

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau Dari Aspek Mutu Pelayanan Pada Bagian Pendaftaran Di RSUD Mulia Hati Wonogiri

Siti Maisarah¹, Sri Suparti^{2*}, Agustyarum Pradiska Budi³

^{1 2 3} Politeknik Indonusa Surakarta

^{1 2 3} J.K.H. Samanhuri No.31, Bumi, Kec Laweyan, Kota Surakarta dan 57159, Indonesia

Email: srisuparti@poltekindonusa.ac.id

2022-06-19, 2022-07-29, 2022-11-01

Abstrak - Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar yang setiap orang butuhkan, dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi satu sama lain. Kepuasan pasien merupakan alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana analisis kepuasan pasien rawat jalan ditinjau dari aspek mutu pelayanan pada bagian pendaftaran di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner pasien rawat jalan. Analisis yang digunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square. Sampel dalam penelitian ini pasien rawat jalan sebanyak 100 orang. Hasil Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik responden di dapatkan paling tinggi suku jawa 99 orang (99%). Jenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang (73%), rata-rata umur responden 26-35 tahun sebanyak 22 orang (22%). Tingkat kepuasan secara umum responden berpendapat puas sebanyak 77 orang (76,5%) dan responden berharap puas sebanyak 100 orang (100%). Dimensi paling tinggi kehandalan sebanyak puas 79 orang (79%). Dimensi paling rendah atribut 2 bukti fisik sebanyak 63 orang (63%). Responden menyatakan ruang tunggu dan kamar mandi rawat jalan masih kurang bersih. Dari 5 dimensi mutu dengan uji bivariat didapatkan p value 0,03 yang berarti berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan dibagian pendaftaran.

Kata kunci – Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Abstract - Quality health services are a basic need that everyone needs, from various components that are interrelated, interdependent, and mutually influence each other. Patient satisfaction is a measure of the value of the quality of health services, therefore health services are viewed from the services that have been provided, given to the patient. This type of research is quantitative with a cross sectional design. The purpose of this study was to find out how to analyze outpatient satisfaction in terms of service quality aspects at the registration section at the Mulia Hati General Hospital, Wonogiri. Data collection techniques with outpatient questionnaires. The analysis used univariate and bivariate analysis with chi square test. The sample in this study were 100 outpatients. Results The level of satisfaction based on the characteristics of the respondents is the highest Javanese ethnicity 99 people (99%). Female sex as many as 73 people (73%), the average age of the respondents is 26-35 years as many as 22 people (22%). In general, the level of satisfaction of respondents is satisfied as many as 77 people (76.5%) and respondents expect to be satisfied as much as 100 people (100%). The highest dimension of reliability was satisfied 79 people (79%). The lowest dimension of attribute 2 is physical evidence as many as 63 people (63%). Respondents stated that the waiting room and outpatient bathroom were still not clean. Of the 5 dimensions of quality with a bivariate test, a p value of 0.03 was obtained, which means it is related to outpatient satisfaction in the registration section.

Keywords – Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Outpatient

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan berbasis masyarakat, memainkan peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Akibatnya, rumah sakit dituntut untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi persyaratan tertentu dan dapat diakses oleh orang-orang dari semua latar belakang [1].

Pelayanan kesehatan bermutu merupakan kebutuhan dasar yang dipesan dari berbagai komponen yang saling berkaitan, saling bergantung, dan saling mempengaruhi dari setiap orang. Pengukuran kualitas pelayanan mengukur tingkat kepuasan dilakukan secara berkala, teratur, dan akurat [2].

Mutu pelayanan dapat memberikan manfaat di antaranya terjalin hubungan harmonis penyedia pelayanan dan pasien rawat jalan pada akhirnya. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pasien. Mutu pelayanan diselenggarakan secara aman dan memuaskan pasien dengan norma dan etika yang baik [3].

Karena layanan kesehatan dinilai dari layanan yang diberikan kepada pasien, tujuan adalah menentukan nilai layanan tersebut. Kesenjangan antara harapan dan apa yang dirasakan berdampak pada tujuan pasien. Pasien akan kecewa jika pelayanan tidak memenuhi harapannya, sebaliknya pasien akan puas jika pelayanan melebihi harapannya [4].

Loket pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang akan diberikan, dan akan menentukan apakah pasien ingin melanjutkan pelayanan selanjutnya [5].

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di RS Mulia Hati Wonogiri pada Maret 2022 dengan observasi langsung, di bagian pendaftaran banyak pasien mengantri di poliklinik yang akan dibuka secara bersamaan. Hal ini menyebabkan pasien di loket pendaftaran. Sedangkan loket pendaftaran hanya ada 3 dan tidak ada pembagian antara loket umum atau BPJS sehingga pendaftaran menjadi satu antara pasien umum dan BPJS. Banyaknya petugas pendaftaran 6 orang untuk 2 shift menyebabkan pelayanan kurang cepat sehingga pasien tidak mendapatkan kursi tunggu.

Berdasarkan dengan permasalahan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan pada Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Umum (RSU) Mulia Hati Wonogiri".

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan pada tahun 2021 berjumlah 49.698 pasien. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri. Variabel kehandalan, bukti fisik, jaminan, empati, daya tanggap. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner likert. Analisis data univariat dan bivariat dengan uji chi square.

3. HASIL

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik subjek	Frekuensi (n=10)	(%)
1. Umur		
a. 18-25	8	8
b. 26-35	22	22
c. 36-45	21	21
d. 46-55	16	16
e. 56-65	16	16
f. 66-75	8	8
g. 76-80	1	1
2. Jenis Kelamin		
a. Perempuan	73	73
b. Laki-laki	27	27
3. Pendidikan Terakhir		
a. Tidak Sekolah	5	5
b. SD	15	15
c. SMP	11	11
d. SMA	42	42
e. Tingkat Akademik	2	2
f. Tingkat Perguruan Tinggi	25	25
4. Pekerjaan		
a. Belum Bekerja/Tidak Bekerja	5	5
b. Petani/Buruh	28	28
c. Pegawai Swasta	28	28
d. PNS/TNI/PO LRI	3	3
e. Pelajar/Mahasiswa	8	8
f. Lainnya	28	28
5. Agama		
a. Islam	96	96
b. Katolik	1	1
c. Kristen	2	2
6. Penghasilan		
a. Dibawah Rp. 1.000.000	52	52

Journal Health Information Management Indonesia (JHIMI)

b. Rp. 1.000.000 – Rp 2.000.000	27	27
c. Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	13	13
d. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	5	5
e. Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000	2	2
f. Lebih dari Rp. 5.000.000	1	1
7. Suku Bangsa		
a. Jawa	99	99
b. Sunda	1	1
8. Status Kepesertaan		
a. Umum	5	5
b. BPJS	95	95
9. Alasan Memilih Berobat		
a. Akreditasi Rumah Sakit Yang Baik	2	2
b. Kualitas Pelayanan Yang Baik	39	39
c. Jarak Rumah Sakit Yang Dekat	28	28
d. Rekomendasi Dari Orang Lain	28	28
e. Biaya Yang Dikeluarkan Lebih Terjangkau	1	1
f. Lainnya	2	2

Tabel 1. mengungkapkan bahwa 22 orang (22%) dalam penelitian ini berusia antara 26-35, sementara 1 orang berusia antara 76-80 (1%). Sebagian besar responden memiliki keyakinan islam sebanyak 96 orang (99%), suku jawa sebanyak 96 orang (99%), pendidikan terakhir paling banyak SMA, Status kepesertaan sebagian besar responden menggunakan pembayaran dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sebanyak 95 orang (95%). Sebagian besar responden adalah petani/buruh 28 orang (28%) dan pegawai swasta yaitu 28 orang (28%). Responden dengan penghasilan dibawah Rp. 1.000.000 sebanyak 52 orang (52%), dan Penilaian responden terhadap alasan memilih berobat

dengan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 39 orang (39%).

b. Analisis Univariat
Tabel 2. Tanggapan responden pendapat

Dimensi	Kategori	Frekuensi	%
Kehandalan			
1. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien	Cukup	21	21
	Puas	79	79
2. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah memberi informasi tentang pendaftaran	Cukup	21	21
	Puas	79	79
Bukti Fisik			
1. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi	Cukup	14	14
	Puas	86	86
2. Saya berpendapat bahwa ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman	Cukup	37	37
	Puas	63	63
Jaminan			
1. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah memberikankemudahan dalam pelayanan pendaftaran	Cukup	23	23
	Puas	77	77
2. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	Cukup	25	25
	Puas	75	75
Empati			
1. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah bersikap	Cukup	23	23
	Puas	77	77

Journal Health Information Management Indonesia (JHIMI)

ramah dalam melayani pasien			
2. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada pasien	Cukup Puas	24	24
	Puas	76	76
Daya Tanggap			
1. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	Cukup Puas	23	23
	Puas	77	77
2. Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah cepat dalam menginput data pasien	Cukup Puas	24	24
	Puas	76	76
Rata-rata Total		1000	100 %
Cukup Puas		235	23,5
Puas		765	76,5

Tabel 2. diketahui persentase kepuasan pasien rawat jalan secara umum pada dimensi kehandalan yaitu puas sebanyak 79 orang (79%), cukup puas sebanyak 21 orang (21%). Persentase dimensi bukti fisik yaitu puas sebanyak 75 orang (74,5%), cukup puas sebanyak 25 orang (26%). Persentase dimensi jaminan puas sebanyak 76 orang (76%), cukup puas sebanyak 24 orang (24%). Persentase dimensi empati pendapat yaitu puas sebanyak 77 orang (76,5%), cukup puas sebanyak 23 orang (23,5%). Persentase dimensi daya tanggap yaitu puas sebanyak 77 orang (76,5%), cukup puas sebanyak 23 orang (23,5%). Presentase menunjukkan pendapat kepuasan pasien rawat jalan secara umum puas sebanyak 77 orang (77%) dan cukup puas sebanyak 23 orang (23%).

Tabel 3. Tanggapan responden harapan

Dimensi	Kategori	Frekuensi	%
Kehandalan			

1.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
2.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah memberi informasi tentang pendaftaran	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
Bukti Fisik			
1.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
2.Saya berpendapat bahwa ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
Jaminan			
1.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah memberikanke mudahan dalam pelayanan pendaftaran	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
2.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
Empati			
1.Saya berpendapat	Cukup Puas	0	0

bahwa petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien	Puas	100	100
2.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada pasien	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
Daya Tanggap			
1.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
2.Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah cepat dalam menginput data pasien	Cukup Puas	0	0
	Puas	100	100
Rata-rata Total		1000	100 %
Cukup Puas		0	0
Puas		1000	100

Tabel 3. diketahui persentase harapan kepuasan pasien rawat jalan secara umum pada dimensi kehandalan, bukti fisik, jaminan, empati, daya tanggap yaitu puas sebanyak 100 orang (100%) dan cukup puas sebanyak 0 orang (0%). Presentase harapan kepuasan pasien rawat jalan secara umum puas sebanyak 100 orang (100%) dan cukup puas sebanyak 0 orang (0%).

c. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri dilihat dari pendapat dan harapan pasien.

Tabel 4. Analisis bivariat

Kehandalan	Kepuasan Pasien		Total		p Value
	Baik	N	%		
Cukup Puas	21	21	21		0,03
Puas	79	79	79		
Total	100	100	100		
Bukti Fisik	Kepuasan Pasien		Total		p Value
	Baik	N	%		
Cukup Puas	34	34	34		0,03
Puas	66	66	66		
Total	100	100	100		
Jaminan	Kepuasan Pasien		Total		p Value
	Baik	N	%		
Cukup Puas	23	23	23		0,03
Puas	77	77	77		
Total	100	100	100		
Empati	Kepuasan Pasien		Total		p Value
	Baik	N	%		
Cukup Puas	24	24	24		0,03
Puas	76	76	76		
Total	100	100	100		
Daya Tanggap	Kepuasan Pasien		Total		p Value
	Baik	N	%		
Cukup Puas	24	24	24		0,03
Puas	76	76	76		
Total	100	100	100		

4. PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Analisis Univariat

a. Dimensi Kehandalan

Dimensi kehandalan item 1 dan 2 sama-sama mendapatkan jumlah yang sama yaitu 79 orang (79 persen), menunjukkan bahwa responden merasa petugas sangat dapat diandalkan dalam hal pendaftaran pasien rawat jalan dan pemberian informasi pendaftaran. Rata-rata jumlah pasien rawat jalan setiap hari adalah 200 orang, dan petugas pendaftaran membutuhkan waktu 5 menit untuk menyelesaikan setiap pelayanan pasien, sehingga dianggap dapat diandalkan, dengan

21 orang (21%) menyatakan puas. Menurut survei tersebut, 100 persen responden ingin senang dengan pelayanan petugas pendaftaran pasien yang terpercaya yang bisa memberikan informasi mengenai pendaftaran pasien rawat jalan.

Penelitian yang dilakukan Novega, (2019) tentang kepuasan pasien diloket pendaftaran RSUD Kabupaten Kepahiang diperoleh responden sebanyak 40 orang (40%) handal, dan kurang handal sebanyak 57 orang (57%). Jika dilihat dari penelitian terdahulu artinya kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri lebih tinggi daripada RSUD Kabupaten Kepahiang [1].

b. Dimensi Bukti Fisik

Bukti fisik diperoleh butir 1 sebanyak 86 orang (86%) responden puas terhadap petugas pendaftaran yang sudah berpenampilan rapi dan butir 2 sebanyak 63 orang (63%) responden puas dengan ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman. Berdasarkan hasil penelitian responden lebih puas terhadap penampilan petugas yang rapi daripada ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Dari hasil kuesioner responden mengatakan kamar mandi ruang tunggu kurang bersih dan untuk ruang tunggu kebersihan lebih ditingkatkan. Responden sebanyak 100 orang (100%) berharap petugas berpenampilan rapi dan ruang pendaftaran bersih dan nyaman.

Penelitian Kuntoro & Istiono, (2017) tentang kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, diperoleh pada dimensi tangibles, sebagian besar responden menyatakan puas (59%). Sebanyak 39% responden menyatakan sangat puas dan 2% responden menyatakan cukup puas, artinya Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta puas sebanyak 57% sedangkan di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri puas sebanyak 75% [6].

c. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan diperoleh butir 1 frekuensi puas sebanyak 77 orang (77%) tentang kemudahan dalam pelayanan pendaftaran. Butir 2 frekuensi puas sebanyak 75 orang (75%) responden menyatakan petugas pendaftaran sudah menjelaskan mengenai alur proses pelayanan pendaftaran sehingga responden percaya dengan kemampuan petugas pendaftaran. Hasil penelitian dari kuesioner responden sebanyak 100 orang (100%) berharap petugas sudah

memberikan kemudahan dalam pelayanan dan sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas kepada pasien rawat jalan.

Penelitian Kuntoro & Istiono, (2017) bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta pada dimensi assurance responden menyatakan puas (54%). Sebanyak 26% responden menyatakan sangat puas 18% responden menyatakan cukup puas dan 2% responden menyatakan tidak puas. Sedangkan di Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri diperoleh sebanyak 77 orang (77%) mengatakan puas, artinya pasien merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan [6].

d. Dimensi Empati

Dimensi empati diperoleh butir 1 frekuensi puas sebanyak 77 orang (77%) tentang sikap ramah dalam melayani pasien. Butir 2 sebanyak 76 orang (76%) responden menyatakan petugas pendaftaran berkomunikasi dengan baik dan sopan selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien datang ke rumah sakit. Hasil dari kuesioner responden sebanyak 100 orang (100%) berharap petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien dan berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada pasien.

Penelitian Uktutias, (2018) pada rawat jalan RSIA Nun Surabaya dimensi empati sebanyak 93,78% mengatakan puas. Sedangkan di Rumah Sakit Mulia Hati Wonogiri puas sebanyak 77 orang (77%) artinya petugas sudah bersikap ramah, sopan santun, selalu memberikan salam dan berkomunikasi dengan baik [7].

e. Dimensi Daya Tanggap

Dimensi daya tanggap diperoleh butir 1 frekuensi puas sebanyak 77 orang (77%) petugas pendaftaran sudah menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. Pada butir 2 frekuensi puas sebanyak 76 orang (76%) petugas pendaftaran sudah cepat dalam menginput data pasien.

Hasil dari kuesioner responden sebanyak 100 orang (100%) berpendapat petugas pendaftaran sudah menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien dan sudah cepat dalam menginput data pasien.

Penelitian Herman Harun, (2019) Puskesmas Kabupaten Pasaman tahun 2019, diperoleh 57,9% menyatakan daya tanggap petugas baik. Sedangkan di Rumah Sakit

Umum Mulia Hati Wonogiri diperoleh 77 orang (77%) mengatakan puas terhadap dimensi daya tanggap [2].

Analisis Bivariat

a. Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dimensi mutu kehandalan pendapat dan harapan.

Berdasarkan tabel 4, diperoleh nilai secara statistik dengan uji chi square yaitu p value $0,03 < 0,05$ maka secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan antara kehandalan pendapat dan kehandalan harapan pasien.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Herman Harun, (2019) diperoleh nilai secara statistik dengan uji yaitu p- value = 0,023 artinya ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien [2].

b. Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dimensi mutu bukti fisik pendapat dan harapan.

Berdasarkan tabel 4, diperoleh nilai secara statistik dengan uji chi square yaitu p value $0,03 < 0,05$ maka secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik pendapat dan bukti fisik harapan pasien.

Hal ini sejalan dengan Nugrohowati & Wahyuningsih, (2020) hasil uji analisis bivariat didapatkan hasil nilai $p = 0,001$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien [8].

Hal ini diperkuat oleh Munawir, (2018) hasil penelitian diperoleh p value 0,014 berarti $p > 0,05$, ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tangible dengan kepuasan pasien rawat jalan [9].

c. Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dimensi mutu jaminan pendapat dan harapan.

Berdasarkan tabel 4, diperoleh nilai secara statistik dengan uji chi square yaitu p value $0,03 < 0,05$ maka secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan pendapat dan jaminan harapan pasien. Hasil dari dimensi jaminan petugas sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan pendaftaran dan menjelaskan proses dengan jelas secara urut dari pendaftaran rawat jalan sampai pasien pulang dari pemeriksaan rawat jalan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Herman Harun, (2019) diperoleh nilai secara statistik

dengan uji chi square yaitu p value = 0,009 menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien [2].

d. Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dimensi mutu empati pendapat dan harapan.

Berdasarkan tabel 4, diperoleh nilai secara statistik dengan uji chi square yaitu p value $0,03 < 0,05$ maka secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara empati pendapat dan empati harapan pasien. Responden mengatakan puas sebanyak 76 orang (76%) dan cukup puas sebanyak 24 orang (24 %).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ratnawati, (2015) uji chi square diperoleh p value sebesar 0.002 (>0.05), maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara persepsi empati dengan tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Ngesrep [10].

e. Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dimensi mutu daya tanggap pendapat dan harapan.

Berdasarkan tabel 4, diperoleh nilai secara statistik dengan uji chi square yaitu p value $0,03 < 0,05$ maka secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap pendapat dan daya tanggap harapan pasien. Responden mengatakan puas sebanyak 76 orang (76%) dan cukup puas sebanyak 24 orang (24%).

Hasil ini sejalan Munawir, (2018) didapatkan nilai $P = 0,001$, terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap kualitas pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien [9].

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis uji univariat tingkat kepuasan pasien secara umum puas sebanyak 76,5% dan cukup puas sebanyak 23,5%, didapatkan dari hasil 5 dimensi kehandalan 79%, dimensi bukti fisik 74,5%, dimensi jaminan 76%, dimensi empati 76,5%, dimensi daya tanggap 76,5%. Dapat disimpulkan berdasarkan 5 dimensi mutu paling tinggi terdapat pada dimensi kehandalan sebanyak 79% dan terendah pada bukti fisik 74,5%.
2. Dari 5 dimensi mutu dengan uji bivariat didapatkan p value $0,03 < 0,05$ secara statistik dengan uji chi square yang berarti ada hubungan pendapat dan harapan dari dimensi kehandalan, bukti fisik, jaminan, empati dan daya tanggap pelayanan rawat jalan.

Saran

Berdasarkan penelitian penulis memberi saran dari kesimpulan diatas;

1. Pada dimensi bukti fisik meningkatkan kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu dan kamar mandi pasien rawat jalan.
2. Sebaiknya dilakukan penambahan loket dan pemisahan loket pendaftaran antara BPJS dan umum agar tidak terjadi penumpukkan pasien.
3. Sebaiknya fasilitas ruang tunggu rawat jalan ditingkatkan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Telah selesai penelitian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada kepala unit rekam medis Rumah Sakit Umum Mulia Hati Wonogiri, Dosen pembimbing dan pihak lain yang telah membantu dalam penyempurnaan penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zj.Novega, "Kualitas Pelayanan : Realibility, Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Loket Pendaftaran RSUD Kabupaten Kepahiang," 2019.
- [2] W. Herman Harun1, "Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas rawat inap kabupaten pasaman 2019," vol. 4, no. 3, pp. 138–148, 2019.
- [3] Irianto, C. S. Hartati, and Soenarmi, "Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Cepu," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 4, pp. 607–620, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i4.376.
- [4] A. F. Hendayana, C. Febiana, and S. N. Ismanda, "KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN," vol. 2, no. September, pp. 97–103, 2021.
- [5] S. D. Jelita, "Program studi diiii perekam medis dan informasi kesehatan stikes ngudia husada madura 2021," 2021.
- [6] W. Kuntoro and W. Istiono, "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta," vol. 2, no. 1, 2017.
- [7] S. A. M. Uktutias, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya Analysis The Outpatient Satisfaction Level of RSIA NUN Surabaya," *J. Manaj. Kesehat. yayasan RS. Dr Soetomo*, vol. 4, no. 1 April 2018, pp. 14–23, 2018.
- [8] N. Nugrohowati and S. Wahyuningsih, "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019," *Semin. Nas. Ris. Kedokt.*, vol. 1, no. 1, p. 2020, 2020.
- [9] I. Munawir, "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit," *J. Ilm. Kesehat.*, vol. 17, no. 3, pp. 15–22, 2018, doi: 10.33221/jikes.v17i3.155.
- [10] L. Ratnawati, *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*. 2015.