

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN RATRI TOBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN**

**ANALYSIS OF RATRI TOBAT SERVICE QUALITY ON OUTPATIENT
SATISFACTION IN BENDAN HOSPITAL
PEKALONGAN CITY**

Andri Priagung*, Musa Fitri Fatkhiya

Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan

* Korespondensi Penulis Email : andripriagung.0123@gmail.com

ABSTRACT

At the outpatient poly pharmacy installation at Bendan Regional Hospital, there is a new medicine collection queue system that was launched on July 17 2023, namely the RATRI TOBAT service. This study aims to analyze the quality of RATRI TOBAT services on outpatient satisfaction at Bendan Regional Hospital. The assessment of RATRI TOBAT service quality is seen from the health service quality indicators, while patient satisfaction is seen from the satisfaction dimension indicators. This research is an observational study with a cross sectional approach. The population in this study was 8,303 outpatients at Bendan District Hospital in October 2023. Sampling was carried out using a purposive sampling technique of 381 outpatients. Primary data was taken by administering a questionnaire with a 5 point Likert scale. The research results were processed using the SPSS version 24 program. The statistical test used was the Pearson chi square test, obtained p value = 0.000 ($p < \alpha$). It can be concluded that there is a relationship between the quality of RATRI TOBAT services and the satisfaction of outpatients at Bendan Hospital.

Keywords: Satisfaction, Service quality, Ratri tobat

ABSTRAK

Di instalasi farmasi poli rawat jalan RSUD Bendan memiliki sistem antrian pengambilan obat yang baru diluncurkan pada 17 Juli 2023 yaitu layanan RATRI TOBAT. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan RATRI TOBAT terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan. Penilaian kualitas layanan RATRI TOBAT dilihat dari indikator mutu pelayanan kesehatan sedangkan kepuasan pasien dilihat dari indikator dimensi kepuasan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 8.303 pasien rawat jalan RSUD Bendan pada bulan Oktober 2023. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 381 pasien rawat jalan. Data primer diambil dengan cara memberikan kuesioner dengan skala likert 5 poin. Hasil penelitian diolah menggunakan program SPSS versi 24. Uji statistik yang digunakan adalah uji *pearson chi square* diperoleh p value = 0,000 ($p < \alpha$). Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan RATRI TOBAT dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas layanan, Ratri tobat

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan bagi setiap manusia. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan. Masyarakat saat ini semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga sarana dan prasarana pelayanan kesehatan juga harus ditingkatkan untuk dapat memberikan kepuasan pada masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2016).

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit menurut permenkes nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit menyebutkan bahwa "rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan

rehabilitatif (Kementrian Kesehatan RI, 2020).

Pelayanan farmasi sebagai salah satu unsur dari pelayanan kesehatan di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan di rumah sakit. Pelayanan farmasi di rumah sakit dijalankan oleh suatu unit di rumah sakit yang disebut dengan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Pelayanan instalasi farmasi rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Imbalo,2018). Menurut Nursalam (2016) kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang biasa disebut *service quality (servqual)* yang terdiri dari 5 dimensi meliputi *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan),

Andri Priagung*, Musa Firi Fatkhiya
Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan

* Korespondensi Penulis Email : andriPriagung.0123@gmail.com

dan *responsiveness* (cepat tanggap).

Instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan baru saja meluncurkan layanan pengambilan obat terbaru pada tanggal 17 Juli 2023 yaitu layanan Ora Usah Antri Tunggu Obat (RATRI TOBAT). Dengan adanya layanan ini pasien rawat jalan setelah diperiksa oleh dokter dapat langsung pulang dan menunggu obat di rumah yang akan diantarkan oleh kurir. Pasien yang menggunakan layanan *RATRI TOBAT* akan dikenakan tarif pengantaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebelumnya instalasi farmasi rawat jalan RSUD Bendan hanya memiliki 2 sistem antrian pengambilan obat yaitu antrian tunggu dan antrian tinggal.

Berdasarkan hal ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan *RATRI TOBAT* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan dilihat dari indikator mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi serta dilihat dari indikator kepuasan pasien yang terdiri dari lima dimensi kualitas dalam pelayanan kesehatan yaitu

kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan wujud nyata (*tangibles*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional dan pendekatan *cross sectional* untuk mendapatkan gambaran kualitas layanan *RATRI TOBAT* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan serta untuk mengetahui hubungan kualitas layanan *RATRI TOBAT* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 8.303 pasien rawat jalan RSUD Bendan pada bulan Oktober 2023.

Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* pada pasien rawat jalan pada periode November - Desember 2023 di RSUD Bendan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

Kriteria Inklusi :

- a. Pasien rawat jalan yang menebus obat menggunakan layanan

RATRI TOBAT di instalasi farmasi RSUD Bendan.

- b. Pasien bisa berkomunikasi membaca dan menulis dengan baik.
- c. Usia pasien 17 – 65 tahun.

Kriteria Eksklusi :

- a. Pasien menolak menjadi responden.
- b. Pasien memiliki gangguan dalam berkomunikasi

Analisis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data prospektif. Data diambil melalui pengisian kuesioner dengan skala likert 5 poin yang diberikan kepada pasien rawat jalan RSUD Bendan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat.

a. Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk melihat gambaran kualitas layanan RATRI TOBAT dan kepuasan pasien.

b. Analisa Bivariat

Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan RATRI TOBAT terhadap kepuasan pasien rawat jalan digunakan uji *Chi square* dengan taraf signifikan (*level of significance*) 5% ($\alpha = 0,05$).

Hasil analisa penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Bila $p \text{ value} \leq \alpha$, H_0 ditolak, berarti ada hubungan yang sangat bermakna (signifikan) antara kualitas layanan RATRI TOBAT terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan.
- 2) Bila $p \text{ value} > \alpha$, H_0 gagal ditolak, berarti tidak ada hubungan yang bermakna (signifikan) antara kualitas layanan RATRI TOBAT terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian di poli rawat jalan RSUD Bendan didapatkan 381 sampel. Pengumpulan data primer berupa data karakteristik dan variabel penelitian dilakukan melalui wawancara langsung menggunakan kuesioner kepada pasien rawat jalan.

1. Karakteristik Pasien Poli Rawat Jalan Di RSUD Bendan

Karakteristik pasien dalam penelitian ini dibagi dalam 3 kategori yaitu usia, jenis kelamin dan pekerjaan. Distribusi karakteristik pasien berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 1

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	N	%
1.	Usia Responden		
	:		
	17 – 27	56	14.7
	28 – 38	74	19.4
	39 – 49	118	31
	50 – 59	84	22
	60 – 65	49	12.9
2.	Jenis Kelamin :		
	Laki – laki	175	45.9
	Perempuan	206	54.1
3.	Pekerjaan :		
	Tidak Bekerja	26	6.82
	PNS	79	20.7
	Karyawan	65	17.1
	Swasta	109	28.6
	Wiraswasta	31	8.14
	Pensiunan	71	18.6
	IRT		

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden pasien rawat jalan yang menggunakan layanan *RATRI TOBAT* frekuensi tertinggi responden pada kelompok umur 39 – 49 tahun yakni sebanyak 118 orang (31%). Menurut Kementerian Kesehatan RI (2019) usia tersebut tergolong dalam usia dewasa dan pra lanjut usia. Makin bertambah usia, makin besar kemungkinan seseorang mengalami permasalahan fisik, jiwa, spiritual, ekonomi dan sosial. Salah satu permasalahan yang sangat mendasar pada lanjut usia adalah masalah kesehatan akibat proses degeneratif.

Karakteristik responden di poli rawat jalan RSUD berdasarkan jenis kelamin pasien paling banyak

adalah perempuan yaitu 206 orang (54,1%) dibandingkan laki-laki sebanyak 175 orang (45,9%). Jumlah kunjungan pasien berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi dari pada pasien berjenis kelamin laki-laki. Hal tersebut membuktikan bahwa perempuan lebih rentan terhadap penyakit daripada laki-laki. Berdasarkan penelitian Rakhmawati (2016) telah dijelaskan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan. Seorang perempuan akan lebih cenderung berperilaku sesuai yang kebanyakan orang lakukan atau sarankan serta yang tidak memiliki banyak kendala.

Karakteristik responden di poli rawat jalan RSUD Benda berdasarkan jenis pekerjaan pasien paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 109 orang (28,6%) dan terendah responden yang tidak bekerja sebanyak 26 (6,82%). Wirausahawan cenderung mengalami lebih banyak masalah kesehatan. Stress merupakan permasalahan yang dialami oleh banyak orang dari berbagai profesi, terutama wirausahawan. Dampak

Andri Priagung*, Musa Firi Fatkhiya
 Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan
 * Korespondensi Penulis Email : andripriagung.0123@gmail.com

dari stres tidak hanya mengganggu kejiwaan, tapi juga berdampak pada kesehatan fisik

2. Analisis Kualitas Layanan RATRI TOBAT Di Poli Rawat Jalan RSUD Bendan.

Kualitas layanan RATRI TOBAT diukur berdasarkan dimensi mutu

secara menyeluruh. (M.Anang Firmansyah dkk.,2020).

elayanan kesehatan yang meliputi dimensi efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi kualitas layanan RATRI TOBAT berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan

No	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	Kategori										Total Sampel	
		Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak Baik			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Efektif	242	63.5	108	23.3	31	8.1	-	-	-	-	381	100
2.	Keselamatan	203	53.3	95	24.9	83	21.8	-	-	-	-		
3.	Orientasi Pasien	221	58.0	137	36.0	23	6.0	-	-	-	-		
4.	Tepat Waktu	168	44.1	186	48.8	9	2.4	18	4.7	-	-		
5.	Efisien	203	53.3	155	40.7	23	6.0	-	-	-	-		
6.	Adil	218	57.2	147	38.6	16	4.2	-	-	-	-		
7.	Terintegrasi	208	54.6	117	30.7	56	14.7	-	-	-	-		
Rata-rata		55		34.7		9.0		0.67		0			

Dimensi mutu pelayanan kesehatan di Indonesia disepakati mengacu pada permenkes nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan merupakan suatu indikator pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu indikator penentu citra institusi kesehatan di masyarakat.

Kualitas rumah sakit dijadikan sebagai jasa kesehatan pada kualitas pelayanan medis dan keperawatan yang diberikan kepada

pasien dengan menggunakan strategi kegiatan jaminan mutu. Baik secara subjektif maupun objektif dimensi mutu diukur dengan tujuh dimensi yaitu, efektif, keselamatan, berorientasi pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi. Berdasarkan data yang diperoleh tentang kualitas layanan RATRI TOBAT rata-rata penilaian dari 7 dimensi mutu pelayanan kesehatan sudah sangat baik sebesar 55% , kategori baik sebesar 34,7%, kategori cukup baik

Andri Priagung*, Musa Firi Fatkhiya
 Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan
 * Korespondensi Penulis Email : andripriagung.0123@gmail.com

sebesar 9% , kategori tidak baik sebesar 0,67% dan kategori sangat tidak baik sebesar 0%. Hasil analisis terhadap kualitas layanan *RATRI TOBAT* di poli rawat jalan RSUD Benda pada kategori kualitas layanan sangat baik dengan frekuensi tertinggi terdapat pada dimensi efektif sejumlah 242 orang (63,5%). Dimensi efektif yang berarti rumah sakit dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada. Dengan melakukan prosedur yang benar, dilakukan dengan benar sesuai dengan teknologi yang tepat akan menghasilkan hasil yang diinginkan. Pelayanan kesehatan yang efektif merupakan bagian dari mutu pelayanan yang merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi (Ulfa Mutmainah dkk., 2021).

Pada dimensi tepat waktu terdapat sebagian kecil yaitu 18 orang (4,7%) yang menilai kualitas layanan yang diberikan tidak baik. Dimensi tepat waktu dimana petugas rumah sakit dapat mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan dalam memberikan

pelayanan, kaitannya pada layanan *RATRI TOBAT* termasuk di dalamnya yaitu adanya keterlambatan dalam pengiriman obat melalui jasa pengiriman yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

Pengiriman barang yang tidak datang sesuai dengan waktu yang ditentukan, tentunya sangat merugikan pihak konsumen yang sudah memperkirakan barang kiriman tersebut sampai dan tiba tepat waktunya. Banyak hal lainnya seperti konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang untuk mengirimkan obat kepada sipenerima, jika obat yang dikirim melewati waktu yang ditentukan tentu saja konsumen merasa dirugikan karena tidak bisa mengkonsumsi obatnya tepat dengan waktunya (Yehuda dkk., 2023).

Terdapat beberapa faktor dari pihak ekspedisi yang dapat mempengaruhi keterlambatan pengiriman obat menurut manajemen operasi PT Pos Indonesia dalam Marsello dkk (2023) diantaranya ketidaksesuaian estimasi paket pada target disebabkan oleh faktor *human error*, Kondisi kendaraan kurang prima, Perencanaan transportasi yang kurang tepat, Terjadinya bencana alam, kemacetan dan

Andri Priagung*, Musa Firi Fatkhiya
Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan
* Korespondensi Penulis Email : andripriagung.0123@gmail.com

cuaca yang tidak mendukung. Selain faktor dari pihak ekspedisi juga terdapat faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang dari pihak konsumen. Hal ini umumnya terjadi pada penulisan

3. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan RATRI TOBAT Di Poli Rawat Jalan RSUD Bendan

Kepuasan pasien terhadap layanan *RATRI TOBAT* diukur

alamat penerima yang tidak jelas, data yang tercantum pada barang tidak lengkap, kesalahan saat memberikan nomor telepon dan kondisi rumah kosong (Yehuda dkk., 2023).

dengan menggunakan 5 dimensi kepuasan pasien yang meliputi dimensi reliability, responsiveness, empathy, tangible dan assurance dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi kepuasan pasien terhadap layanan *RATRI TOBAT* berdasarkan dimensi kepuasan

No	Dimensi Kepuasan Pasien	Kategori										Total Sampel	
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1.	<i>Reliability</i>	194	50.9	115	30.2	72	18.9	-	-	-	-	381	100
2.	<i>Responsiveness</i>	167	43.8	180	47.2	34	8.9	-	-	-	-		
3.	<i>Empathy</i>	220	57.7	121	31.8	40	10.5	-	-	-	-		
4.	<i>Tangible</i>	160	42.0	130	34.1	91	23.9	-	-	-	-		
5.	<i>Assurance</i>	180	47.2	144	37.8	57	15.0	-	-	-	-		
Rata-rata		48.3		36.2		15.4		0		0			

Teori yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori servqual dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu reliability, responsiveness, empathy, tangible dan assurance (Nursalam,2016).

Berdasarkan data yang diperoleh tentang kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan terhadap layanan *RATRI TOBAT* rata-rata penilaian dari 5 dimensi kepuasan kategori sangat puas sebesar 48,3% , kategori puas

sebesar 36,2% , kategori cukup puas sebesar 15,5%, kategori tidak puas sebesar 0% dan kategori sangat tidak puas sebesar 0%. Berdasarkan hasil analisis kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan terhadap layanan *RATRI TOBAT* hampir sebagian besar pasien memberikan penilaian sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas layanan *RATRI TOBAT* berdasarkan dimensi emphati menduduki frekuensi tertinggi yaitu sebanyak 220 orang (57,7%) yang

Andri Priagung*, Musa Firi Fatkhiya
 Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan
 * Korespondensi Penulis Email : andripriagung.0123@gmail.com

memberikan penilaian sangat puas. Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Disamping itu empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Empati diyakini berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe dari hubungan-hubungan sosial kita sehari-hari, tanpa empati komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien akan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan (Nursalam, 2016).

Penilaian kepuasan layanan RATRI TOBAT dengan 5 dimensi kepuasan di peroleh total rata-rata 100% dengan penilaian sangat puas, puas dan cukup puas, sedangkan kategori tidak puas sebesar 0% dan kategori sangat tidak puas sebesar 0% menunjukkan hasil penilaian yang diperoleh telah memenuhi standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan.

Menurut peraturan kementerian kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

4. Analisis Hubungan Kualitas Layanan RATRI TOBAT terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bendan

Analisis hubungan kualitas layanan RATRI TOBAT dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan RSUD Bendan dilakukan dengan menggunakan uji chi square dengan tingkat signifikan 5% (0,05). Hubungan antara kualitas layanan RATRI TOBAT dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.

Andri Priagung*, Musa Firi Fatkhiya
Prodi S1 Farmasi Universitas Pekalongan
* Korespondensi Penulis Email : andriPriagung.0123@gmail.com

Tabel 4. Distribusi Hubungan antara kualitas layanan *RATRI TOBAT* dengan kepuasan pasien

Kualitas Layanan <i>RATRI TOBAT</i>	Kepuasan Pasien			Total	P Value
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas		
Cukup Baik	22	0	0	22	0.000
Baik	3	91	10	104	
Sangat Baik	3	27	225	255	
Total	28	118	235	381	

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh p value = 0,000 (p value < α) berarti H_0 ditolak, dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas layanan *RATRI TOBAT* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Irwan Hadi (2017) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan dimana pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien yaitu terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya

kepada orang lain. Hal ini menguntungkan rumah sakit karena termasuk pemasaran yang tidak langsung. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi karena jumlah pasien yang meningkat untuk berobat dan ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti apa yang mereka dengar dari orang lain maupun berita (Satrianegara, 2014).

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat diambil kesimpulan :

- a. Kualitas layanan *RATRI TOBAT* di poli rawat jalan RSUD Bendan dengan kategori kualitas layanan sangat baik memiliki frekuensi tertinggi pada dimensi efektif sejumlah 242 orang (63,5%) dan pada dimensi tepat waktu terdapat sebagian kecil yaitu 18 orang (4,7%) yang menilai dengan

kategori kualitas layanan tidak baik.

- b. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan terhadap layanan RATRI TOBAT hampir sebagian besar pasien memberikan penilaian sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada dimensi emphati menduduki frekuensi tertinggi yaitu sebanyak 220 orang (57,7%) yang memberikan penilaian sangat puas dan 0% memberikan penilaian tidak puas dan sangat tidak puas pada semua dimensi.
- c. Terdapat hubungan antara kualitas layanan RATRI TOBAT terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien

Kesehatan Republik Indonesia. p. 128.

Kementrian Kesehatan RI 2016b . Permenkes No 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. *Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. I(02), pp. 390–392.

Kementrian Kesehatan RI. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019.

Kementrian Kesehatan RI. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. pp. 1–94.

M.Anang Firmansyah, A.R. 2020. *Kewirausahaan (Dasar dan Konsep)*. Pasuruan: Qiara Media.

Marsello, C. *et al.* 2023. Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma Analysis of the Causes of Delay in Delivery of Goods at Pos Express Using the Six Sigma Method. 16(01): 42–53.

Nursalam . 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis/Nursalam*. (4th ed), *Jakarta: Salemba Medika*.

DAFTAR PUSTAKA

Fais Satrianegara. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Imbalo S, P. 2018. *Mutu Layanan Kesehatan : Dasar- Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Kementrian Kesehatan RI. 2016a. Peraturan Mentri Kesehatan . Jakarta : *Kementrian*

(4th ed), Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, dan S.P. 2016. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: CV. Agung Seto.

Rakhmawati, T. 2016. Jenis Kelamin sebagai Variabel Moderasi dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan Kepercayaan Pasien: Sebuah Model Konseptual. *Jurnal Pusat Penelitian Sistem Mutu Dan Teknologi Pengujian*. LIPI .1(1).

Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri2, A. 2021. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Dr .RSUP .2(1).

Yehuda Yavila Pemasela, Lumintang, D.W. and Gerungan, A. 2023. Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum*. 7(1)