegawaiannya terbesar non PNS (53,9%) (RSUD Pringsewu, 2022).

RSUD Pringsewu merupakan rumah sakit yang letak geografisnya sangat strategis, sehingga menjadi rujukan pasien dari 4 kabupaten yang berada disekitarnya. Selain menerima rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas diwilayah Kabupaten Pringsewu (RSUD Pringsewu, 2022). Namun, pencapaian kinerja RSUD mengalami penurunan dalam beberapa tahun belakangan. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara umum di RSUD Pringsewu pada kurun 5 tahun tidak ada kenaikan dan cenderung menurun. Tahun 2016 (76,6), 2017 (76,8), 2018 (76,7), 2019 (76,1), dan 2020 (75,7) (RSUD Pringsewu, 2022). Instalasi rawat jalan menduduki peringkat terendah untuk

kepuasan pasien. Oleh karena itu, perlu diadakan penelitian lebih lanjut, factor-faktor apa yang berpengaruh dan variable mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Kabupaten Pringsewu 2022".

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan Agustus 2022 dengan populasi pasien instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu. Besar sampel dihitung dengan rumus *Lameshow* sehingga diperoleh sampel minimal 96 responden, dan untuk mengatasi adanya kesalahan data dibulatkan menjadi 120 pasien. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian kuisisioner yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitas. Hasil penelitian diolah dengan program SPSS dan untuk membuktikan hipotesis menggunakan uji *chi square* dan regresi logistik ganda dengan derajat kemaknaan 95%.

HASIL

Analisis Univariat

Hasil analisis univariat dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1
Distribusi Dimensi Service Quality terhadap Kepuasan Pasien

Variabel Penelitian	Jumlah	%
Tangibles (Bukti Fisik)		
Baik	49	40,8
Kurang Baik	71	59,2
Reability (Kehandalan)		
Baik	57	47,5
Kurang Baik	63	52,5
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Baik	68	56,7
Kurang baik	52	43,3
Assurance (Jaminan)		
Baik	54	45
Kurang Baik	66	55
Empathy (empati)		
Baik	73	60,8
Kurang Baik	47	39,2
Kepuasan Pasien		
Puas	72	60
Tidak Puas	48	40
Jumlah	120	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 49 responden (40,8%) memiliki persepsi baik tentang tangibles, sebanyak 57 responden (47,5%) memiliki sikap persepsi baik tentang reability, sebanyak 68 responden (56,7%) memiliki persepsi

baik tentang responsiveness, sebanyak 54 responden (45%) memiliki persepsi baik tentang assurance, sebanak 73 (60,8%) responden memiliki persepsi baik tentang empati, dan sebanyak 72 (60%) responden puas terhadap pelayanan di RSUD Pringsewu.

Analisis Bivariat

Tabel 2
Hubungan Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat InAp di RSUD Pringsewu 2022

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien		p	OR (95% CI)
	Puas	Tidak Puas		
Tangibles				
Baik	36 (73,5%)	13 (26,5%)	0,021	2,69 (1,23-5,91)
Kurang Baik	36 (50,7)	35 (49,3%)		
Reability				
Baik	49 (86,0%)	8 (14,0%)	<0,001	10,65 (4,30-26,36)
Kurang Baik	23 (36,5%)	40 (63,5%)		

Responsiveness				
Baik	50 (73,5%)	18 (26,5%)	<0,00	3,78
Kurang Baik	22 (42,3%)	30 (57,7%)	1	(1,75-8,18)
Assurance				
Baik	46 (85,2%)	8 (14,8%)	0.001	8,85
Kurang Baik	26 (39,4%)	40 (60%)		(3,60-21,73)
Empathy				
Baik	52 (71,2%)	21 (28,8%)	0,003	3,34
Kurang Baik	20 (42,6%)	27 (57,4%)		(1,55- 7,21)

Hasil analisis hubungan antara tangibles dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $p=0,021$ artinya ada hubungan antara keduanya dengan nilai OR 2,69 artinya responden yang memiliki tangibles baik memiliki peluang untuk puas sebesar 2,69 kali dibandingkan dengan kurang baik. Hasil analisis hubungan antara reability dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $p<0,001$, artinya ada hubungan antara keduanya dengan nilai OR 10,65 artinya responden yang memiliki reabilitas baik memiliki peluang untuk puas sebesar 10,65 kali dibandingkan dengan kurang baik.

Analisis hubungan antara responsive ness dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $p= <0,001$, artinya ada memiliki responsiveness baik hubungan antara keduanya, dengan nilai OR 3,78 artinya responden yang memiliki peluang untuk puas sebesar 3,78 kali dibandingkan dengan kurang baik.

Analisis hubungan antara assurance dengan kepuasan pelayanan diperoleh nilai $p<0,001$ dengan OR 8,85 artinya responden yang memiliki assurance baik memiliki peluang untuk puas sebesar 8,85 kali dibandingkan dengan kurang baik. Analisis hubungan empathy dengan kepuasan pasien diperoleh $p=0,003$ dapat disimpulkan ada hubungan keduanya. Hasil uji OR sebesar 3,34, artinya responden yang memiliki empathy baik memiliki peluang untuk puas sebesar 3,34 kali dibandingkan dengan kurang baik.

Analisis Multivariat

Berdasarkan tabel 3 diketahui variabel reability (kehandalan) memiliki p value $<0,001$ dan nilai OR paling besar (OR=11,857), dapat diasumsikan bahwa variabel reability (kehandalan) paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Tabel 3
Pemodelan Akhir Multivariat Faktor Kepuasan Pelanggan

Variabel	B	p	OR	CI (95%)	
				Lower	Upper
Tangibles (Bukti Fisik)	0,582	0,319	1,789	0,571	5,608
Reability (Kehandalan)	2,473	<0,001	11,857	3,730	37,691
Responsiveness (Daya Tanggap)	1,286	0,017	3,618	1,264	10,358
Assurance (jaminan)	2,085	<0,001	8,043	2,667	24,259
Empathy (empati)	1,169	0,031	3,220	1,110	9,339
Constant	-4,582	<0,001	0,010		

Negelkerke R Square = 0,433=43,3%

Berdasarkan hasil analisis multivariat secara keseluruhan maka persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut: Logit Kepuasan pelayanan

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Hasil uji tingkat kepuasan pasien terdapat 72 (60%) responden puas terhadap pelayanan di RSUD Pringsewu. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, proses dan lingkungan yang penilaiannya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan, kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor penting dalam konteks pelayanan. Pada kasus di rumah sakit standar kualitas akan menjadi prioritas utama agar dapat mendapatkan kepuasan pelanggan hal tersebut akan meningkatkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit (Azwar, 1996). Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mengacu pada standar dengan mengoptimalkan potensi-potensi sumberdaya yang tersedia, baik di rumah sakit, atau sarana pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien yang mampu mencapai kondisi aman, sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang disesuaikan dengan keterbatasan dan kemampuan.

Analisis Bivariat

Hubungan tangibles terhadap kepuasan pasien

Terdapat hubungan *tangibles* terhadap kepuasan pasien instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu. Penelitian ini sejalan dengan Adisurya (2019) dinyatakan ada hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Banjar Baru ($p=0,000$). Bukti langsung yaitu terdiri dari indikator fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai/ SDM dan sarana komunikasi (Tjipto dan Chandra, 2016).

Hubungan reliability terhadap kepuasan pasien

$$\text{kehatan} = -4,582 + (0,582 \times \text{tangibles}) + (2,473 \times \text{reability}) + (1,286 \times \text{responsivene ss}) + (2,085 \times \text{assurance}) + (1,169 \times \text{empathy}).$$

Hasil analisis terdapat hubungan antara dimensi reliability (kehandalan) dengan kepuasan pelayanan kesehatan ($p < 0,001$) di instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu. Atribut reliability terdapat beberapa hal diantaranya menyediakan jasa sesuai dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan menyiapkan catatan/ dokumen tanpa kesalahan (Tjipto dan Chandra, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan masih banyak responden dengan reability yang kurang baik namun merasa puas terhadap pelayanan kesehatan ke rumah sakit. Hasil uji univariat dapat 54 responden (45%) menyatakan setuju bahwa dokter di rawat jalan memberikan pelayanan, dan 53 responden (44,2%) menyatakan setuju bahwa perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap.

Hubungan responsiveness terhadap kepuasan pasien

Hasil uji terdapat hubungan responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pringsewu ($p=0,001$). Hasil Univariat terdapat 50 (73,5%) responden dengan persepsi responsiveness baik puas dengan pelayanan kesehatan. Sedangkan diantara responden dengan persepsi responsiveness kurang baik, terdapat 22 (42,3%) yang puas.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan masih banyak responden dengan responsiveness yang kurang baik masih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan ke rumah sakit. Berdasarkan hasil uji univariat diatas dapat dilihat sebanyak 54 responden (45%) menyatakan setuju bahwatnaga medis melakukan tindakan dengan tepat sesuai dengan SOP yang telah disampaikan.

Dan sebanyak 79 responden (65,8%) menyatakan setuju bahwa tenaga medis melakukan tindakan yang dibutuhkan oleh pasien dengan menjelaskan terlebih dahulu.

Hubungan assurance terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis dapat disimpulkan terdapat hubungan assurance dengan kepuasa pasien ($p = <0,001$). Analisis univariat, bahwa sebanyak 46 (85,2%) responden dengan persepsi assurance baik, menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan. Sedangkan diantara responden dengan persepsi assurance kurang baik terdapat 26 (39,4%) yang puas dengan pelayanan kesehatan di RSUD Pringsewu.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan masih banyak responden dengan assurance yang kurang baik masih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan ke rumah sakit. Berdasarkan hasil uji univariat dapat dilihat sebanyak 81 responden (67,5%) menyatakan setuju bahwa dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman. Dan sebanyak 69 responden (57,5%) menyatakan setuju tenaga medis dan non medis bersifat cekatan. Hasil penelitian ini berdasar kan pada pendapat masing-masing responden tentang bagaimana berpendalah terhadap jaminan dan pendapat responden terhadap kepuasan pelayana RSUD Pringsewu, sehingga responden yang berpendapat baik terhadap assurance akan merasa puas terhadap pelayanan rawat jalan RSUD Pringsewu yang akan berdampak dengan kunjungan ulang.

Hubungan empathy terhadap kepuasan pasien

Hasil uji terdapat hubungan empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pringsewu ($p = 0,003$). Hasil analisis diketahui bahwa terdapat 52 (71,2%) responden dengan persepsi empathy baik, merasa puas atas pelayanan kesehatan. Namun ternyata diantara responden dengan persepsi

empathy kurang baik terdapat 20 (42,6%) yang puas atas pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi pasien yang menganggap petugas tidak empathy namun pada sisi lain mereka puas atas pelayanannya.

Analisis Multivariat

Hasil analisis multivariat dari variable *tangibles*, *reability*, *assurance*, *respon siveness*, *empathy* dan yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah *reability* (kehandalan). Hal tersebut dibuktikan dengan nilai OR terbesar ($OR = 11,857$) dan p value terendah ($p \text{ value} = <0,001$) dibandingkan dengan variabel lainnya, sehingga dapat diasumsikan variabel *reability* paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelayanan instalasi rawat jalan RSUD Pringsewu.

Menurut Bery dan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) *Realibility* merupakan kemampuan memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terper caya, akurat dan konsisten. Hasil distribusi frekuensi pertanyaan dimensi kehandalan, pernyataan dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan paling banyak responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 31 responden (25,8%) dan jawaban tidak setuju sebanyak 45 responden (37,5%). Dokter yang datang tidak tepat waktu sesuai jadwal akan mengakibatkan waktu tunggu pasien semakin lama dan membuat banyak responden tidak puas. Selain itu pernyataan apoteker memberitahu cara minum obat yang tepat juga merupakan faktor terbesar kedua karena sebanyak 65 responden (54,2%) menyatakan tidak setuju.

Beberapa hal yang dapat mempengaruhi bagaimana dokter tidak datang tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan. Seperti contohnya adalah dokter mengunjungi pasien rawat jalan terlebih dahulu sebelum mulai memeriksa pasien di rawat jalan dan kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan di rawat jalan.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Laeliyah and Subekti (2017), faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu adalah didapatkan dari teknisi kinerja para petugas dalam memberikan pelayanan pasien di rawat jalan diantaranya kurangnya kedisiplinan dalam memulai dan mengakhiri pelayanan kepada pasien di rawat jalan, kurangnya rasa kerjasama yang terjalin antar para petugas dalam melaksanakan pelayanan di rawat jalan (petugas rekam medis, petugas poliklinik, perawat, dokter) sekaligus kesadaran para petugas akan pentingnya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan. Untuk mengatasi permasalahan dokter tidak datang tepat waktu sesuai jadwal di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu dapat dilakukan penerapan pendisiplinan peraturan, menggunakan pendaftaran online yang dapat menunjukkan jam berapa pasien harus datang kerumah sakit sehingga pasien tidak menunggu lama.

Pelayanan pada variabel *Reability* (Kehandalan) lainnya yang mengurangi kepuasan pasien adalah pernyataan apoteker memberitahu cara minum obat yang tepat. Pernyataan ini juga merupakan faktor terbesar kedua. Apoteker dalam memberikan obat hanya memberi tahu dosis dan etiket obat yang harus diminum oleh pasien sedangkan untuk cara yang tepat minum obat atau tata cara membaca etiket masih kurang dilakukan edukasi ke pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lain oleh (Lely and Suryati, 2018) menyatakan bahwa semua aspek pada kualitas pelayanan yakni *Tangibles* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan

empathy (empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Parameter yang paling penting untuk menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia layanan kepada pelanggan adalah kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel yang paling dominan adalah *Reability* (kehandalan) terhadap kualitas pelayanan kesehatan, maka diharapkan pihak manajemen RSUD Pringsewu untuk lebih meningkatkan kehandalan di Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik) dengan lebih mendisiplinkan kembali jadwal dokter yang telah ditetapkan dan pengembangan teknologi agar mempermudah pasien melakukan pemeriksaan tanpa harus menunggu lama. Peningkatan pelayanan lain juga perlu ditingkatkan seperti petugas farmasi dan apoteker untuk lebih disiplin dalam memberi edukasi terhadap cara minum obat yang tepat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *service quality* (*tangibles, reability, responsive ness, assurance dan empathy*) merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan, variabel *empathy* merupakan faktor yang paling berpengaruh dengan kepuasan.

Saran

Bagi RSUD Pringsewu, agar terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk tercapainya kepuasan pasien yang maksimal terutama pada faktor *reability* seperti:

Pimpinan RS lebih meningkatkan pelayanan terutama pada *reability* petugas melalui pertemuan mingguan/bulanan untuk menyamakan visi misi RS.

Daftar Pustaka

- Al-Assaf, A. (2009) *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional (terj)*. Edited by S. Belawati. Jakarta: EGC.
- Azwar, A. (2002) *Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat*. 1st edn. Jakarta: Depkes RI.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Republik Indonesia (2016) 'Kamus Besar Bahasa Indonesia'. Jakarta. Available at:

- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mutu>
- Budiman and Riyanto, A. (2013) *Kapita Selekta Kuesioner: pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Fadilah, A. and Yusianto, W. (2019) 'Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di rsud dr. loekmono hadi kustus', *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), p. 35. Available at: <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>.
- Hastono, priyo S. (2016) *Analisis data pada bidang kesehatan*. 3rd edn. Depok: Rajawali Pers.
- Hatam, N. et al. (2020) 'Effective factors on improving the quality of hospital services in south of Iran', *Journal of the Pakistan Medical Association*, 70(10), pp. 1709–1713. Available at: <https://doi.org/10.47391/JPMA.865>.
- Herlambang, S. (2016) *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit (Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya)*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Laeliah, N. and Subekti, H. (2017) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), p. 102. Available at: <https://doi.org/10.22146/jkesvo.2757>.
- Lely, M. and Suryati, T. (2018) 'Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), pp. 239–246. Available at: <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.
- Lupiyoadi Rambat, (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, PT. Salemba Empat, Jakarta
- Mamik (2014) *Pelayanan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Masye, Rattu & Wantania, (2014). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Di Instalasi Rawat Inap D RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, Jurnal, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Menkes Republik Indonesia (2008) 'Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit', 129 [Preprint]. Jakarta: Kementria kesehatan.
- Mowen and Hansen (2005) *Akuntansi manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A.A.G. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 3rd edn. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. rev. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novitasari, A., Hidayat, M. and Kaporina, A. (2014) 'Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang', *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 3(1), pp. 1–7.
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 4th edn. Edited by A. Suslia. Jakarta: Salemba Medika.
- Permatasari, A. (2020) 'Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas', *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), pp. 51–56.
- Pohan, I. (2007) *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Edited by P. Widyastuti. Jakarta: EGC.
- Presiden Republik Indonesia (2009) 'UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit'. Jakarta: Sekertaris Negara, p. 4.

- Rezaei, S. *et al.* (2018) 'Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and meta-analysis', *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 32(1), pp. 249–253. Available at: <https://doi.org/10.14196/MJIRI.32.59>.
- RSUD Pringsewu (2022) 'Profil RSUD Pringsewu 2021'. Lampung: RSUD Pringsewu, p. 58.
- Saputra, A. *et al.* (2019) *hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu bpjs di rumah sakit daerah idaman kota banjarbaru*, *borneo nursing journal*. Available at: <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ>.
- Simanjanjorang, D. *et al.* (2019) 'The Analysis Effect of the Quality of Health Services Against Patient Satisfaction Patients in Royal Prima Medan Hospital', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2). Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.82.93>.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 1st edn. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. (2005) *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.