

Kampus Utama

Seminar Hasil-Cindy Finalia-211336300002- BAB I-IV-1.docx

 RIZKI

 Kampus 3

 Perpustakaan

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3621812909

Submission Date

Aug 3, 2026, 12:44 PM GMT+7

Download Date

Aug 3, 2026, 12:51 PM GMT+7

File Name

Seminar_Hasil-Cindy_Finalia-211336300002-_BAB_I-IV-1.docx

File Size

101.3 KB

20 Pages

4,122 Words

26,967 Characters

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 8%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 15% Internet sources
- 8% Publications
- 9% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	UIN Raden Intan Lampung	1%
2	Internet	
	archive.umsida.ac.id	<1%
3	Internet	
	journal.amikveteran.ac.id	<1%
4	Student papers	
	Universitas Kusuma Husada Surakarta	<1%
5	Internet	
	eprints.umpo.ac.id	<1%
6	Internet	
	scholar.unand.ac.id	<1%
7	Internet	
	journal.um-surabaya.ac.id	<1%
8	Internet	
	jurnal.untan.ac.id	<1%
9	Internet	
	jurnal.stikes-aufa.ac.id	<1%
10	Internet	
	jmiki.aptirmik.or.id	<1%
11	Internet	
	repo.poltekkesdepkes-sby.ac.id	<1%

12	Internet	repository.poltekkes-malang.ac.id	<1%
13	Internet	journal.universitaspahlawan.ac.id	<1%
14	Internet	ejournal.lambungpare.org	<1%
15	Internet	journal.untar.ac.id	<1%
16	Internet	www.journal.lembagakita.org	<1%
17	Internet	jurnal.aspirasi.ac.id	<1%
18	Internet	jurnal.untag-sby.ac.id	<1%
19	Internet	jurnal.uinsu.ac.id	<1%
20	Internet	garuda.kemdiktisaintek.go.id	<1%
21	Internet	jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id	<1%
22	Publication	Anna Maria Daud, Andi Mu'tiah Sari, Shulystiawaty Desy Resky, Sulfianti Fakhru...	<1%
23	Student papers	Politeknik Pariwisata Palembang	<1%
24	Internet	repository.unissula.ac.id	<1%
25	Student papers	STIFAR Semarang	<1%

26	Internet	bemj.akbidbunda.ac.id	<1%
27	Internet	journal-laaroiba.com	<1%
28	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
29	Internet	123dok.com	<1%
30	Publication	Preisdy Aprilia Mumu, Widya A Lolo, Imam Jayanto. "ANALISIS KEPUASAN PASIEN ...	<1%
31	Student papers	UIN Sultan Syarif Kasim Riau	<1%
32	Internet	direktori.vokasi.unair.ac.id	<1%
33	Internet	docobook.com	<1%
34	Internet	jha.mutupelayanankesehatan.net	<1%
35	Internet	pdffox.com	<1%
36	Internet	ukinstitute.org	<1%
37	Internet	www.coursehero.com	<1%

Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan pada Poli Jantung.

Cindy Finalia¹⁾, Resta Dwi Yuliani²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email: restadwiyluliani@umsida.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit memberikan pelayanan medis kepada masyarakat melalui berbagai jenis pelayanan yang terintegrasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, rumah sakit berupa fasilitas yang memberikan pelayanan medis kepada masyarakat secara menyeluruh, mencakup pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan penanganan kondisi darurat. Diantara ketiga layanan tersebut, pelayanan rawat jalan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berfokus pada pemberian tindakan medis kepada pasien yang tidak memerlukan perawatan inap. Kegiatan tersebut berlangsung melalui berbagai poliklinik sesuai dengan bidang spesialisasi seperti penyakit dalam, anak, bedah, jantung, psikiatri, saraf, mata, paru, orthopedi serta spesialisasi yang lainnya. Melalui pelayanan ini, pasien dapat memperoleh pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, konsultasi, maupun tindak lanjut medis secara efektif dan efisien [1].

Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 menetapkan Standar Pelayanan Minimal sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan rawat jalan untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. SPM menjadi tolok ukur pencapaian kinerja rumah sakit melalui pemenuhan indikator pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Penerapan standar tersebut mencerminkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, pencapaian standar pelayanan yang optimal bukan hanya gambaran sebagai mutu penyelenggaraan fasilitas kesehatan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima [2]. Kepuasan adalah respon evaluatif yang muncul setelah pasien menerima pelayanan kesehatan, yang terbentuk melalui kesesuaian antara harapan sebelum memperoleh layanan dengan penilaian pasien terhadap layanan yang diperoleh. Tingkat kepuasan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pasien. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat terjadi apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan pasien. Keberhasilan pengobatan bukan menjadi satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan pasien, serta keseluruhan proses yang dirasakan selama menerima perawatan di rumah sakit, mulai dari pendaftaran, interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, hingga pasien menyelesaikan pengobatan dan meninggalkan fasilitas kesehatan. Hal tersebut, menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator dalam mengevaluasi mutu dan keberhasilan layanan kesehatan yang diberikan [3].

Berdasarkan Hasil kajian awal sebagai tindakan yang diambil melalui observasi di platform google review per Juli 2026, Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan mendapatkan rating secara keseluruhan yang cukup baik, yaitu 4,3 dari 5 bintang yang dikumpulkan dari 1.744 pengulas. Penilaian yang tinggi secara bertahap ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pihak rumah sakit sudah berhasil memenuhi harapan dasar masyarakat umum. Meskipun institusi memperoleh penilaian yang tinggi secara keseluruhan, kondisi tersebut belum tentu mencerminkan bahwa seluruh unit pelayanan telah terbebas dari kendala operasional, terutama pada pelayanan bagi pasien peserta BPJS. Untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai tingkat kepuasan pasien, peneliti melakukan filtering terhadap ulasan yang dipublikasikan dalam satu tahun terakhir dengan menggunakan kata kunci yang relevan seperti BPJS, Rawat Jalan, dan Poli. Ulasan negatif dari pasien BPJS rawat jalan berkaitan dengan pelayanan dokter lambat, tidak ramah, pelayanan di farmasi sangat lambat, perawatnya tidak tanggap, lamanya waktu tunggu pada proses validasi administrasi dan pengambilan obat di Instalasi Farmasi. Selain itu, pasien juga menyoroti terbatasnya kuota pemeriksaan dokter spesialis jantung serta kurang jelasnya petunjuk alur pelayanan, khususnya bagi pasien lanjut usia yang mengalami kesulitan ketika menggunakan sistem antrian mandiri. Melihat situasi tersebut mengindikasikan adanya perbedaan pada kualitas standar layanan yang diharapkan serta kinerja yang diterima [4].

Jika, keluhan pasien melalui google review tidak segera dievaluasi maka dapat berpotensi memperburuk citra pelayanan BPJS di rumah sakit, serta menghambat pencapaian Indikator Mutu Nasional yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Faktor-faktor seperti lamanya waktu tunggu pelayanan, kehadiran dokter spesialis tidak sesuai dengan jadwal, serta pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat ketidakpuasan pasien. Fenomena tingginya angka ketidakpuasan objektif inilah yang menjadi landasan kuat bagi peneliti melaksanakan kajian lebih mendalam yang berfokus pada Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Poli Jantung [5].

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah Sakit

Seiring meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan berkualitas, rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit perlu dilakukan secara terpadu dengan memperhatikan aspek keselamatan. Tidak hanya berperan dalam memberikan pelayanan medis, rumah sakit juga menjadi pusat pendidikan, pelatihan, serta penelitian yang mendukung pengembangan ilmu kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan. Peran rumah sakit saat ini semakin berkembang dalam mendukung peningkatan mutu kesehatan masyarakat dan berperan dalam mewujudkan sistem kesehatan yang efektif, berkualitas, dan berkelanjutan [6].

2.1.2 Poliklinik

Poliklinik menjadi salah satu unit pelayanan rawat jalan di rumah sakit yang menyediakan layanan kesehatan spesialisasi sesuai dengan kebutuhan pasien tanpa memerlukan rawat inap. Melalui pelayanan yang terstruktur dan berkelanjutan, poliklinik mendukung proses pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, konsultasi, serta pemantauan kondisi kesehatan pasien. Di antara berbagai layanan spesialisasi yang tersedia, poliklinik jantung memiliki peran strategis dalam menangani masalah kesehatan yang membutuhkan penanganan jangka panjang [7]. Poli jantung menangani berbagai gangguan kardiovaskular melalui pemeriksaan klinis, pemeriksaan penunjang, pemberian terapi, dan edukasi kesehatan [8].

2.1.3 SERVQUAL

Mutu pelayanan menjadi kunci kepuasan pasien serta keberhasilan fasilitas kesehatan. Tingkat mutu pelayanan dapat diketahui melalui metode yang mengukur perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman pasien. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui metode servqual yang telah banyak diterapkan. Pendekatan servqual terdiri dari lima komponen penilaian, yaitu aspek fisik, keandalan layanan, ketanggapan, kepastian, serta perhatian terhadap pasien. Pengukuran berdasarkan kelima dimensi tersebut membantu fasilitas kesehatan mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan sehingga kualitas layanan dan kepuasan pasien terus meningkat [9].

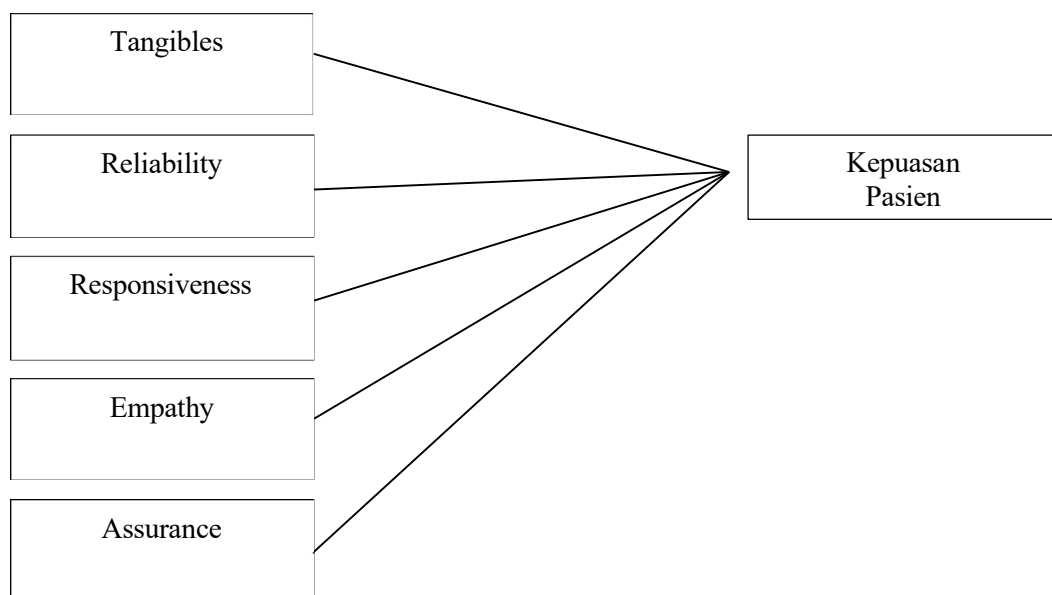
2.1.4 State of the art (Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Poli Jantung)

Nama pengarang/penulis	Judul	Tahun	Metode	Hasil
Florianus, Reu	Studi Mengenai Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan pada Poli Penyakit Dalam RSUP Dr. Sinatala Tangerang	February 28, 2024	Pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif dan wawancara serta penyebaran setelah itu dilakukan pengisian kuesioner.	Distribusi responden menurut jenis kelamin memperlihatkan bahwa sebagian besar responden yaitu wanita. Dari keseluruhan 54 responden, terdapat 31 wanita dengan persentase 57,4%, sementara responden pria berjumlah 23 orang atau sebesar 42,6%.

Anton, Adi, Mastiur Napitupulu, Nayodi Permayasa	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Makassar	2021	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional, sehingga pengambilan data dilakukan secara bersamaan pada satu periode penelitian	Berdasarkan Tabel 4.1, sebagian besar responden berusia >25 tahun, yaitu 35 orang (53,0%). Sementara itu, responden berusia <25 tahun berjumlah 31 orang (47,0%).
---	--	-------------	---	--

Darma Karno	Kajian Mengenai Keterkaitan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	Pada tanggal 15 Agustus 2023	Penelitian dilakukan melalui pendekatan studi kepustakaan	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi kepedulian dengan kepuasan pasien, Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan Paling tinggi etrdapat pada kategori emphaty sangat baik, yaitu sebesar 93,0%.

2.1.5 Kerangka Konsep



BAB III

METODE

3.1 Jenis Penelitian

Desain penelitian ini akan melalui pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan kesehatan pada poli jantung menggunakan data yang diperoleh dengan cara menyebar kuesioner. Metode ini berfungsi untuk menilai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan kualitas pelayanan [10].

3.2 Lokasi dan Waktu

Tempat lokasi berada di Poli Jantung Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Waktu dilaksanakan dalam periode bulan Mei sd Juli Tahun 2026.

3.3 Teknik Pengambilan Data dan Instrument

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi Servqual yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* [11].

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pasien BPJS yang melakukan kunjungan rawat jalan pada poli jantung selama bulan Maret 2026. Jumlah populasi penelitian dalam 1 bulan di poli jantung sebanyak 469 pasien dan Jumlah sampel dalam penelitian terdiri dari 100 responden.

3.5 Teknik Sampling

Metode kuota sampling digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan sampel sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengukur variabel penelitian menggunakan skala likert Sedangkan data sekunder diperoleh dengan data review dari ulasan -ulasan responden yang pernah berkunjung di Rumah Sakit Siti Fatimah Tulangan untuk mengetahui kepuasan pasien [12].

24

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Bagian ini dipaparkan gambaran umum mengenai responden berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan.

Tabel 4.1

Distribusi Data Responden berdasarkan Karakteristik

Aspek	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	35-49	20	20%
	50-64	26	26%
	65 tahun ke atas	54	54%
Total		100	100%
Jenis kelamin	Laki-laki	89	89%
	Perempuan	11	11%
Total		100	100%
Pekerjaan	Tidak Bekerja	67	67%
	Pegawai Swasta	13	13%
	Buruh	20	20%
	Pelajar/Mahasiswa	0 responden	0%
	Pegawai Negeri	0 responden	0%
Total		100	100%

Pada tabel diatas, data demografis responden usia menunjukkan kelompok umur 65 tahun ke atas memiliki proporsi sebanyak 54 pasien. rentang usia 50-64 berjumlah 26 pasien, sementara itu rentang usia 35-49 tahun berjumlah 20 pasien. dengan demikian, responden dalam penelitian ini paling banyak adalah kelompok usia 65 tahun ke atas. selanjutnya karakteristik responden tentang jenis kelamin yaitu menunjukkan bahwa kategori laki-laki merupakan kelompok dengan jumlah paling banyak yaitu 89 responden. sementara, responden perempuan berjumlah 11 responden.

27

oleh karena itu, sebagian besar responden didominasi jenis kelamin laki-laki. lalu deskripsi partisipan penelitian menurut pekerjaan menunjukkan bahwa kategori tidak bekerja merupakan kelompok dengan jumlah responden paling banyak, adalah 67 pasien. Berikutnya, kategori pekerjaan pegawai swasta terdiri dari 13 pasien sedangkan buruh berjumlah 20 pasien. pada kategori pelajar/mahasiswa dan pegawai negeri tidak memiliki pasien. dengan demikian, mayoritas pasien dalam penelitian ini berasal dari kategori tidak bekerja.

4.2 Hasil penilaian kualitas pelayanan berdasarkan variabel terhadap kepuasan pasien

Tabel Perhitungan Gap.

Tabel 4.2 Perhitungan Gap antara Harapan dan Kenyataan

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Nilai Gap
Tangibles 1	4,02	3,62	-0,4
Tangibles 2	4,37	1,97	-2,4
Tangibles 3	4,41	4,05	-0,36
Tangibles 4	4,3	3,98	-0,32
Empathy 1	3,8	2,05	-1,75
Empathy 2	4,26	3,96	-0,3
Empathy 3	4,3	4,06	-0,24
Empathy 4	4,39	4,82	0,43
Empathy 5	4,33	4,29	-0,04
Reliability 1	3,21	3,08	-0,13
Reliability 2	3,43	3,51	0,08
Reliability 3	3,69	3,81	0,12
Reliability 4	3,26	3,13	-0,13
Reliability 5	3,67	3,72	0,05
Responsiveness 1	3,17	3,32	0,15
Responsiveness 2	3,57	3,64	0,07
Responsiveness 3	3,38	3,28	-0,1
Responsiveness 4	4	3,95	-0,05
Assurance 1	4,07	3,99	-0,08
Assurance 2	4,48	4,79	0,31

Assurance 3	4,52	4,18	-0,34
Assurance 4	4,5	4,79	0,29
Assurance 5	4,44	4,97	0,53

Berdasarkan Tabel di atas, hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada lima dimensi servqual yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, menunjukkan adanya nilai gap negatif dan positif. Gap negatif berarti pelayanan yang diberikan belum memuaskan dan gap positif menunjukkan layanan sesuai dengan harapan pasien. Oleh sebab itu, mutu layanan perlu terus ditingkatkan. Berikut penjelasannya :

A. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi bukti fisik menggambarkan kondisi nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien, seperti fasilitas yang tersedia, kelengkapan sarana, peralatan yang digunakan, serta kerapian penampilan petugas medis [13].

- 1) Indikator ke 1 yaitu mengenai Bangunan RS terlihat indah dan bersih, berdasarkan hasil perhitungan, nilai harapan mencapai 4,02 dan nilai kenyataan sebesar 3,62. Perbedaan keduanya menghasilkan nilai gap sebesar -0,4. Skor gap negatif menunjukkan bahwa kondisi bangunan yang dirasakan pasien masih belum memenuhi harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan lingkungan rumah sakit yang lebih bersih, rapi, dan nyaman. Oleh karena itu, hasil ini mengindikasikan bahwa rumah sakit masih perlu meningkatkan pemeliharaan kebersihan agar mampu memenuhi harapan pasien secara lebih optimal.
- 2) Indikator ke 2 yaitu mengenai kenyamanan ruang tunggu didukung oleh ketersediaan fasilitas Wc dan air dirumah sakit mempunyai nilai harapan sebesar 4,37 sedangkan nilai kenyataan sebesar 1,97. Nilai Gap sebesar -2,4. Dengan nilai gap negatif menunjukkan bahwa fasilitas yang dirasakan pasien masih jauh di bawah harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan ruang tunggu yang lebih nyaman serta fasilitas WC dan ketersediaan air yang lebih memadai.
- 3) Indikator ke 3 yaitu mengenai RS memiliki peralatan yang lengkap memiliki nilai harapan sebesar 4,41 dan nilai kenyataan sebesar 4,05. Nilai Gap sebesar -0,36. Dapat dilihat bahwa nilai gap bernilai negatif. Yaitu menunjukkan bahwa kelengkapan peralatan yang dirasakan pasien masih sedikit di bawah harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan ketersediaan peralatan medis yang lebih lengkap untuk menunjang pelayanan.

- 4) Indikator ke 4 yaitu mengenai RS memiliki Penampilan tenaga medis rapi dan bersih memiliki nilai harapan sebesar 4,3 dan nilai kenyataan sebesar 3,98. Nilai Gap sebesar -0,32. Nilai Gap negatif menunjukkan bahwa penampilan tenaga medis yang dirasakan pasien masih sedikit di bawah harapan mereka. Artinya, pasien mengharapkan tenaga medis selalu berpenampilan lebih rapi, bersih, wangi, dan profesional dalam memberikan pelayanan.

B. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian tulus secara personal dan memahami permasalahan yang dialami oleh pasien [14].

- 1) Indikator ke 5 yaitu mengenai pasien memperoleh waktu pelayanan yang cukup dari dokter. Memiliki capaian harapan sebesar 3,8 dan hasil kenyataan sebesar 2,05. hasil Gap sebesar -1,75. Skor adanya gap negatif mencerminkan waktu layanan yang diberikan dokter tidak sesuai harapan pasien. Artinya, pasien mengharapkan dokter memberikan waktu yang lebih cukup saat melakukan pemeriksaan dan konsultasi.
- 36 2) Indikator ke 6 yaitu mengenai perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. memiliki nilai harapan sebesar 4,26 dan nilai kenyataan sebesar 3,96. Nilai Gap sebesar -0,3. Nilai Gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Meskipun kesejangannya relatif kecil, hasil ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kemampuan perawat dalam memahami dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan serta harapan setiap pasien agar kepuasan pasien dapat lebih optimal.
- 4 3) Indikator ke 7 yaitu mengenai perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien. Memiliki nilai harapan sebesar 4,3 dan nilai kenyataan sebesar 4,06. Nilai Gap sebesar -0,24. Nilai Gap tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diterima pasien masih sedikit lebih rendah dibandingkan dengan tingkat harapan mereka. Meskipun demikian, kesenjangan yang relatif kecil mengindikasikan bahwa perhatian yang diberikan perawat sudah cukup baik, namun tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
- 4 4) Indikator ke 8 yaitu mengenai dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta menawarkan solusi sesuai dengan kondisi yang dialami. Memiliki nilai harapan sebesar 4,39 dan nilai kenyataan sebesar 4,82. Nilai Gap sebesar 0,43. Nilai Gap positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien telah melampaui harapan mereka. Hal ini, mengindikasikan bahwa dokter dinilai mampu mendengarkan keluhan pasien dengan baik serta memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi pasien, sehingga memberikan kepuasan yang lebih tinggi.
- 4 5) Indikator ke 9 yaitu mengenai perawat bersikap sopan dan ramah kepada pasien. Memiliki skor harapan mencapai 4,33 sedangkan skor kenyataan sebesar 4,29. Nilai Gap sebesar -0,04. Gap yang sangat kecil menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat hampir memenuhi harapan pasien. Meskipun masih terdapat sedikit kesenjangan, sikap sopan dan ramah perawat telah dinilai oleh pasien dan perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan pasien dan merasa puas.

C. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Aspek kehandalan menunjukkan sejauh mana rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten kepada pasien. Hal ini mencakup pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter, pemberian perawatan serta pengobatan, dan kemudahan pasien dalam mengikuti alur pelayanan selama berada di rumah sakit [15].

- 1) Indikator ke 10 yaitu mengenai tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu. Mempunyai skor harapan berjumlah 3,21 dan nilai kenyataan sebesar 3,08. Nilai Gap sebesar -0,13. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien masih sedikit di bawah harapan mereka. Ke depannya, pasien mengharapkan tenaga medis dapat memberikan pelayanan yang lebih teliti, cepat, dan tepat waktu sehingga proses pelayanan berlangsung lebih efektif serta meningkatkan kepuasan pasien.
- 2) Indikator ke 11 yaitu mengenai petugas medis dan staf terkait siap membantu dalam menangani permasalahan yang dialami pasien. Memiliki capaian harapan berada pada angka 3,43 dan nilai kenyataan sebesar 3,51. Nilai Gap sebesar 0,08. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah melampaui harapan pasien. Harapan kedepannya, tenaga medis dan petugas diharapkan dapat mempertahankan sikap responsif dalam membantu menyelesaikan permasalahan pasien agar kepuasan terhadap pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat.
- 3) Indikator ke 12 yaitu mengenai perawat menyampaikan informasi terkait penyakit, perawatan, dan penggunaan obat kepada pasien. Hasil pengukuran menunjukkan skor harapan sebesar 3,69 sedangkan skor kenyataan mencapai 3,81 dengan gap 0,12. Temuan ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah berada pada tingkat yang diharapkan pasien. Responden mengharapkan kedepannya agar perawat dapat mempertahankan pemberian informasi yang jelas, lengkap, akurat, dan mudah dipahami mengenai kondisi penyakit, perawatan, serta penggunaan obat agar kepuasan dan pemahaman pasien tetap terjaga.
- 4) Indikator ke 13 yaitu mengenai tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa harapan pasien berada pada skor 3,26, sementara persepsi terhadap pelayanan yang diterima sebesar 3,13 dengan gap 0,13. Nilai tersebut menggambarkan bahwa informasi yang diberikan sebelum pelayanan masih belum memenuhi harapan pasien secara maksimal. Harapan pasien kedepannya, tenaga medis memberikan penjelasan yang lebih jelas, lengkap, dan mudah dipahami sebelum tindakan atau pelayanan dilakukan sehingga pasien merasa lebih siap dan memahami prosedur yang akan dijalani.

22

- 5) Indikator ke 14 yaitu mengenai tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien. Hasil evaluasi menunjukkan skor harapan pasien berada pada angka 3,67 sedangkan penilaian terhadap pelayanan yang diterima mencapai 3,72. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa tenaga medis memiliki kemampuan yang baik dalam merespon dan menindaklanjuti keluhan pasien, sehingga aspek tersebut dapat dipertahankan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

D. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap adalah mengacu sejauh mana kecepatan dan ketepatan staf dalam melayani pasien. waktu tunggu yang lama, antrian panjang, prosedur yang tidak berliku-liku [16].

- 1) Indikator ke 15 yaitu mengenai perawat tanggap melayani pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data, skor harapan pasien tercatat sebesar 3,17 sedangkan skor pelayanan yang dirasakan mencapai 3,32. Selisih yang diperoleh angka positif bahwa ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan telah melebihi harapan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat mampu memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien, Sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien.
- 2) Indikator ke 16 yaitu mengenai tenaga medis menerima dan melayani dengan baik. Perbandingan antara harapan dan persepsi pasien menghasilkan skor masing-masing 3,57 dan 3,64. Perbedaan skor tersebut menghasilkan nilai selisih 0,07, dan termasuk dalam kategori gap positif, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan pasien. Hal ini mencerminkan bahwa sikap tenaga medis dalam menerima dan melayani pasien dinilai baik, sehingga mampu memberikan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
- 3) Indikator ke 17 yaitu mengenai tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat. Mempunyai skor harapan tercatat 3,38 dan hasil kenyataan sebesar 3,28. angka gap bernilai negatif mencapai -0,1. Bahwasannya tenaga medis belum memuaskan harapan responden terkait melakukan tindakan secara benar dan teliti. Pasien mengharapkan agar kedepannya tenaga medis dapat tanggap melakukan tindakan cekatan serta tepat.
- 4) Indikator ke 18 yaitu mengenai tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. memiliki nilai harapan sebesar 4,00 dan nilai kenyataan sebesar 3,95. Nilai Gap sebesar -0,05. Selisih yang relatif kecil menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan tenaga medis hampir memenuhi harapan pasien. Namun, pasien masih mengharapkan setiap tindakan medis dilaksanakan secara lebih konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan.

E. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas untuk meningkatkan kepercayaan

30

pasien. dimensi jaminan ini memberikan akibat/dampak kepada pasien pengguna layanan kesehatan merasa terbebas dari resiko [17].

- 1) Indikator ke 19 yaitu mengenai kemampuan dokter dalam menganalisis penyakit dan memberikan informasi kepada pasien menunjukkan tingkat pemahaman yang baik, sehingga pasien memperoleh jawaban yang dapat dipercaya mengenai kondisi kesehatannya. Memiliki skor 4,07 dan nilai kenyataan sebesar 3,99. Nilai Gap sebesar -0,08. Perbedaan antara nilai harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa kompetensi dokter yang dirasakan pasien masih sedikit berada di bawah ekspektasi pasien. Kondisi ini mengisyaratkan bahwa pasien menginginkan penjelasan diagnosis yang lebih komprehensif, disertai komunikasi yang lebih meyakinkan sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan terhadap keputusan medis yang diberikan.
- 2) Indikator ke 20 yaitu mengenai petugas kesehatan memberikan obat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi pasien atau kelengkapan fasilitas medis. memiliki nilai harapan sebesar 4,48 dan nilai kenyataan sebesar 4,79. Nilai Gap sebesar 0,31. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai ketersediaan obat-obatan dan alat medis telah berada di atas tingkat harapan pasien. Ketersediaan sarana yang memadai memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, mengurangi hambatan selama proses pengobatan, serta mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam mendukung pelayanan yang berkualitas.
- 3) Indikator ke 21 yaitu mengenai tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien. memiliki nilai harapan sebesar 4,52 dan nilai kenyataan sebesar 4,18. Nilai Gap sebesar -0,34. Besarnya antara nilai harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa pasien masih menginginkan pelayanan yang lebih sigap disertai sikap yang menghargai setiap pasien tanpa membedakan latar belakang maupun kondisi yang dimiliki. Peningkatan pada aspek ini penting untuk membangun hubungan yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif.
- 4) Indikator ke 22 yaitu mengenai sikap dokter yang meyakinkan dalam memberikan pelayanan membuat pasien merasa lebih tenang dan aman. Indikator tersebut memiliki skor harapan sebesar 4,50 dan nilai kenyataan sebesar 4,79. Nilai Gap sebesar 0,29. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan

bahwa rasa aman yang dirasakan pasien selama memperoleh pelayanan telah melampaui harapan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa dokter mampu menunjukkan kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa lebih percaya, nyaman, dan yakin terhadap tindakan maupun keputusan medis yang diberikan.

- 5) Indikator ke 23 yaitu mengenai tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. memiliki nilai harapan sebesar 4,44 dan nilai kenyataan sebesar 4,97. Nilai Gap sebesar 0,53. Perolehan nilai Gap tersebut menunjukkan bahwa pencatatan medis pasien telah dikelola dengan sangat baik. Rekam medis yang lengkap memudahkan tenaga medis dalam mengidentifikasi riwayat kesehatan pasien, mendukung ketepatan tindakan medis, serta membantu menjaga kesinambungan pelayanan pada setiap kunjungan pasien.

References

- [1] Sasmita, Ayu, and Erpidawati Erpidawati. "Gambaran Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di

- 14 Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi." *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 4 (2024): 1918-1925.
- 1 [2] Widiawati, Roro Rukmini. "IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT (Studi Standar Pelayanan Minimal RSUD H. Damanhuri Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008)." *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 4, no. 1 (2020): 20-38.
- 16 [3] Al Rajab, Muhammad, and Sultan Andilah. "Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan." *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan* (2023): 73-86.
- [4] Nur Fadilah Alfianti. <https://maps.app.goo.gl/SLEDJakZYC6yvHnA9>, Google Maps, Juli 2026. [Daring]. Tersedia: goo.gl
- [5] Farah. <https://maps.app.goo.gl/vhwSzs6p2SyUxcW8>, Google Maps, Juli 2026. [Daring]. Tersedia: goo.gl
- 28 [6] Rika, Widya, and Edi Sumarwanto. "Kebijakan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit." *Indonesian Journal of Dentistry* 2, no. 2 (2022): 17-30.
- 10 [7] Rezal, Muhammad, Lily Widjaja, and Laela Indriawati. "Gambaran Pelaksanaan Rekam Medis Elektronik pada Poliklinik di Rumah Sakit Atma Jaya." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 13, no. 2 (2025): 166-178.
- 3 [8] Wulandari, Fingky Rizki, Puteri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, and Daniel Happy Putra. "Tinjauan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Angkatan Laut Marinir Cilandak Tahun 2022." *Student Scientific Creativity Journal* 1, no. 4 (2023): 27-40.
- 8 [9] Apriani, Rika, and Gunadi Widi Nurcahyo. "Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (SERVQUAL)." *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi* (2021): 150-155.
- 6 [10] Mutiara, Nadia, Erma Gustina, and Syntia Rahutami. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan." *Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja* 8, no. 2 (2023): 245.
- 5 34 [11] Boediman, Fransisca Irma Karina, Sugianto Adisaputro, and Ni Luh Putu Eka Putri. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan UGD RS Harapan Pada Masa COVID-19." *The Journal of Hospital Accreditation* 5, no. 01 (2023): 18-25.

- 19 [12] Aroni, Defri, and Amelia Sari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 15, no. 1 (2026): 144-150.
- 18 [13] MT, Alienra Davry Nanda Kadun, and Rahmat Nurjaman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Poliklinik RSUD Dok II Jayapura)." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 9, no. 1 (2023): 130-141.
- 6 [14] Lestari, Devina Costantia Sagita, Andi Ulfiana Fitri, and Irwandi Rachman. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar." *Jurnal Kolaboratif Sains* 8, no. 5 (2025): 2627-2640.
- 15 [15] Oktavian, Billy, and Cokki Cokki. "Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ciawi." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2 (2025): 280-294.
- 11 [16] Windi, Yohanes Kambaru, Baiq Dewi Harnani, and Asnani Asnani. "Pengembangan Instrument Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Layanan Mengadopsi Model Servqual di Puskesmas, Kabupaten Sidoarjo-Jawa Timur." (2021).
- 13 [17] Buky, Hendrosius Endo, David BW Pandie, and Serlie KA Littik. "Pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan RSUD Prof. Dr. WZ Johannes Kupang." *Journal of Evidence-based Nursing and Public Health* 1, no. 1 (2024).
- 7 [18] Reu, Florianus. "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang." *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 3, no. 1 (2024): 61-72.
- 9 [19] Napitupulu, Mastiur. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar." *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* 6, no. 2 (2021): 193-204.
- 5 [20] Karno, Darma. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit." *Jurnal Tampiasih* 1, no. 2 (2023): 22-32.