
**STUDI LITERATUR : PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN DI PENDAFTARAN
RAWAT JALAN RSU HAJI SURABAYA**

Agni Candramawa^{1*}, Rossalina Adi Wijayanti², Donny Adhasari Hasan³

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia^{1,2}

RSU Haji Surabaya, Indonesia³

**e-mail: agnicandra7@gmail.com*

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah diterima berdasarkan kebenaran dan kenyataan yang ada kemudian dibandingkan dengan harapannya. Hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di RSU Haji Surabaya berdasarkan data rekam medis jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSU Haji Surabaya pada bulan Januari sampai Maret 2020 terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada setiap bulannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan RSU Haji Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode literature review 10 jurnal menggunakan teknik pengukuran 5 dimensi mutu layanan kesehatan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil literature review menunjukkan kepuasan dimensi mutu dinilai paling puas adalah dimensi *assurance* dan *reliability*, sedangkan dimensi ketidakpuasan tertinggi adalah dimensi *tangibles* dan *emphaty*.

Kata Kunci: kepuasan, pendaftaran, pelayanan

Abstract

Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of the service received based on truth and reality that is then compared to his expectations. The results of observations made by researchers at Surabaya Haji Hospital based on medical record data on the number of outpatients visiting Surabaya Haji Hospital in January to March 2020 there is a decrease in the number of outpatient visits each month. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in the outpatient registration at RSU Haji Surabaya. This study uses a literature review method of 10 journals using measurement techniques of 5 dimensions of health service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the literature review indicate that the satisfaction of the quality dimension is considered the most satisfied is the dimension of assurance and reliability, while the highest dimension of dissatisfaction is the dimension of tangibles and empathy.

Keywords: satisfaction, registration, service

1. Pendahuluan

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang bermutu, upaya pelayanan kesehatan meliputi setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit (preventif), peningkatan kesehatan (promotif), pengobatan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) oleh pemerintah dan masyarakat (Kemenkes RI, 2009). Salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan adalah RSU Haji Surabaya yang berlokasi di Jl. Manyar Kertoadi, Klampis Kec Sukolilo Kota Surabaya merupakan RSU bertipe B Pendidikan yang berada dibawah naungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, (1996) dalam jurnal Chairunnisa & Puspita, (2017). Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil

penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah diterima berdasarkan kebenaran dan kenyataan yang ada kemudian dibandingkan dengan harapannya (Sarbaguna, 2008). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengukuran (Deharja et al., 2017).

Aspek kepuasan masyarakat atau pasien sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990) dalam Chairunnisa & Puspita, (2017) mengidentifikasi lima kelompok dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Permasalahan tersebut sejalan dengan penelitian oleh Khasanah & Pertiwi, (2010) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sebesar 71.6%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian rekam medis RSUD Haji Surabaya dilihat dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya pada bulan Januari sampai bulan Maret 2020 terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada setiap bulannya. Data kunjungan jumlah pasien pada bulan Januari 2020 sebesar 1.675 pasien mengalami penurunan pada bulan Februari 2020 yaitu sebesar 1.479 pasien dan bulan Maret 2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 1.455 pasien. Penurunan tersebut menunjukkan kemungkinan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang diketahui dari hasil observasi peneliti, RS tersebut masih mempunyai beberapa kendala diantaranya adalah kurangnya petugas pendaftaran karena masih terjadinya penumpukan pasien khususnya pasien BPJS. Kendala lainnya yaitu belum digunakannya alat pengeras suara untuk memanggil nomor antrian, terdapat beberapa pasien kurang memahami alur pelayanan, kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran hal ini dibuktikan banyak pasien yang berdiri menunggu antrian dan kurang ramahnya petugas pendaftaran kepada pasien. Menurut Wijono (1999) dalam Chairunnisa & Puspita, (2017), tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 tingkat kepuasan, yaitu: bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dengan memperhatikan fenomena tersebut, tujuan dari penulisan ini adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang biasa dikenal dengan teori *service quality* dan dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas atau mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta memberikan saran bagi Rumah sakit agar lebih baik kedepannya.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah studi literature review. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel melalui website Google Scholar seperti JKesV, JKM e-Journal, DOI, Jurnal Kesehatan Politeknik Negeri Jember. Kata kunci pencarian artikel dengan melakukan pengumpulan tema kepuasan pasien yang dikaitkan dengan pendaftaran rawat jalan. Pembatasan proses pencarian tidak hanya dikaitkan dengan tema, melainkan juga tahun diterbitkannya jurnal atau artikel tersebut. Tahun penerbitan artikel atau jurnal yang dipakai adalah dalam kurun waktu 10 tahun terakhir artikel atau jurnal dalam bentuk full teks dan adapun pembatasan pencarian artikel atau jurnal yaitu sebanyak 10 artikel atau jurnal. Sebelum penulis membuat kesimpulan dari beberapa hasil literature review penulis mengidentifikasi dalam bentuk ringkasan singkat berupa nama penulis, tahun penulisan, metode penelitian dan hasil penelitian. Setelah itu penulis melakukan analisis pada aspek 5 dimensi berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada pendaftaran rawat jalan. Metode pengukuran yang digunakan adalah 5 dimensi mutu layanan kesehatan yaitu bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Objek penelitian yang digunakan adalah ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Identifikasi Artikel

Tabel 1: Hasil Identifikasi Artikel

Penulis (tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Noorhidayah & Anggraeni, (2019)	5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	Hasil analisis univariat pada penelitian ini distribusi frekuensi minat pemanfaatan ulang rawat jalan umum pasien berminat 81,7%, tidak berminat 18,3%. Persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan baik 53,3% dan tidak baik 46,7%. Persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan baik 60% tidak baik 40%. Persepsi pasien tentang jaminan layanan baik 71,7% tidak baik 28,3%. Persepsi pasien tentang empati pelayanan baik 61,7% tidak baik 38,3%.
Wicahyanti (2019)	5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	Hasil identifikasi persepsi kualitas pelayanan pendaftaran dengan variabel <i>tangibles</i> menunjukkan sangat tidak baik 1,3%, tidak baik 8,4%, kurang baik 24,0%, baik 62,6%, sangat baik 3,7% dengan aspek yang diteliti meliputi kebersihan ruang tunggu pasien, luas ruang tunggu pasien, cara berpakaian petugas pendaftaran, ketersediaan papan informasi, pemanfaatan kotak saran, dan jumlah tempat duduk yang tersedia di ruang tunggu. Persepsi kualitas pelayanan variabel <i>reliability</i> sangat tidak baik 0%, tidak baik 2,6%, kurang baik 49%, baik 72,5% sangat baik 7,0 % dengan aspek yang diteliti meliputi kesiapan petugas pendafrtran dalam melayani pasien ketika jam buka yaitu 07.30-12.30, pelayanan petugas terhadap lansia/pasien berkebutuhan khusus, kejelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien. Persepsi kualitas pelayanan variable <i>responsiveness</i> sangat tidak baik 0%, tidak baik 0%, kurang baik 12,6%, baik 78,6%, sangat baik 8,8% dengan aspek yang diteliti kesesuaian petugas dala melayani pasien dengan nomor antrian dan kecepatan petugas dala menyediakan formulir rawat jalan. Persepsi kualitas pelayanan variable <i>assurance</i> sangat tidak baik 0,3%, tidak baik 2,5%, kurang baik 13,2%, baik 76,9%, sangat baik 7,1% dengan

<p>Bagus Kuntoadi & Endah Sari (2018)</p>	<p>& 5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)</p>	<p>aspek yang diteliti kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan bagi pasien, sikap ramah petugas terhadap pasien dan keluarga pasien, pelayanan petugas pendaftaran dengan salam, senyum, sapa dan penjagaan kerahasiaan informasi pasien. Persepsi kualitas pelayanan variable <i>emphaty</i> sangat tidak baik 0,7%, tidak baik 7,7%, kurang baik 12,5%, baik 68,9%, sangat baik 10,3% dengan aspek yang diteliti kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi dengan pasien, sikap petugas apabila terjadi masalah pada pasien, pelayanan petugas dalam memandang status social baik pasien mampu maupun tidak mampu. Hasil penelitian ini ditinjau dari aspek <i>tangibles</i> meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi kategori puas 79%, tidak puas 10% dan netral 11%. Ditinjau dari dimensi <i>responsiveness</i> meliputi keinginan para petugas membantu klien dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan/harapan klien kategori puas 83% tidak puas 8% dan netral 9%. Dimensi <i>reliability</i> meliputi kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan ketegori puas 80%, tidak puas 8% dan netral 12%. Dimensi <i>assurance</i> meliputi kompetensi, memberikan rasa aman dari bahaya, risiko/keraguan, dan kepastian mencangkup pengetahuan, kesopanan, sikap dapat dipercaya petugas kategori puas 87%, tidak puas 6% dan netral 7%. Dimensi <i>empathy</i> meliputi kemampuan memberikan perhatian penuh kepada klien, kemudahan untuk melakukan kontak kategori puas 87%, tidak puas 5% dan netral 8%.</p> <p>Hasil penelitian ini pada dimensi <i>tangibles</i> responden merasa puas 72,7% tidak puas 27,3%. Dimensi <i>reliability</i> responden merasa puas 66,2%. Dimensi <i>responsiveness</i> responden merasa puas 68,8% tidak puas 31,2%. Dimensi <i>empathy</i> responden merasa puas 58,4% tidak</p>
<p>Suryati & Widjarnako (2017)</p>	<p>5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)</p>	

Eninurkhayatun Suryoputro (2017)	& 5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	<p>puas 41,6%. Dimensi <i>assurance</i> responden merasa puas 68,8% tidak puas 31,2%.</p> <p>Hasil penelitian ini pada aspek <i>tangibles</i> rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan 81,94% dengan kesesuaian dibawah rata-rata meliputi penataan loket pendaftaran 78,23%, ruang tunggu bersih,luas,nyaman 70,27%, tersedianya kursi dalam jumlah yang cukup 70,52%. Pada aspek <i>reliability</i> rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan 77,62%. Pada aspek <i>responsiveness</i> rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan 77,0% terdapat tingkat kesesuaian dibawah rata-rata yaitu waktu tunggu pasien untuk mendaftar registrasi cepat 69,75%. Aspek <i>assurance</i> mencakup pengetahuan dan ketrampilan petugas,kesopanan, keramahan, kemampuan petugas dalam berkomunikasi rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan 79,44%. Aspek <i>empathy</i> rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan 80,88% Dengan kesesuaian dibawah rata-rata meliputi petugas dan pasien terjalin komunikasi yang baik 77,48%.</p>
Laelyah (2017)	& Subekti 5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	<p>Tingkat kepuasan pada dimensi <i>tangibles</i> tidak puas 53,3% puas 31,5% sangat puas 4,3%. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i> cukup puas 53,3%, puas 45,7% puas 1,1%. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>responsiveness</i> tidak puas 5,4% cukup puas 66,3% puas 26,1% sangat puas 2,2%. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>assurance</i> tidak puas 6,5% cukup puas 65,2% puas 31,5% sangat puas 4,3%. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>empathy</i> tidak puas 14,1% cukup puas 59,8% puas 22,8% sangat puas 3,3%.</p> <p>Pada dimensi <i>tangible</i> rata-rata presentase 90,1% menunjukkan bahwa pasien masih merasa belum puas meliputi pelayanan yang sopan dan ramah (88,9%),kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan (81,3%), kelengkapan, kesiapan dan kebersihan (88,8%). rata-rata</p>
Sondari (2017)	& Raharjo 5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	

Halimatusa'diah (2015)	5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	<p>presentase tingkat kesesuaian dimensi <i>reliability</i> 88,8% hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti, prosedur penerimaan pasien yang cepat (83,1%), ketepatan jadwal pelayanan (87,5%). Pada dimensi <i>responsiveness</i> rata-rata presentase 92,2% pasien sudah merasa puas. Pada dimensi <i>assurance</i> rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya 92,7% menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas. Pada dimensi <i>emphaty</i> rata-rata presentase 93% menunjukkan pasien merasa puas.</p> <p>Pada dimensi <i>tangibles</i> persepsi pasien pada pelayanan rawat jalan baik 73,3% tidak baik 26,7%. Pada dimensi <i>reliability</i> persepsi pasien baik 60% tidak baik 40%. Pada dimensi <i>responsiveness</i> persepsi pasien baik 53,3% tidak baik 46,7%. Pada dimensi <i>assurance</i> persepsi pasien baik 71,7% tidak baik 28,3%. Pada dimensi <i>empathy</i> persepsi pasien baik 61,7% tidak baik 38,3%.</p>
Pangestu (2013)	5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	<p>pada dimensi <i>tangibles</i> mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan atribut T1 kerapuhan petugas pendaftaran 71% T4 kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran 69%. pada dimensi <i>reliability</i> mayoritas responden memilih jawaban setuju yaitu dengan R11 kenhandalan petugas pendaftaran 68%. pada dimensi <i>responsiveness</i> mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan Rs1 yaitu ketanggapan petugas pendaftaran dalam melayani pasien 65%. pada dimensi <i>assurance</i> mayoritas jawaban responden setuju dengan A1 kejelasan petugas pendaftaran 81%. pada dimensi <i>empathy</i> mayoritas responden memilih jawaban setuju dengan E1 keramahan petugas pendaftaran 74%.</p>
Umam et al., (2019)	5 dimensi mutu (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)	<p>Pada dimensi <i>tangibles</i> dengan tingkat kesesuaian (95,05%) dibawah tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu (98.58%) belum dapat memuaskan pasien. dimensi <i>reliability</i> dengan tingkat kesesuaian (102,66) diatas nilai tingkat kesesuaian keeluruhan yaitu</p>

(98.58%) sudah dapat memuaskan pasien. Artinya dimensi ini dianggap sudah dinilai handal, akurat dan terpercaya. dimensi *emphaty* dengan tingkat kesesuaian (101,40) diatas tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu (98.58%) sudah dapat memuaskan pasien bahwa orang yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. dimensi *responsiveness* dengan tingkat kesesuaian (97,00%) dibawah tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu (98.58%) belum memuaskan pasien. Artinya dimensi ini belum dinilai sigap, tanggap, dan cepat dalam pelayanan. dimensi *assurance*, dengan tingkat kesesuaian (96,79%) dibawah tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu (98.58%) belum memuaskan pasien. Artinya dimensi ini belum dinilai mampu memberikan jaminan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi.

3.2 Identifikasi Aspek 5 Dimensi Mutu Layanan Kesehatan

Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian dari studi literature sebanyak 10 jurnal yang diperoleh oleh peneliti yang ditinjau dari aspek 5 dimensi mutu layanan kesehatan adalah sebagai berikut :

3.2.1 *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Penampilan dari fasilitas fisik seperti letak ruang yang strategis sehingga mudah untuk dicari atau ditemukan, luas ruang yang dapat menampung semua konsumen atau pasien serta kebersihan dari suatu tempat. *tangibles* juga berkaitan dengan penampilan dari petugas, misalnya dalam hal cara berpakaian petugas yang rapi. Ketersediaan sarana dan prasarana pada tempat pelayanan kesehatan berupa alat atau bahan yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pasien seperti papan informasi yang dapat membantu pasien dalam memperoleh informasi terkait pelayanan dan kotak saran yang disediakan untuk menampung kritik dan saran dari pasien serta jumlah tempat duduk yang disediakan untuk menampung pasien (Bustami, 2011). Berdasarkan hasil studi literature menyatakan bahwa pada dimensi *tangibles* pasien belum puas dikarenakan tidak adanya papan informasi yang membantu pasien dalam memperoleh informasi terkait pelayanan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran yang kurang, pasien banyak yang berdiri untuk menunggu pendaftaran dikarenakan petugas loket yang lamban dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Umam et al., 2019) padahal dimensi ini menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan karena suatu bentuk jasa tidak bias dilihat, dicium, dan diraba.

3.2.2 Reliability (Keandalan)

Kemampuan penyedia pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan yang telah dijanjikan, misalnya terkait dengan kejelasan dalam memberikan informasi sehingga dapat dimengerti maksud dan tujuannya oleh pasien, jam buka pelayanan dan cara petugas dalam melayani pasien lansia atau pasien berkebutuhan khusus dimana harus sesuai dengan SOP yang telah diterapkan (Bustami, 2011). Berdasarkan hasil studi literature menyatakan bahwa pada dimensi *reliability* pasien mengatakan puas dikarenakan petugas melayani dengan baik, kemampuan dalam melayani dengan hati-hati dan teliti, kejelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien. Artinya dimensi ini dianggap sudah dinilai handal, akurat dan terpercaya. Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1985) dalam (Umam et al., 2019) menyatakan *reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3.2.3 Responsiveness (Ketanggapan)

Kemampuan penyedia pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pelanggan. Dimensi ini terkait dengan sikap dari staff atau karyawan dalam menyediakan jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan, misalnya terkait dengan kesesuaian petugas dalam melayani pasien sesuai dengan nomer antrian beserta kecepatan petugas dalam penyediaan informasi yang langsung merespon dan menjawab terkait apa yang ditanyakan atau dibutuhkan oleh pasien serta penyediaan formulir rawat jalan. Penyediaan formulir rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit (Kemenkes,2008). Berdasarkan hasil studi literature menyatakan bahwa pada dimensi *responsiveness* pasien mengalami cukup puas dimana kepuasan pasien terletak pada ketanggapan petugas kesehatan memberikan pelayanan, serta kecepatan petugas memberikan arahan saat pasien memerlukan informasi dan kecepatan petugas dalam menyediakan formulir rawat jalan sedangkan ketidakpuasan pasien terletak pada petugas pendaftaran loket belum cekatan, pasien harus menunggu dalam waktu yang lama untuk melakukan proses administrasi pendaftaran. Hal ini sejalan dengan penelitian (Laeliyah & Subekti, 2017) didapatkan bahwa sebagian besar kepuasan responden terhadap pelayanan padadimensi *responsiveness* khususnya akan cakupan dalam pelayanan oleh petugas untuk ketanggapan, kesiapan, dan kemampuan dalam melayani komplain/masalah pasien yang masihbelum memuaskan.

3.2.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi mutu pelayanan dimana petugas harus memiliki kompetensi dalam memberikan jasa sehingga bebas dari bahaya dan risiko. Kompetensi merupakan kemampuan petugas yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam melayani pasien (Rahmah, 2018). Sikap ramah dari petugas juga termasuk dalam jenis dimensi ini agar menimbulkan perasaan nyaman bagi pelanggan saat proses pelayanan, selain itu juga penting bagi petugas untuk menjaga kerahasiaan informasi pasien. Berdasarkan hasil studi literature menyatakan bahwa pada dimensi *assurance* pasien merasa sangat puas karena pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas.

3.2.5 Empathy (Empati)

Kemampuan penyedia pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan menjalin hubungan dan komunikasi termasuk pehataannya terhadap pelanggan saat proses pelayanan, misalnya dengan tidak memandang status sosial pelanggan sehingga dapat memahami kebutuhan atau masalah yang terjadi pada pelanggan. Berdasarkan hasil studi literature menyatakan bahwa pada dimensi *empathy* pasien belum puas dikarenakan tidak terjalin komunikasi dengan baik pasien dengan petugas, tidak memberikan senyum dan bersikap tidak ramah kepada pasien dan petugas melayani tanpa melakukan kontak mata dengan pasien.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Hasil dari studi literature yang telah diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil kesimpulan 10 literature pada dimensi *tangibles* pasien merasa belum puas dikarenakan tidak adanya papan informasi yang membantu pasien dalam memperoleh informasi terkait pelayanan, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran yang kurang, pasien banyak yang berdiri untuk menunggu pendaftaran dikarenakan petugas loket yang lamban dalam memberikan pelayanan.
- b. Berdasarkan hasil kesimpulan 10 literature pada dimensi *reliability* pasien merasa puas dikarenakan petugas melayani dengan baik, kemampuan dalam melayani dengan hati-hati dan teliti, kejelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien.
- c. Berdasarkan hasil kesimpulan 10 literature pada dimensi *responsiveness* pasien merasa cukup puas dimana kepuasan pasien terletak pada ketanggapan petugas kesehatan memberikan pelayanan, serta kecepatan petugas memberikan arahan saat pasien memerlukan informasi dan kecepatan petugas dalam menyediakan formulir rawat jalan sedangkan ketidakpuasan pasien terletak pada petugas pendaftaran loket belum cekatan, pasien harus menunggu dalam waktu yang lama untuk melakukan proses administrasi pendaftaran.
- d. Berdasarkan hasil kesimpulan 10 literature pada dimensi *assurance* pasien merasa sangat puas karena pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas.
- e. Berdasarkan hasil kesimpulan 10 literature pada dimensi *assurance* pasien merasa belum puas dikarenakan tidak terjalin komunikasi dengan baik pasien dengan petugas, tidak memberikan senyum dan bersikap tidak ramah kepada pasien dan petugas melayani tanpa melakukan kontak mata dengan pasien.

4.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan:

A. Bagi Rumah Sakit RSUD Haji Surabaya

1. Menambah Menambah petugas pendaftar pada saat jam sibuk
2. Menyediakan fasilitas bagi petugas untuk melakukan pelatihan agar dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan bidangnya misalnya terkait dengan kejelasan memberikan informasi kepada pasien, keramahan kepada pasien, kecepatan petugas dalam melayani pasien.
3. Menegakkan peraturan terkait keramahan dalam pelayanan dengan melakukan pengawasan terkait kinerja petugas dalam memberikan pelayanan dan memberikan *reward* (penghargaan) berupa penghargaan petugas terbaik.
4. Menambah jumlah bangku tunggu

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu melakukan penelitian pada aspek lain di RSUD Haji Surabaya
2. Peneliti dapat melakukan penelitian kepuasan pada pelayanan lain (Rawat Inap, Poliklinik)
3. Peneliti dapat melakukan analisis kuantitatif langsung sesuai dengan data yang di dapat di lapangan

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti berikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu seluruh petugas rekam medis RSUD Haji Surabaya tidak lupa juga ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah membimbing untuk menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Bagus Kuntoadi, G., & Endah Sari, N. (2018). Tinjauan Ketidakpuasan Pasien Lama Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di R.S Menteng Mitra Afia. *MEDICORDHIF Jurnal Rekam Medis*, 5(1), 39–41. <http://akademiperekammedis.ac.id/jurnal/index.php/medicordhif/article/view/7>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). *ISSN: 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN: 2354-5852*. 5(2), 106–115. <https://jurkes.polije.ac.id/index.php/journal/article/view/25/19>
- Eninurkhayatun, B., & Suryoputro, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 5(4), 33–42. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
- Halimatusa'diah. (2015). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). terhadap Kepuasan Konsumen RS St . Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124. <https://widyamanggala.ac.id/journal/index.php/jurnalaset/article/view/62/28>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Noorhidayah, & Anggraeni, S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura*. 10(2), 758–772. https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Terhadap+Tingkat+Kepuasan+Pasien+BPJS+Di+Pelayanan+Rawat+Jalan+RSUD+Ratu+Zalecha+Martapura+Tahun+2019+&btnG=%0A%0A
- Pangestu, A. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan. *Hilos Tensados*, 1, 1–476. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sondari, A., & Raharjo, B. B. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(1), 15–21. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/14003>
- Suryati, & Widjarnako, B. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 5(5), 1102–1112. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/19255>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 7–19.

Wicahyanti, E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bangsalsari. *Hilos Tensados*, 1, 1–476.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>