

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN
LIMA DIMENSI MUTU RUMAH SAKIT DI RUMAH SAKIT UMUM
ISLAM YAKSSI GEMOLONG SRAGEN**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program
Studi Diploma III Rekam Medik dan Informasi Kesehatan**

Oleh :

PUTRI AFDILAH WULANDARI

210205195

Program Studi Diploma III Rekam Medik dan Informasi Kesehatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Duta Bangsa Surakarta

2024

PERSETUJUAN

Nama : Putri Afdilah Wulandari

NIM : 210205195

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu
Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen



Surakarta, 14 Juni 2024

Menyetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji

Tugas Akhir Program Studi Diploma III Rekam Medik dan

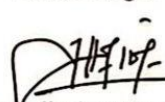
Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Pembimbing I


(Tominanto, S.Kom., M.Cs)

Pembimbing II


(Novita Yuliani, S.KM., M.Kes)

PENGESAHAN

Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah
Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Oleh :

Putri Afdilah Wulandari

210205195

Telah Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Duta Bangsa Surakarta dan diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Pada Tanggal :

Dewan Penguji :

Penguji 1 : Tominanto, S.Kom., M.Cs

Penguji 2 : Saryadi, S.E., M.M

Penguji Profesi : Prihatin, A.Md.PK

Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Duta Bangsa Surakarta

Warsi Maryati, S.K.M., MPH

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini peneliti persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orang tua saya yang saya cintai, terimakasih untuk do'a dan dukungan baik moril maupun materi sehingga Tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Untuk dosen pembimbing saya Bapak Tominanto, S.Kom.,M.Cs dan Ibu Novita Yuliani, S.KM.,M.Kes atas bimbingan serta waktunya untuk membimbing saya.
4. Pembimbing akademik saya Ibu Riska Rosita, S.KM.,MPH terimakasih untuk bimbingan, motivasi, dan semangat untuk kami anak-anak didikmu kelas 21A5.
5. Teman-temanku kelas 21A5 yang telah menemani selama 3 tahun berjuang Bersama dalam suka maupun duka.
6. Untuk yang terakhir, terimakasih kepada semua orang yang selalu ada disamping saya. Orang-orang yang selalu menemani dan mensupport saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua kebaikan yang telah kalian berikan.

MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyirah, 94 : 5-6)

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita yang mereka ingintahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan, kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Jadi tetap berjuang ya.”

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.” -Hindia

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Tugas akhir yang berjudul :

“Tinjauan Kepuasan pasien Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Mutu Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen Tahun 2024” ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar puastaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes No. 17,tahun 2010).

Surakarta, 19 Juni 2024

Mahasiswa



Putri Afdilah Wulandari

210205195

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat Menyusun Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen Tahun 2024” dengan baik.

Adapun Tugas Akhir ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Singgih Purnomo, MM selaku Rektor Universitas Duta Bangsa Surakarta.
2. Dr. M.Arwani Amin selaku Direktur Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen yang telah mengizinkan peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Warsi Maryati, S.KM., MPH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
4. Linda Widyaningrum, S.KM., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
5. Tominanto, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
6. Novita Yuliani, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta.
7. Bapak dan ibu dosen program studi D3-Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis.
8. Kedua orang tua yang memberikan dukungan, do'a dan kasih saying sepenuhnya serta yang selalu ada dalam suka maupun duka.
9. Juga teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyusun Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini kurang sempurna, maka dari itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima untuk pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya. Semoga penulisan ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat.

Surakarta, Januari 2024

Penulis

ABSTRAK

PUTRI AFDILAH WULANDARI

Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Mutu Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yaksi Gemolong Sragen

Peningkatan mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam sebuah manajemen rumah sakit. Setiap rumah sakit pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien sebagai pelanggan. Berdasarkan studi pendahuluan tentang pelayanan yang diterima pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu dimensi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap pelayanan rawat jalan di RSUI Yakssi Gemolong Sragen.

Metode penelitian menggunakan deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dengan cara kuisioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *incidental sampling* dengan besar sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengolahan data menggunakan excel dengan cara dikelompokkan berdasarkan dimensinya, ditotal setiap pertanyaan.

Hasil penelitian kepuasan pasien mutu pelayanan dibagian TPPRJ di RSUI Yakssi Gemolong terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien banyak yang merasa puas berdasarkan pertanyaan pertama dimensi *responsiveness* dengan jumlah 67 responden atau (67,00%) dan pertanyaan kedua 76 responden atau (76,00%). Responden banyak yang merasa tidak puas berdasarkan pertanyaan pertama dimensi *reliability* dengan jumlah 36 responden atau (36,00%) dan pertanyaan kedua 33 responden atau (33,00%). Berdasarkan pertanyaan pertama dimensi *assurance* responden banyak mengatakan cukup puas dengan jumlah 52 responden atau (52,00%) dan pertanyaan kedua mengatakan puas dengan jumlah 58 responden atau (58,00%). Berdasarkan pertanyaan pertama pada dimensi *empathy* responden banyak yang mengatakan puas dengan jumlah 32 responden atau (32,00%) dan pertanyaan kedua 64 responden atau (64,00%). Dan responden banyak yang merasa puas berdasarkan pertanyaan pertama dimensi *tangibles* dengan jumlah 38 responden atau (38,00%) dan pertanyaan kedua 45 responden atau (45,00%).

Kesimpulan penelitian berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien, yang dianggap merasa tidak puas oleh pasien terdapat pada dimensi *reliability* dikarenakan kurangnya kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti dan prosedur pelayanan yang berliber-libet. Saran penelitian petugas rawat jalan dalam tingkat cepat dan taggap yang belum maksimal sebaiknya perlu lebih dimaksimalkan lagi. Pada pelayanan rawat jalan terutama pada bagian pendaftaran sebaiknya rumah sakit melengkapi sarana prasarana seperti pengeras suara, supaya pasien bisa mendengar suara petugas dengan jelas.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien BPJS, Rawat Jalan, 5 Dimensi Mutu.

Kepustakaan : 18 (2011-2022)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Ruang Lingkup.....	5
F. Keaslian Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Teori Pendukung	11
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	26
B. Variabel Penelitian	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampel	29

1. Populasi	29
2. Sampel	29
E. Pengumpulan Data	31
1. Sumber Data	31
2. Teknik Pengumpulan Data	32
3. Instrument Penelitian.....	32
F. Pengolahan Data.....	33
G. Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL	35
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen .	35
B. Karakteristik Responden Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi.....	39
C. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Berdasarkan <i>Responsiveness</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.....	42
D. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.....	44
E. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.....	46
F. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.....	48
G. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.....	50
BAB V PEMBAHASAN	53
A. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.	53
B. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen	54
C. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen	56

D. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen	57
E. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen	59
BAB VI PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Interval Interpretasi Skor	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi.....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi.....	41
Tabel 4. 3 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Responsiveness	43
Tabel 4. 4 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Reliability	45
Tabel 4. 5 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Assurance	47
Tabel 4. 6 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empathy .	49
Tabel 4. 7 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Tangible..	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Balasan RSUI Yakssi
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Pernyataan Keaslian
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 Pedoman Kuisisioner
- Lampiran 8 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Reliability*
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Assurance*
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Empathy*
- Lampiran 12 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Tangible*
- Lampiran 13 Hasil Wawancara Ketidakpuasan Responden
- Lampiran 14 Lembar Konsul Tugas Akhir

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	:Badan Peyelenggaraan Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
RSUI	: Rumah Sakit Umum Islam
SP	: Sangat Puas
P	: Puas
CP	: Cukup Puas
TP	:Tidak Puas
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
PBI	: Penerima Bantuan Iuran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes Nomor 3 Tahun 2020). Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Pada pelayanan kesehatan rumah sakit wajib mengadakan rekam medis untuk menunjang pelayanan dan pengelolaan informasi pasien serta dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Menurut Kotler (2016), Pelayanan rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostic dan terapeutik. Pelayanan rawat jalan (*ambulatory service*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang ada, yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat

inap. (Erwin dkk, 2013). Rawat jalan ini tidak hanya yang diselenggarakan oleh rumah sakit, puskesmas atau klinik, tetapi yang dilaksanakan di rumah pasien.

Kepuasan pasien merupakan sebuah rasa yang merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang didapatnya saat sama atau melebihi ekspektasinya dan begitupula sebaliknya, ketidakpuasan pasien merupakan sebuah rasa yang merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanan Kesehatan yang didapatnya saat tidak sesuai dengan harapannya. Maka dari itu, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien sangat dibutuhkan untuk meningkatkan mutu atau kualitas layanan Kesehatan. Perhitungan kepuasan pasien dan ketidakpuasan pasien harus dilaksanakan secara terjadwal, rutin, tepat atau akurat, dan berkesinambungan (Husada dan Rosita, 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti dengan mewawancarai beberapa pegawai rumah sakit untuk mengetahui informasi rata-rata pasien yang mendaftar setiap harinya. Petugas TPPRJ menginformasikan bahwa rata-rata pasien yang mendaftar setiap hari adalah sekitar 108 orang pasien. Survei awal ini peneliti melakukan wawancara dengan lembar kuisisioner kepada 10 responden di pendaftaran rawat jalan dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap tempat pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUI Yakssi Gemolong dengan hasil menunjukan bahwa 4 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan, 4 orang pasien menyatakan kurang puas dikarenakan petugas kurang cepat tanggap dalam merespon pasien, dan 2 orang

pasien lainnya menyatakan tidak puas dikarenakan petugas kurang ramah dalam melayani pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai beberapa pasien terkait kepuasan pelayanan pendaftaran di RSUI Yakssi Gemolong diketahui bahwa ketidakpuasan pasien masih cukup tinggi. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tinjauan kepuasan Pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu rumah sakit di rumah sakit umum islam yakssi gemolong sragen.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini antara lain, yaitu:

- a. Mengetahui bagaimana kepuasan pasien berdasarkan *Responsiveness* di RSUI Yakssi
- b. Mengetahui bagaimana kepuasan pasien berdasarkan *Reliability* di RSUI Yakssi
- c. Mengetahui bagaimana kepuasan pasien berdasarkan *Assurance* di RSUI Yakssi
- d. Mengetahui bagaimana kepuasan pasien berdasarkan *Empathy* di RSUI Yakssi
- e. Mengetahui bagaimana kepuasan pasien berdasarkan *Tangibles* bagian TPPRJ Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kepuasan Pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimesi mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan masukan atau saran bahan pertimbangan dalam pengambilan kepuasan guna peningkatan mutu pelayanan

kesehatan khususnya pada kepuasan Pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

b. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman tentang kepuasan Pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu Rumah Sakit dan sebagai sarana dan prasarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan yang ada di lapangan khususnya dalam kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu Rumah Sakit.

c. Bagi Akademik

Menambah pengetahuan, bahan referensi informasi, dan memberikan manfaat bagi program kesehatan sebagai dasar untuk prnrilitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu Rumah Sakit.

E. Ruang Lingkup

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah ilmu rekam medis dan informasi kesehaan.

2. Lingkup Materi

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka topik yang diteliti dalam penelitian ini adalah “Tinjauan Kepuasan Pasien

Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen”.

3. Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Jalan Raya Solo-Purwodadi km 20, Kec. Gemolong, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57211.

4. Lingkup Metode

Perancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan secara primer yaitu data yang diperoleh langsung penulis dari objek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada objek sebagai sumber yang dicari.

5. Lingkup Objek

Objek yang diteliti adalah Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024 s.d Juni 2024.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian	Peneliti	Tempat Penelitian	Variabel yang diteliti	Metode Penelitian
1.	Hubunga antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ddi pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen Tahun 2016	Ningrum, Hesti(2014) Citra Medika Surakarta	Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen	a. Variabel bebas terdiri dari: <i>responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible.</i> b. Variable terkait yaitu kepuasan pasien.	Penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dengan pendekatan <i>cross sectional</i>
2.	Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan UMUM terhadap Pelayanan Rawat Jalan serta Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten 2019	Ryan Pranata/2019 Universitas Duta Bangsa Surakarta	Rumah Sakit Cakra Husada	Peneliti meneliti tentang kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan serta rawat inap	Analisis deskriptif metode observasi dan wawancara
3.	Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon Tahun 2015.	Mokh Firman Ismana.	RSUD Arjawinangun Kabupaten Cirebon	a. Variabel bebas meliputi: bukti fisik kehandalan,ke tanggapan, jamina, da empati b. Variable terkait yaitu kepusan pasien	Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan Cross Sectional.

1. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Ningrum, Hesti (2014) dengan penulis adalah variable bebas dari peneliti Ningrum, Hesti adalah kualitas pelayanan dengan berdasarkan dimensi mutu yaitu responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible sedangkan penulis adalah kecepatan penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan berdasarkan aspek kepuasan pasien yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, Teknik kemampuan petugas, serta biaya. Metode pengambilan data dari peneliti yang dilakukan oleh Ningrum, Hesti (2014) dengan observasi dan kuisioner sedangkan metode yang digunakan oleh penulis yaitu dengan observasi, kuisioner, dan wawancara dan checklist.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ryan Pranata (2019) Universitas Duta Bangsa Surakarta adalah pada metode deskriptif dan pengumpulan data dengan wawancara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ryan Pranata (2019) yaitu dalam pendekatannya menggunakan desain *cross sectional study* dan dalam pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mokh Firman Ismana (2015) adalah pada metode pengumpulan data dengan wawancara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Mokh Firman Ismana (2015) yaitu dalam pendekatannya menggunakan *cross sectional* dan dalam pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam Tugas Akhir ini, disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, permasalahan, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori pendukung mengenai kepuasan Pasien Kesehatan, kerangka teori serta kerangka konsep.

Bab tinjauan Pustaka ini meliputi :

- a. Telaah penelitian yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
- b. Teori pendukung yang berisi tentang pembahasan pengertian kepuasan, faktor yang mempengaruhi kepuasan, kepuasan pelanggan, jaminan Kesehatan nasional, badan penyelenggara jaminan Kesehatan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis dan rancangan penelitian, variable penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data. Agar sistematis, bab metode penelitian meliputi :

- a. Jenis dan Rancangan Penelitian
- b. Variabel Penelitian
- c. Definisi Operasional Variabel
- d. Populasi dan Sampel
- e. Pengumpulan Data
- f. Pengolahan Data Analisis Data

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil pengamatan dari penelitian yang dilakukan meliputi gambaran umum rumah sakit, visi, misi dan hasil pengamatan.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan dari hasil pengamatan yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori Pendukung

1. Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit menurut World Health Organization (WHO) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

2. Rekam Medis

Rekam medis digunakan sebagai bukti tertulis atas seluruh tindakan serta pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien serta sebagai alat komunikasi antar tenaga kesehatan yang ikut serta dalam menangani dan merawat pasien. (Permenkes No. 24 Tahun 2022). Terdapat beberapa tahapan yang dilalui dalam pengelolaan rekam medis diantaranya ialah kegiatan pendaftaran yang berfungsi untuk menerima kunjungan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Menurut Sudra (2014) Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan atau Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) disebut juga Locket Pendaftaran RawatJalan.

a. Tugas Pokok TPPRJ dalam pelayanan rekam medis

- 1) Menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan.
- 2) Melakukan pencatatan pendaftaran (registrasi).
- 3) Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder DRM bagi pasien yang baru pertama kali berobat (pasien baru) dan pasien yang datang pada kunjungan berikutnya (pasien lama).
- 4) Mengarahkan pasien ke Unit Rawat Jalan (URJ) atau Poliklinik yang sesuai dengan keluhanannya.
- 5) Memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit atau Puskesmas yang bersangkutan.

b. Fungsi TPPRJ dalam pelayanan rekam medis

- 1) Pencatat identitas ke formulir rekam medis rawat jalan, data dasar pasien, KIB, KIUP dan buku register pendaftaran pasien rawat jalan.
- 2) Pemberi dan pencatat nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan.
- 3) Penyedia DRM baru untuk pasien baru.

- 4) Penyedia DRM lama untuk pasien lama melalui bagian filing.
- 5) Penyimpan dan pengguna KIUP
- 6) Pendistribusian DRM untuk pelayanan rawat jalan
- 7) Penyedia informasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

c. Informasi yang dihasilkan oleh TPPRJ

- 1) Identitas pasien minimal meliputi : nama, umur, jenis kelamin, alamat lengkap (nama jalan, nomor rumah, kota/kabupaten, kode pos atau RT, RW, desa/kelurahan, kecamatan), pendidikan, pekerjaan, status perkawinan dan nomor telepon (bila ada).
- 2) Identitas keluarga pasien minimal meliputi : hubungannya dengan pasien, nama, alamat, pekerjaan).
- 3) Cara pembayaran pelayanan kesehatan meliputi : Askes, Asuransi lain, bayar sendiri, keringanan, gratis, JPS (Jaring Pengaman Sosial).
- 4) Kunjungan baru, kunjungan lama dan jumlahnya setiap hari.
- 5) Grafik atau laporan kunjungan pasien rawat jalan baru, lama per bulan, per golongan umur, per jenis kelamin, per wilayah.
- 6) Grafik atau laporan cara pembayaran pasien rawat jalan.

d. Formulir dan Dokumen yang Digunakan di TPPRJ

- 1) Kartu Indeks Utama Pasien (KIUP) untuk mencatat dan mengindeks identitas pasien.

- 2) Kartu Identitas Berobat (KIB), untuk mencatat identitas pasien kemudian diserahkan kepada pasien.
- 3) Formulir rekam medis untuk pelayanan pasien rawat jalan dalam folder.
- 4) DRM baru untuk mencatat identitas lengkap pasien baru yang mendaftar.
- 5) Buku register pendaftaran pasien rawat jalan, untuk mencatat kegiatan pendaftaran pasien.
- 6) Buku catatan penggunaan nomor rekam medis, untuk mencatat penggunaan dan mengontrol nomor rekam medis.
- 7) Buku catatan penggunaan formulir rekam medis, mencatat penggunaan dan mengontrol formulir rekam medis.
- 8) *Tracer*, untuk mencatat permintaan DRM lama ke fungsi *filing* (sebagai media komunikasi).
- 9) Buku ekspedisi, untuk mencatat serah terima DRM sebagai bukti serah terima.

4. Aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) ada lima dimensi kualitas dalam pelayanan Kesehatan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan nyata

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness (daya tanggap) adalah Kemampuan variable pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam melakukan

hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan Pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh Pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu dan bersedia mendengar keluhan Pasien.

Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi daya tanggap para karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan. Ketika pelayanan yang baik yang diberikan oleh para karyawan akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

b. *Reability* (keandalan)

Reability (keandalan) adalah kemampuan rumah sakit untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. *Reability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Dimensi kehandalan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap produk perusahaan tersebut.

c. *Assurance* (jaminan)

Assurance (jaminan) adalah kepercayaan Pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas Kesehatan dalam memberikan Tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan. *Assurance* mencakup pengetahuan termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya resiko atau keraguraguan. Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya karyawan terhadap konsumen.

d. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab Pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan dokter dan perawat untuk membantu para Pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan klien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap Pasien.

Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dimensi empati mencakup hubungan komunikasi, perhatian

dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa para karyawan perusahaan dapat memberikan empati kepada konsumen maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap mengonsumsi jasa yang diberikan.

e. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles (berwujud) adalah keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berwujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para Pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dimensi tampilan fisik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Semakin konsumen merasakan nilai *tangibles* yang diberikan.

5. Kepuasan

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan

kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Hafizurrachman, 2015)dalam Lailatul Adita (2022).

Berdasarkan Goetsch & Davis (1994) dalam Tjiptono (2015: 146) Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu tindakan yang bersifat intangible (tidak berwujud fisik) yang dapat ditawarkan kepada pelanggan dan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan Kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak factor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang. Kemudian mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharap, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan,*privacy*, dan pengaturan kunjungan serta outcome terapi dan perawatan yang diterima.

a. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Pohan,2017) dalam Rohmadoni (2021) Kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa indikator. Diantaranya :

1. Kepuasan terhadap akses layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh pasien melalui :

- a) Jarak tempuh layanan kesehatan pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
- b) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat.
- c) Pemahaman dan pengetahuan pasien terhadap sistem layanan kesehatan itu bekerja, memberi keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

2. Kepuasan terhadap mutu layanan Kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap pasien terhadap :

- a) Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
- b) Penanganan penyakit atau perubahan kesehatan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

3. Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

Kepuasan terhadap proses layanan Kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran :

- a) Tingkat kesediaan layanan kesehatan menurut penilaian pasien.
- b) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesilayanan kesehatan lain.
- c) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
- d) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
- e) Tingkat kesulitan atau kemudahan komunikasi .
- f) Untuk dapat mengerti nasihat dokter dan/atau rencana pengobatan

4. Kepuasan terhadap system layanan

Kesehatan kepuasan terhadap system layanan Kesehatan ditentukan oleh sikap pasien terhadap :

- a) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
- b) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- c) Penyampaian benefit dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

b. Jaminan Kesehatan Nasional

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan Kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar

Kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya diabayar oleh pemerintah.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi social yang bertujuan agar seluruh masyarakat Indonesia terlindungi dalam system asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan. Perlindungan di berikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah (Permenkes, 2014).

Peserta Jaminan Kesehatan Nasional yaitu setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling skingkat enam bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran yang telah ditetapkan. Program JKN dikelola oleh BPJS Kesehatan. Adalah Badan resmi pemerintah yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014.

c. Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan

1) Pengertian BPJS Kesehatan

Menurut Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 Tahun 2015, Badan peyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang selanjutnya disingkat BPJS Kesehatan adalah badab hukum yang dibentuk untuk meyelenggarakan program Jaminan

Kesehatan. Sedangkan jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

2) Kepesertaan BPJS Kesehatan

Peserta BPJS adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI).

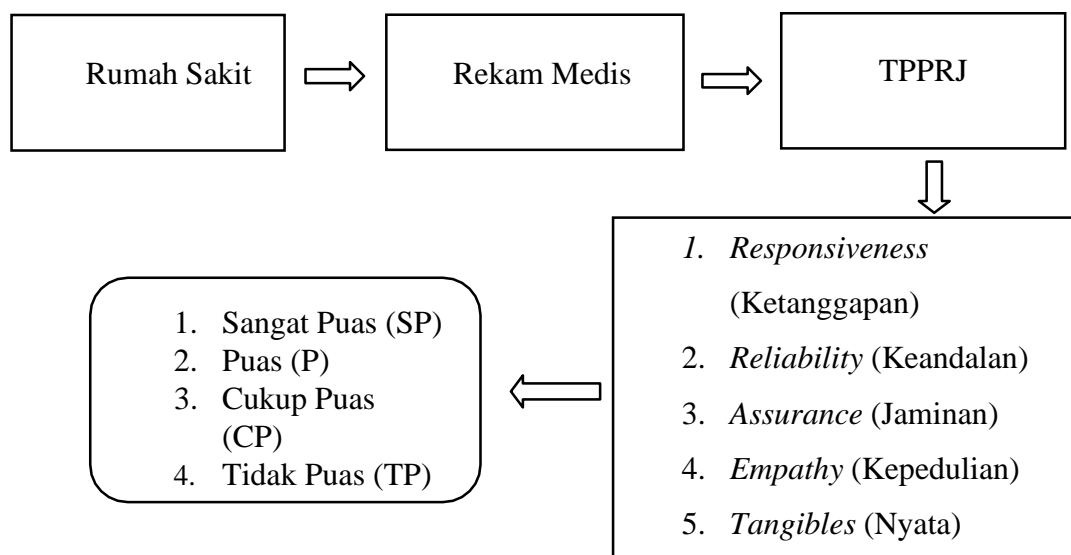
Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan iuran dibayar oleh pemerintah, sedangkan non PBI penerima upah dilakukan pemotongan gaji tiap bulannya, dan non PBI non penerima upah melakukan pembayaran setiap sebulan sekali sesuai tingkatan kelas yang diambil.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, beberapa pernyataan Kesehatan Pasien masih mengeluhkan tentang pelayanan di bagian TPPRJ RSUI Yakssi Gemolong Sragen, selain itu fasilitas, sarana dan prasarana masih belum memadai. Oleh karena itu peneliti ingin meninjau tingkat

kepuasan Pasien Kesehatan di bagian TPPRJ Rumah Sakit
Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

B. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah menggambarkan teori-teori dan argument tentang variable yang akan diteliti maupun interaksinya, baik variable bebas maupun variable terkait (Notoatmodjo, 2018). Kerangka teori dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar2. 1 Kerangka Teori

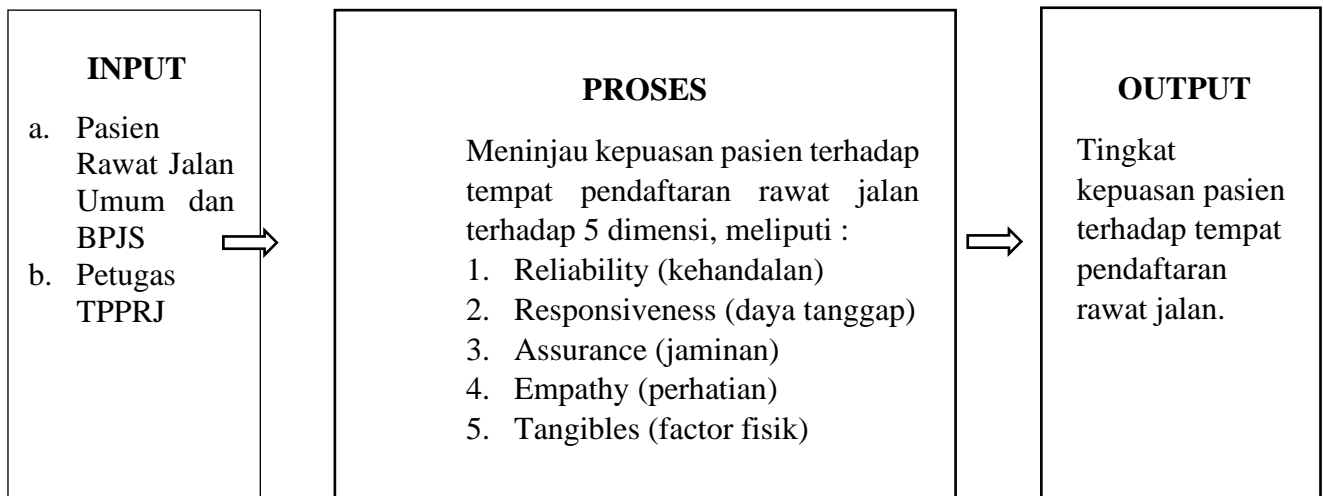
Sumber : (Notoatmodjo, 2018)

Kerangka teori pada gambar 2.1 penelitian ini diawali dari pasien datang ke RSUI Yakssi Gemolong lalu mendaftar di tempat pendaftaran rawat jalan kemudian pasien dapat mengetahui dan menilai pelayanan Kesehatan yang

diberikan oleh RSUI Yakssi Gemolong berdasarkan 5 dimensi mutu yaitu kehandalan, cepat tanggap, jaminan, kepedulian, dan nyata. Dari kelima dimensi mutu yang diteliti maka akan mendapatkan tingkat kepuasan dari pasien yang berbeda-beda antara pasien satu dengan pasien yang lain. Tingkat kepuasan pasien itu sendiri terdiri dari pasien merasa sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Dari jawaban tingkat kepuasan pasien tersebut akan mempengaruhi manajemen mutu (*quality assurance*) dari pelayanan yang telah diberikan kepada pasien di rumah sakit. Manajemen mutu (*quality assurance*) inilah yang nantinya akan menjadi acuan bagi rumah sakit untuk dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

C. Kerangka Konsep

Rangkaian variable dalam kerangka teori tidak semua dipilih dalam Menyusun kerangka konsep untuk diteliti. Pada kerangka konsep, penelitian ini menghubungkan mutu pelayanan Kesehatan (*independent variable*) terhadap kepuasan Pasien Umum dan BPJS.



Gambar2. 2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dari gambar 2.2 menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terkait. Sumber dan penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan Kesehatan. Kemudian diberikan kuisioner untuk menilai bagaimana pelayanan yang telah diberikan berdasarkan 5 dimensi mutu yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Dari hasil penelitian kuisioner tersebut maka dapat diketahui bagaimana tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien terdiri dari pasien merasa sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif. Menurut Notoatmodjo (2018:35) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendeskriptifkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Dimana penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kepuasan pasien rawat jalan mencakup aspek mutu pelayanan berdasarkan *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:14) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat statistic. Dimana penelitian ini dilakukan berdasarkan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument kuisioner pada Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong.

B. Variabel Penelitian

Variabel merupakan sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh suatu penelitian tentang konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2018:103). Berikut variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi :

1. *Responsiveness* (Ketanggapan)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Kepedulian)
5. *Tangibles* (Nyata)

C. Definisi Operasional Variabel

Untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel diamati/diteliti, perlu sekali variabel-variabel tersebut diberi Batasan atau “definisi operasional”. Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrument atau alat ukur (Notoatmodjo, 2018). Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Variabel
1.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kemampuan petugas pelayanan rawat jalan RSUI Yakssi dalam memberikan pelayanan pasien dengan cepat dan tepat serta tidak membedakan pasien.
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kemampuan petugas pelayanan rawat jalan RSUI Yakssi secara akurat dan andal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan dan kesopanan petugas pelayanan rawat jalan RSUI Yakssi dalam memberikan pelayanan.
4.	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	Kemampuan petugas pelayanan rawat jalan RSUI Yakssi dalam hubungan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian.
5.	<i>Tangibles</i> (Nyata)	Kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas pelayanan rawat jalan RSUI Yakssi

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2018:5). Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*), maka peneliti menggunakan populasi dengan jumlah keseluruhan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen yang berobat jalan pada satu bulan Desember yang berjumlah 3.371 pasien.

2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2018:27). Sampel pada penelitian ini menggunakan rata-rata dari populasi pasien rawat jalan umum dan BPJS di bagian TPPRJ Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

a. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Teknik *incidental sampling*. Pengambilan sampel secara *incidental* ini dilakukan dengan cara mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Dalam penelitian ini kriteria inklusi dan eksklusi pada pasien rawat jalan yaitu :

1) Kriteria Inklusi :

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek uji dari suatu populasi yang akan diteliti dan ditetapkan sebelum

penelitian dilakukan. Kriteria inklusi yang digunakan pada penelitian, antara lain:

- a) Pasien dewasa dengan umur 21-60 tahun.
- b) Pasien bisa baca dan tulis dengan baik
- c) Bersedia menjadi responden.

2) Kriteria eksklusi :

Kriteria eksklusi adalah mengeluarkan subjek uji yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian akibat sebab-sebab tertentu. Kriteria eksklusi pada penelitian ini, antara lain :

- a) Pasien yang mengisi kuisioner yang tidak lengkap.
- b) Pasien memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi.

b. Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen menggunakan rumus *Slovin*, Sugiyono (2017:81).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = populasi

e = batas toleransi kesalahan 10%=0,1

$$n = \frac{3.371}{1 + 3.371 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.371}{1 + 3.371 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{3.371}{1 + 33,71}$$

$$n = \frac{3.371}{34,71}$$

$$= 97,11 = 98 / 100 \text{ sampel}$$

E. Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari proses pengumpulan yang dilakukan secara langsung dari sumber datanya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari data yang dikumpulkan dari lembaran laporan yang berupa kuisioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dan dipilih jawaban yang telah dipersiapkan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari institusi yang telah mengumpulkan datanya, jadi tidak langsung dikumpulkan dari sumber data yaitu subjek yang diteliti. Data

sekunder dalam penelitian ini yaitu profil rumah sakit dan struktur organisasi di RSUI Yakssi.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Kuisisioner

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner dalam bentuk pernyataan Skala Likert. Kuisisioner terdiri dari sejumlah pertanyaan dalam empat kategori jawaban yaitu : SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), dan TP (Tidak Puas). Skor terhadap pilihan jawaban Sangat Puas adalah 4, Puas adalah 3, Cukup puas adalah 2, Tidak Puas adalah 1.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2022). Wawancara dalam penelitian ini ditunjukan kepada kepala instalasi rekam medis RSUI Yakssi dan pasien rawat jalan RSUI Yakssi.

3. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo, 2018:36). Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

a. Pedoman Kuisisioner

Pedoman kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang tersusun dengan baik yang digunakan untuk alat pengumpulan data melalui survey.

b. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara yaitu berupa daftar pertanyaan yang disusun dan tercerna untuk mendapatkan informasi.

c. Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan alat tulis seperti kertas dan bolpoint.

F. Pengolahan Data

Berdasarkan instrument penelitian data di atas, maka penelitian ini menggunakan pengolahan data dengan cara:

1. Edit (*editing*)

Peneliti melakukan editing pada kuisisioner yang telah diisi oleh subjek penelitian agar tidak didapatkan kelengkapan kuisisioner dalam pengisian.

2. Pengkodean (*coding*)

Pemberian kode agar proses pengolahan data lebih mudah, pengkodean didasari pada jawaban yang diberi skor atau nilai tertentu.

3. Memasukan Data (*data entry*)

Tahapan mengisi kolom-kolom atau kotak-kotak lembar kode atau kartu kode sesuai dengan jawaban masing-masing pertanyaan.

4. *Cleaning*

Tahapan kegiatan pengecekan Kembali data yang sudah di entry dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.

5. Tabulasi (*tabulating*)

Yaitu tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan di analisis.

G. Analisis Data

Dalam menganalisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuisisioner langsung kepada responden, pengolahan data dilakukan dengan bantuan table distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

Tabel 3. 1 Interval Interpretasi Skor

Skor	Keterangan
0%-25%	Tidak Puas
26%-50%	Cukup Puas
51%-75%	Puas
76%-100%	Sangat Puas

Sugiyono, 2018

BAB IV

HASIL

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

1. Sejarah Umum Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen merupakan salah satu amal usaha PT YAKSSI dalam bidang Kesehatan yang beralamatkan di Jl. Raya-Solo-Purwodadi Km 20 Gemolong Sragen yang mempunyai tujuan mulia melaksanakan upaya Kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan tuntutan kebutuhan Kesehatan masyarakat.

Pada akhir decade 1999 berdiri klinik Yakssi di wilayah Bogorejo kelurahan Kragilan Kecamatan Gemolong Sragen awal mula berdiri jenis pelayanan klinik pratama dengan kapasitas 15 tempat tidur dengan jumlah karyawan 14 orang kemudian menjadi Rumah Sakit tipe D dengan pelayanan UGD, Laboratorium, Apotik dan Rawat Inap. Dengan seiring pertambahan waktu rumah sakit menambah layanan Radiologi dan kamar Operasi pada tahun 2003, maka akhirnya pada tanggal 7 Februari 2012 didirikan RSUI Yakssi Gemolong Sragen yang diresmikan oleh Drs.H.Sudarman. masyarakat mulai mengetaahui keberadaan RSUI Yakssi Gemolong Sragen dan dengan semakin berkembangnya pelayanan dibidang Kesehatan yang semakin banyak bermunculan pelayanan dasar Kesehatan yang dituntut pelayanan yang bermutu dan professional dengan jumlah tempat tidur saat ini 62 tempat tidur telah

menyelesaikan lulus akreditasi tingkat dasar dengan 4 pelayanan oleh tim KARS kementrian Kesehatan RI pada tahun 2012, Akreditasi SNARS tahun 2018 dan Akreditasi KARS paripurna pada tanggal 23 sampai 25 November 2022. Seiring dengan bertambahnya waktu dan penambahan jumlah penduduk maka Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen terus berbenah baik dalam kualitas pelayanan maupun kuantitas pelayanan. Oleh karena itu selalu dikembangkan bangunan serta renovasi bangunan untuk disesuaikan dengan kebutuhan serta peraturan dari pemerintah.

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen menjadi rumah sakit pilihan dalam pelayanan yang paripurna dan islami itu menjadi visi Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen, maka dengan tumpuhan visi tersebut kita memberikan pelayanan terbaru berupa poliklinik terpandu dengan berbagai layanan poliklinik spesialis yang menempati Gedung baru sehingga kita memberi pelayanan yang maksimal tanpa meninggalkan kenyamanan pasien.

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen harus sejalan dengan kebijaksanaan pemerintah dalam pembangunan berkelanjutan dan harus bermanfaat bagi orang banyak. Untuk menciptakan kesejahteraan yang merupakan perwujudan UU No 23 tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan dan Surat Keputusan Bupati Sragen No. 660.1/238/03/2001 Tentang jenis usaha yang wajib dilengkapi dengan studi lingkungan. Kaitannya dengan hal tersebut maka Rumah Sakit Umum Islam Yakssi

Gemolong Sragen telah mempunyai Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL). Wujud pengelolaan lingkungan maka Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen telah membangun dan mengoprasionalkan instalasi pengolahan limbah (IPAL) dan penunjukan rekanan untuk pengolahan limbah padat atau medis.

2. Profil Rumah Sakit

Kepemilikan : PT YAKSSI

Tipe/Kelas : D Non Pendidikan

Jumlah Tempat Tidur: 62 TT

Status Pengelolaan : Swasta

Tahun Berdiri : 7 Februari 2012

Luas Area : 5436 M2

No. Izin Operasional: 02201021314550001

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong adalah Rumah Sakit yang melaksanakan:

1) Pelayanan Medik Rawat Jalan

a) Instalasi Gawat Darurat (IGD)

b) Klinik Spesialis

a. Poliklinik Anak

b. Poliklinik Gigi

c. Poliklinik Obsgyn

d. Poliklinik Penyakit Dalam

- e. Poliklinik Syaraf
- f. Poliklinik THT
- g. Poliklinik Bedah Umum
- h. Poliklinik Kulit Kelamin
- i. Poliklinik Jiwa
- j. Poliklinik Ortopedi

2) Pelayanan Medik

- a) Bangsal Umum/Anak terdiri dari kamar VIP, Kelas I, Kelas II, Kelas III, HCU
- b) Kamar Bayi/Perinatologi
- c) Kamar Bersalin
- d) Kamar Operasi dilengkapi dengan alat monitor Pasien.

3) Pelayanan Penunjang Medik

- a) Rekam Medis
- b) Instalasi Farmasi
- c) Laboratorium
- d) Gizi
- e) Radiologi : X-Ray
- f) Pemeriksaan EKG

4) Lain-lain

RSUI Yakssi Gemolong melayani Pasien BPJS dan Asuransi Mandiri.

3. Filsafah

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi senantiasa memberikan pelayanan yang diniatkan untuk mendapat ridho Allah SWT.

4. Visi dan Misi

1) Visi

RSUI Yakssi Gemolong menjadi rumah sakit pilihan dalam layanan yang prima dan islami.

2) Misi

- a) Memberikan pelayanan promotif, preventif, dan rehabilitatif kepada seluruh masyarakat.
- b) Menyediakan sarana prasarana sesuai standar.
- c) Meningkatkan sumber daya manusia yang professional.
- d) Meningkatkan kesejahteraan dan pengembangan karyawan.
- e) Melaksanakan fungsi sosial.

5. Motto

Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong memiliki motto yaitu “Kesembuhan dan kepuasan pasien adalah tujuan kami”

B. Karakteristik Responden Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi

Responden dalam penelitian ini adalah pasien umum dan BPJS di pelayanan rawat jalan pada tahun 2024 di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong

Sragen. Karakteristik yang dijelaskan dibawah ini sebagai gambaran dari responden, secara lebih rinci karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-laki	40	40,00%
2	Perempuan	60	60,00%
Total		100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden atau 40,00% dari 100 responden, sedangkan untuk responden perempuan sebanyak 60 responden atau 60,00% dari 100 responden. Jadi responden Perempuan lebih banyak dari pada responden berjenis kelamin laki-laki. Dari jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dikarenakan Pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen dominan berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi

No	Umur	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	2-10 tahun	-	
2	11-19 tahun	2	0,02%
3	20-60 tahun	93	93%
4	Diatas 60 tahun	5	0,05%
Total		100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Karakteristik Berdasarkan Umur, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden dewasa dengan umur 20-60 tahun merupakan jumlah tertinggi yaitu 93 responden atau 93% dari 100 responden, dan diatas 60 tahun yaitu 5 responden atau 0,05%, sedangkan pada remaja dengan umur 11-19 tahun merupakan jumlah terendah dengan 2 responden atau 0,02% dari 100 responden. Hal ini disebabkan pada umur 20-60 tahun seseorang banyak melakukan aktivitas atau produktif sehingga tidak menjaga kesehatannya dengan baik akan rentan terhadap penyakit.

**C. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ
Berdasarkan *Responsiveness* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi
Gemolong Sragen**

Hasil Penelitian kepuasan Pasien Rawat jalan pada dimensi *Responsiveness* dengan jaminan Umum dan BPJS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4. 3 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	SP (4)	%	P (3)	%	CP (2)	%	TP (1)	%	Jumlah	%
1	Kecepatan pelayanan pendaftaran Rumah Sakit Umum Islam Yakssi	8	8,00%	67	67,00%	18	18,00%	7	7,00%	100	100%
2	Kemampuan petugas untuk cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien seputar pelayanan rawat jalan	5	5,00%	76	76,00%	16	16,00%	3	3,00%	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Responsiveness*, 2024

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

Perhitungan kuesioner berdasarkan *Responsiveness* Kepuasan pasien terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen terdapat 2 hal yang dianalisis yaitu Kecepatan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi, dan Kemampuan petugas Untuk cepat dan tanggap dalam menangani keluhan Pasien seputar pelayanan pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan tabel 4.3 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan pertama didapatkan capaian hasil tertinggi yaitu 67 responden atau (67,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 7 responden atau (7,00%) yang menyatakan tidak puas. berdasarkan tabel 4.3 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan kedua didapatkan capaian tertinggi yaitu 76 responden atau (76,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 3 responden atau (3,00%) yang menyatakan tidak puas.

D. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ Berdasarkan Dimensi *Reliability* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Hasil Penelitian kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Reliability* dengan jaminan Umum dan BPJS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4. 4 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan Dimensi <i>Reliability</i>	SP (4)	%	P (3)	%	CP (2)	%	TP (1)	%	Jumlah	%
1	Kejelasan petugas dalam memeberikan informasi yang mudah dimengerti	13	13,00%	34	34,00%	17	17,00%	36	36,00%	100	100%
2	Prosedur pelayanan tidak berlibet-libet	7	7,00%	29	29,00%	31	31,00%	33	33,00%	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Reliability*, 2024

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

Perhitungan kuesioner berdasarkan *Reliability* Kepuasan pasien terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen terdapat 2 hal yang dianalisis yaitu Kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti, dan Prosedur pelayanan yang tidak berlibet-libet. Berdasarkan tabel 4.4 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan pertama didapatkan capaian hasil tertinggi yaitu 36 responden atau (36,00%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan untuk hasil terendahya didapatkan 13 responden atau (13,00%) yang menyatakan sangat puas. berdasarkan tabel 4.4 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan kedua didapatkan capaian tertinggi yaitu 33 responden atau (33,00%) yang menyatakan tidak puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 7 responden atau (7,00%) yang menyatakan tidak puas.

E. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ Berdasarkan Dimensi *Assurance* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Hasil Penelitian kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Assurance* dengan jaminan Umum dan BPJS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4. 5 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan Dimensi Assurance	SP (4)	%	P (3)	%	CP (2)	%	TP (1)	%	Jumlah	%
1	Adanya jaminan Kesehatan dan kepercayaan terhadap pelayanan	8	8,00%	36	36,00%	52	52,00%	4	4,00%	100	100%
2	Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar dan lengkap	10	10,00%	58	58,00%	32	32,00%	0	0%	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Assurance*, 2024

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

Perhitungan kuesioner berdasarkan *Assurance* Kepuasan pasien terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen terdapat 2 hal yang dianalisis yaitu Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan dan Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar dan lengkap. Berdasarkan tabel 4.5 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan pertama didapatkan capaian hasil tertinggi yaitu 52 responden atau (52,00%) yang menyatakan cukup puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 4 responden atau (4,00%) yang menyatakan tidak puas. berdasarkan tabel 4.3 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan kedua didapatkan capaian tertinggi yaitu 58 responden atau (58,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 0 responden atau (0,00%) yang menyatakan tidak puas.

F. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ Berdasarkan Dimensi *Empathy* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Hasil Penelitian kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Empathy* dengan jaminan Umum dan BPJS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4. 6 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

No	Pertanyaan Dimensi <i>Empathy</i>	SP (4)	%	P (3)	%	CP (2)	%	TP (1)	%	Jumlah	%
1	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	29	29,00%	32	32,00%	29	29,00%	10	10,00%	100	100%
2	Petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien dalam pelayanan konsultasi	11	11,00%	64	64,00%	23	23,00%	2	2,00%	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Empathy*, 2024

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

Perhitungan kuesioner berdasarkan *Empathy* Kepuasan pasien terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen terdapat 2 hal yang dianalisis yaitu Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah dan Petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien dalam pelayanan konsultasi dan informasi. Berdasarkan tabel 4.6 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan pertama didapatkan capaian hasil tertinggi yaitu 32 responden atau (32,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 10 responden atau (10,00%) yang menyatakan tidak puas. berdasarkan tabel 4.6 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan kedua didapatkan capaian tertinggi yaitu 64 responden atau (64,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 2 responden atau (2,00%) yang menyatakan tidak puas.

G. Kepuasan Pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ Berdasarkan Dimensi *Tangible* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Hasil Penelitian kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Tangible* dengan jaminan Umum dan BPJS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4. 7 Nilai Pelayanan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Tangible*

No	Pertanyaan Dimensi <i>Tangible</i>	SP (4)	%	P (3)	%	CP (2)	%	TP (1)	%	Jumlah	%
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu rawat jalan	30	30,00%	38	38,00%	20	20,00%	12	12,00%	100	100%
2	Tampilan depan tempat pendaftaran dan fasilitas	13	13,00%	45	45,00%	32	32,00%	10	10,00%	100	100%

Sumber : Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Tangible*, 2024

Keterangan:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

Perhitungan kuesioner berdasarkan *Tangible* Kepuasan pasien terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen terdapat 2 hal yang dianalisis yaitu Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu rawat jalan dan Tampilan depan tempat pendaftaran dan fasilitas. Berdasarkan tabel 4.7 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan pertama didapatkan capaian hasil tertinggi yaitu 38 responden atau (38,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahya didapatkan 12 responden atau (12,00%) yang menyatakan tidak puas. berdasarkan tabel 4.7 hasil penelitian kepuasan pasien rawat jalan Umum dan BPJS pada pertanyaan kedua didapatkan capaian tertinggi yaitu 45 responden atau (45,00%) yang menyatakan puas, sedangkan untuk hasil terendahnya didapatkan 10 responden atau (10,00%) yang menyatakan tidak puas.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen.

Penilaian kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen tentang pelayanan di unit rawat jalan pada dimensi *Responsiveness* terhadap kecepatan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen, dan kemampuan petugas untuk cepat dan tanggap dalam menangani keluhan Pasien seputar pelayanan pendaftaran rawat jalan pada pertanyaan pertama, yaitu didapatkan hasil dengan jumlah responden sebanyak 7 responden atau (7%) menyatakan tidak puas, 18 responden atau (18%) menyatakan Cukup Puas, 67 responden atau (67,00%) menyatakan puas, dan 8 responden atau (8%) menyatakan sangat puas. Untuk hasil penilaian kepuasan Pasien pada pertanyaan ke dua tentang *Responsiveness* didapatkan hasil yaitu sebanyak 3 responden atau (3%) menyatakan tidak puas, 16 responden atau (16%) menyatakan Cukup Puas, 76 responden atau (76%) menyatakan puas, dan 5 responden atau (5%) menyatakan sangat puas.

Responden merasa puas dikarenakan kemampuan petugas rekam medis yang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien seputar pelayanan pendaftaran rawat jalan, dan kecepatan pelayanan petugas pendaftaran dalam melayani pasien. Begitu juga petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap, tetapi masih ada pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan

petugas pendaftaran. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryan Pranata (2019) tentang Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Umum Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Serta Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten, yang menyatakan bahwa adanya hubungan secara signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Disebabkan karena petugas tidak cepat dalam merespon pasien dan pasien harus menunggu dalam waktu yang lama untuk melakukan proses pendaftaran. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan 5 responden yang merasa tidak puas pada dimensi *responsiveness* terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Hasil ini sesuai dengan penelitian Laeliah dan Subekti (2017) di dapatkan bahwa sebagian besar kepuasan responden terhadap pelayanan pada dimensi *responsiveness* khususnya akan cakupan dalam pelayanan oleh petugas untuk ketanggapan, kesiapan, dan kemampuan dalam melayani komplensasi/masalah pasien yang belum memuaskan.

B. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Reliability* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Penilaian kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen tentang pelayanan di unit rawat jalan pada dimensi *Reliability* terhadap Kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti dan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan membingungkan, pada pertanyaan pertama yaitu didapatkan hasil dengan jumlah sebanyak 36 responden atau

(36%) menyatakan tidak puas, 17 responden atau (17%) menyatakan cukup puas, 34 responden atau (34%) menyatakan puas, 13 responden atau (13%) menyatakan sangat puas. Untuk hasil penilaian kepuasan Pasien pada pertanyaan ke dua tentang *Reliability* didapatkan hasil yaitu sebanyak 33 responden atau (33%) menyatakan tidak puas, 31 responden atau (31%) menyatakan cukup puas, 29 responden atau (29%) menyatakan puas, dan 7 responden atau (7%) menyatakan sangat puas.

Responden merasa tidak puas dikarenakan kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kurang bisa dimengerti sehingga tidak mudah dimengerti dan membingungkan responden, petugas medis memiliki komunikasi yang sudah baik. Tetapi masih ada pasien yang merasa tidak puas terhadap petugas pelayanan dalam memberikan informasi dikarenakan volume suara yang kurang besar atau pelan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rendy (2016) tentang analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas Tegal yang menyatakan bahwa dimensi *realibility* yang dibentuk dari indikator prosedur penerimaan pasien dilayani secara kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti dan Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan membingungkan.

Responden tidak puas karena kecepatan petugas apotik pada penerimaan resep obat yang harus antri dan menunggu lama. Ini terjadi karena jumlah pasien yang membutuhkan resep tidak sebanding dengan jumlah petugas di pelayanan apotik, pada kondisi sibuk pelayanan menjadi lama. Hal ini sesuai

hasil wawancara dengan 5 responden yang menyatakan lama saat menunggu obat. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Arifin *et al* (2019) di beberapa puskesmas yang menunjukkan adanya hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien

C. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Assurance* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Penilaian kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen tentang pelayanan di unit rawat jalan pada dimensi *Assurance* terhadap Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, serta Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas medis dalam memberikan informasi pendaftaran yang benar dan lengkap, pada pertanyaan pertama yaitu didapatkan hasil dengan jumlah sebanyak 10 responden atau (10%) menyatakan tidak puas, 29 responden atau (29%) menyatakan Cukup Puas, 32 responden atau (32%) menyatakan puas, 29 responden atau (29%) menyatakan sangat puas. Untuk hasil penilaian kepuasan Pasien pada pertanyaan ke dua tentang *Assurance* didapatkan hasil yaitu sebanyak 32 responden atau (32%) menyatakan Cukup Puas, 58 responden atau (58%) menyatakan puas, 10 responden atau (10 %) menyatakan sangat puas, dan tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan pelayanan petugas medis dalam dimensi *assurance*.

Responden merasa puas dikarenakan tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi mengenai adanya jaminan keamanan sudah benar dan lengkap dan petugas sudah memberikan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk Pasien. Hasil

penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryan (2019) tentang analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cakra Husada, yang menyatakan bahwa dimensi jaminan yang dibentuk dari indikator jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, serta Tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas medis dalam memberikan informasi pendaftaran yang benar dan lengkap.

Responden merasa tidak puas dikarenakan sering kali dokter datang atau masuk ruangan pemeriksaan terlambat sehingga pasien harus menunggu dokter datang untuk menunggu pelayanan. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan 5 responden yang menyatakan bahwa dokter sering kali terlambat memasuki ruang pelayanan. Hasil ini sesuai dengan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 pasal 19 ayat 1 dan 2 yang berbunyi jika dokter dan / dokter layanan primer, dokter gigi, dan tenaga Kesehatan lain harus bekerja sesuai standar operasional prosedur dan menghormati hak pasien (Kementrian Kesehatan, 2019).

D. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Empathy* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Penilaian kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen tentang pelayanan di unit rawat jalan pada dimensi *Emphaty* terhadap Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah, serta Petugas memberikan perhatian khusus kepada Pasien dalam pelayanan konsultasi dan informasi pendaftaran, pada pertanyaan pertama yaitu didapatkan hasil dengan jumlah sebanyak 2 responden atau (2%) menyatakan tidak puas, 38 responden

atau (38%) menyatakan cukup puas, 51 responden atau (51%) menyatakan puas, dan 9 responden atau (9%) menyatakan sangat puas. Untuk hasil penilaian kepuasan Pasien pada pertanyaan ke dua tentang *Empathy* didapatkan hasil yaitu sebanyak 2 responden atau (2%) menyatakan tidak puas, 23 responden atau (23%) menyatakan cukup puas, 64 responden atau (64%) menyatakan puas, dan 11 responden atau (11%) menyatakan sangat puas.

Responden merasa puas dikarenakan petugas medis memperhatikan pasien dengan sikap baik, ramah, dan sopan terhadap Pasien tanpa membedakan status pasien, tetapi masih ada responden yang merasa cukup puas terhadap petugas pendaftaran yang kurang ramah dikarenakan tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan apa yang responden harapkan, sehingga dengan harapan responden yang tinggi dibandingkan dengan kenyataan layanan yang diterima menyebabkan ketidakpuasan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh T.Sudian (2011) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara *emphaty* dengan kepuasan di Rumah Sakit Cut Mutia Aceh.

Responden merasa tidak puas dikarenakan pada pernyataan petugas laboratorium sangat hati-hati dalam pengambilan darah yang menyebabkan pelayanan menjadi lama. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan 5 responden yang menyatakan bahwa petugas laboratorium sangat berhati-hati. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien, sama dengan penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas BLUD Kota Manado dilakukan oleh Toliaso, Mandagi dan Kolibu (2018).

E. Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Tangible* di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Penilaian kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen tentang pelayanan di unit rawat jalan pada dimensi *Tangible* terhadap Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran Pasien rawat jalan, Petugas medis di rawat jalan atau bagian pendaftaran berpenampilan baik dan rapi, pada pertanyaan pertama yaitu didapatkan hasil dengan jumlah sebanyak 12 responden atau (12%) menyatakan tidak puas, 20 responden atau (20%) menyatakan cukup puas, 38 responden atau (38%) menyatakan puas, 30 responden atau (30%) menyatakan sangat puas. Untuk hasil penilaian kepuasan Pasien pada pertanyaan ke dua tentang *Tangible* didapatkan hasil yaitu sebanyak 10 responden atau (10%) menyatakan tidak puas, 32 menyatakan cukup puas, 45 responden atau (45%) menyatakan puas, dan 13 responden atau (13%) menyatakan sangat puas.

Responden merasa sangat puas terhadap pelayanan rawat jalan pada dimensi *tangible* dikarenakan ruang tunggu pendaftaran rawat jalan yang nyaman akan kebersihannya, petugas medis yang berpenampilan rapih dan bersih. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ryan (2011) mengenai analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Cakra Husada, yang menyatakan bahwa adanya hubungan secara signifikan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien.

Responden merasa tidak puas karena kipas angin yang berada dibagian ruang tunggu dirasa kurang puas karena letak tempat duduk yang banyak kipas di ruang tunggu depan pendaftaran dan didepan ruang tunggu apotek, sehingga secara keseluruhan ruang tunggu di depan ruang pelayanan terasa panas. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan 5 responden yang mengatakan tidak puas karena ruang tunggu yang kurang nyaman. Hasil ini sesuai dengan penelitian Menarwati dan Zainafree (2016) di puskesmas lamper tengah semarang terdapat ketidakpuasan pada ruang tunggu.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ berdasarkan dimensi responsiveness dikatakan sudah baik karena pasien sudah merasa puas dengan prosentase terbanyak pada pelayanan rawat jalan pasien dengan hasil pada pertanyaan pertama yaitu 67,00% dan pada pertanyaan kedua yaitu 76%
2. Kepuasan pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ berdasarkan dimensi reliability banyak responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di rawat jalan pada dimensi reliability dengan prosentase terbanyak pada pelayanan rawat jalan pasien dengan hasil pada pertanyaan pertama yaitu 36,00% dan pada pertanyaan kedua yaitu 33,00%
3. Kepuasan pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ berdasarkan dimensi assurance dikatakan sudah baik karena pasien sudah merasa puas dan cukup puas dengan prosentase terbanyak pada pelayanan rawat jalan pasien dengan hasil pada pertanyaan pertama yaitu 52,00% dan pertanyaan kedua yaitu 58,00%
4. Kepuasan pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ berdasarkan dimensi empathy dikatakan sudah sangat baik karena pasien

sudah merasa puas dengan prosentase terbanyak pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS dengan hasil pada pertanyaan pertama yaitu 32,00% dan pertanyaan kedua yaitu 64,00%

5. Kepuasan pasien dari Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ berdasarkan dimensi tangibles dikatakan sudah baik karena pasien sudah merasa puas dengan prosentase terbanyak pada pelayanan rawat jalan pasien BPJS dengan hasil pada pertanyaan pertama yaitu 38,00% dan pada pertanyaan kedua yaitu 45,00%.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut pada uraian kesimpulan diatas, penulis menyampaikan beberapa saran yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen sebagai berikut:

1. Pelayanan pada petugas rumah sakit terutama dalam tingkat kemampuan petugas untuk cepat dan taggap yang belum maksimal sebaiknya perlu lebih dimaksimalkan lagi.
2. Pada pelayanan rawat jalan terutama pada bagian pendaftaran sebaiknya rumah sakit melengkapi sarana prasarana seperti pengeras suara, supaya pasien bisa mendengar suara petugas dengan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hesti, N. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Tugas Akhir*. Citra Medika Surakarta.
- Ismana, M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien. *jurnal kesehatan Vol 6, No 2*
- Lailatul, A. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien JKN-KIS Tentang Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap di RSUD Anwar Medika Sidoarjo.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja . (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis . (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. (n.d.).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. (n.d.).
- Pranata, R. (2014). Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan UMUM terhadap Pelayanan Rawat Jalan serta Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. *Tugas Akhir*. Universitas Duta Bangsa Surakarta.
- Pranata, R. (2019). Analisis Kepuasan Pasien BPJS dan UMUM terhadap Pelayanan Rawat Jalan serta Rawat Inap di Rumah Sakit Cakra Husada Klaten. Klaten. *Tugas Akhir*. Universitas Duta Bangsa Surakarta
- R.I, S. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rendy, A. P. (2016). Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Tegal Selatan. *Journal of Politic and Government. Vol 6, No 4*.
- Sudian.T. (2011). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*
- Sudra, R. (2014). *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta.
- Ulinuha, F. E. (2014). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan di unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Semarang. *Tugas Akhir*. Universitas Dian Nuswantoro

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Surat Balasan RSUI Yakssi



Rumah Sakit Umum Islam "YAKSSI" Gemolong

Jl. Raya Solo-Purwodadi Km.20 Gemolong, Sragen Telp.(0271) 6811336

Fax (0271) 6811336 e-mail : rsuiyakssi_gml@yahoo.co.id

Nomor : 93 /YAKSSI/DIR-RSUI/XI/2023
Lampiran : -
Perihal : Tanggapan Permohonan Praktik Lapangan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Duta Bangsa Surakarta
Jl. KH Samanhudi No. 93 Sondakan, Laweyan, Surakarta
di
Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Menindaklanjuti surat Nomor : 716/UDB.D2/C.5-PG/XI/2023 tertanggal 06 November 2023 tentang Permohonan Penelitian dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (TA) Mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan Tahun Akademik 2023/2024, bersama surat ini disampaikan bahwa kami tidak keberatan dan bersedia menerima mahasiswa/i :

Nama : Putri Afdillah Wulandari
NIM : 210205195
Prodi : D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan

untuk melaksanakan penelitian di Bagian Rekam Medis dengan judul "Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Islam YAKSSI Gemolong Sragen". Waktu pelaksanaan penelitian tersebut dilaksanakan pada tanggal 17 November 2023 s/d selesai dan apabila ada hal yang perlu ditanyakan dapat berkoordinasi dengan Bagian Diklat.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sragen, 10 November 2023


Direktur RSUI YAKSSI Gemolong,


(dr. M. Arwani Amin)

Tembusan:

1. Kabag Diklat
2. Kabag Personalia
3. Kabag Rekam Medik
4. Arsip

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

 UNIVERSITAS DUTA BANGSA SURAKARTA	FAKULTAS ILMU KESEHATAN The Global Entrepreneur University Jl. KH. Samanhudi No. 93 Sondakan, Laweyan, Surakarta Telp. 0271-712826 Fax. 0271-724926 email: fikes@udb.ac.id web: www.fikes.udb.ac.id
--	--

No	: 716/UDB.D2/C.5-PG/XI/2023	Surakarta, 6 November 2023
Lampiran	: -	
Hal	: <u>Penelitian</u>	

Kepada Yth. :
Direktur Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen
Di Tempat.

Dengan hormat,


Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (TA) Mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta Tahun Akademik 2023/2024, bersama ini kami mohon kepada Bapak/Ibu, agar kiranya berkenan memberi ijin/rekomendasi kepada Mahasiswa kami di bawah ini :

NAMA : PUTRI AFDILAH WULANDARI
NIM : 210205195

Untuk melaksanakan penelitian di bagian Rekam Medis dengan judul "Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen".

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.


Hormat kami,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan


Warsi Maryati, S.K.M., MPH

Tembusan :

1. Ka. Diklat Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen
2. Ka. Bagian RM Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan

 UNIVERSITAS DUTA BANGSA SURAKARTA	FAKULTAS ILMU KESEHATAN The Global Entrepreneur University	
	Jl. KH. Samanhudi No. 93 Sondakan, Laweyan, Surakarta Telp. 0271-712826 Fax. 0271-724926 email: fikes@udb.ac.id web: www.fikes.udb.ac.id	

No : 716/UDB.D2/C.5-PG/XI/2023
Lampiran : -
Hal : Studi Pendahuluan

Surakarta, 6 November 2023

Kepada Yth. :
Direktur Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen
Di Tempat.


Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir (TA) Mahasiswa Program Studi D3 Rekam Medik dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Duta Bangsa Surakarta Tahun Akademik 2023/2024, bersama ini kami mohon kepada Bapak/Ibu, agar kiranya berkenan memberi ijin/rekomendasi kepada Mahasiswa kami di bawah ini :

NAMA : PUTRI AFDILAH WULANDARI
NIM : 210205195

Untuk melaksanakan studi pendahuluan di bagian Rekam Medis dengan judul "Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong".

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Warsi Maryati, S.K.M., MPH

Tembusan :

1. Ka. Diklat Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen
2. Ka. Bagian RM Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen

Lampiran 4 Surat Pernyataan Keaslian

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Proposal Tugas Akhir yang berjudul :

"Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi Muu Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Islam Yakssi Gemolong Sragen Tahun 2024" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan bebas plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2010).

Surakarta, 22 Januari 2022


Mahasiswa



Putri Afdilah Wulandari

210205195

Lampiran 5 Lembar Konsultasi



UNIVERSITAS
DUTA BANGSA
SURAKARTA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
The Global Entrepreneur University

Jl. KH. Samanhudi No. 93 Sondakan, Laweyan, Surakarta Telp. 0271-712826 Fax. 0271-724926
email: fikes@udb.ac.id web: www.fikes.udb.ac.id
















LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

NIM : 210205195

NAMA : PUTRI AFDILAH HARAHARDI

PROGRAM STUDI : D3-PMIK

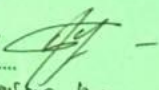
SEMESTER / KELAS : V (lima) / 21A5

No	Tanggal	Materi	Tanda Tangan Pembimbing	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	Jum'at 27/10/2023	Konsul dan ACC judul		
2.	Sabtu 28/10/2023	Konsul judul		
3.	03/11/2023	ACC judul		
4.	06/01/2024	Konsul bab 1-2		
5.	10/01/2024	Konsul bab 1-2		
6.	13/01/2024	Konsul bab 1-3		
7.	15/01/2024	Konsul revisi bab 1-3		
8.	15/01/2024	Konsul bab 1-3 (revisi)		
9.	22/01/2024	Konsul bab 1-3 (revisi) + kuesioner		
10.	24/01/2024	ACC bab 1-3		
11.	27/01/2024	Konsul bab 1-3		
	02/02/2024	Acc proposal		

Persetujuan Seminar Proposal :

Pembimbing I : Tominanto S.kom, M.cs

Pembimbing II : Novita Fultani S.kom, M.kes

24/2/24 

Acc seminar proposal.

24/2/2024
/Jun

Lembar ini wajib dibawa pada saat ujian proposal dan TA

Lampiran 6 Pedoman Wawancara

1. Apakah pernah ada keluhan dari Pasien terkait pelayanan di TPPRJ?
2. Berapa jumlah keseluruhan Pasien pada bulan Oktober?
3. Berapa jumlah rata-rata Pasien per hari?
4. Pada pukul berapa pendaftaran Pasien rawat jalan dilakukan?

Lampiran 7 Pedoman Kuisisioner

Pedoman Kuisisioner

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN RSUI YAKSSI GEMOLONG SRAGEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jenis Pembayaran (Umum/BPJS)

Beri tanda (✓) pada pilihan yang sesuai !

No	Pertanyaan	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
A.	Responsiveness/Ketanggapan				
1.	Kecepatan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum islam Yakssi				
2.	Kemampuan petugas untuk cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien seputar pelayanan rawat jalan				
B.	Reliability/Keandalan				
3.	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi yang mudah dimengerti				
4.	Prosedur pelayanan tidak berlibet-libet				
C.	Assurance/Jaminan				
5.	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.				
6.	Tingkat pengetahuan dan kemaampuan petugas dalam				

	memberikan informasi yang benar dan lengkap				
D.	Empathy/Kepedulian				
7.	Petugas memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah				
8.	Petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien dalam pelayanan konsultasi dan informasi				
E.	Tangible/Nyata				
9.	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu rawat jalan				
10.	Tampilan depan tempat pendaftaran dan fasilitas				

Lampiran 8 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Responsiveness*

Responden	A1	A2	Total	Skor Max	Presentase	Kategori
1	3	3	6	8	75	P
2	3	3	6	8	75	P
3	3	3	6	8	75	P
4	3	3	6	8	75	P
5	3	3	6	8	75	P
6	3	3	6	8	75	P
7	2	3	5	8	62.5	P
8	3	3	6	8	75	P
9	3	3	6	8	75	P
10	3	3	6	8	75	P
11	2	2	4	8	50	P
12	3	3	6	8	75	P
13	2	3	5	8	62.5	P
14	2	2	4	8	50	CP
15	2	3	5	8	62.5	P
16	3	3	6	8	75	P
17	3	2	5	8	62.5	P
18	2	2	4	8	50	CP
19	3	3	6	8	75	P
20	2	3	5	8	62.5	P
21	1	3	4	8	50	CP
22	3	2	5	8	62.5	P
23	3	3	6	8	75	P
24	3	3	6	8	75	P
25	1	3	4	8	50	CP
26	3	3	6	8	75	P
27	3	3	6	8	75	P
28	4	4	8	8	100	SP
29	2	3	5	8	62.5	P
30	2	2	4	8	50	CP

31	1	3	4	8	50	CP
32	3	3	6	8	75	P
33	2	2	4	8	50	CP
34	3	3	6	8	75	P
35	3	3	6	8	75	P
36	3	3	6	8	75	P
37	3	3	6	8	75	P
38	3	4	7	8	87.5	SP
39	3	3	6	8	75	P
40	2	2	4	8	50	CP
41	3	4	7	8	87.5	SP
42	3	3	6	8	75	P
43	3	3	6	8	75	P
44	2	2	4	8	50	CP
45	4	3	7	8	87.5	SP
46	3	3	6	8	75	P
47	3	3	6	8	75	P
48	1	1	2	8	25	TP
49	3	3	6	8	75	P
50	3	3	6	8	75	P
51	1	3	4	8	50	CP
52	3	2	5	8	62.5	P
53	3	3	6	8	75	P
54	2	2	4	8	50	CP
55	3	3	6	8	75	P
56	3	3	6	8	75	P
57	3	3	6	8	75	P
58	3	3	6	8	75	P
59	3	3	6	8	75	P
60	3	3	6	8	75	P
61	3	1	4	8	50	CP
62	3	3	6	8	75	P
63	3	3	6	8	75	P
64	3	3	6	8	75	P
65	3	3	6	8	75	P

66	3	3	6	8	75	P
67	1	3	4	8	50	CP
68	3	3	6	8	75	P
69	1	1	2	8	25	TP
70	3	3	6	8	75	P
71	4	3	7	8	87.5	SP
72	3	3	6	8	75	P
73	3	3	6	8	75	P
74	3	3	6	8	75	P
75	2	2	4	8	50	CP
76	2	3	5	8	62.5	P
77	3	3	6	8	75	P
78	3	2	5	8	62.5	P
79	3	3	6	8	75	P
80	4	3	7	8	87.5	SP
81	3	3	6	8	75	P
82	3	4	7	8	87.5	SP
83	2	2	4	8	50	CP
84	3	3	6	8	75	P
85	3	3	6	8	75	P
86	3	3	6	8	75	P
87	3	3	6	8	75	P
88	4	4	8	8	100	SP
89	3	3	6	8	75	P
90	3	3	6	8	75	P
91	2	2	4	8	50	CP
92	4	3	7	8	87.5	SP
93	3	3	6	8	75	P
94	2	2	4	8	50	CP
95	3	3	6	8	75	P
96	4	3	7	8	87.5	SP
97	3	3	6	8	75	P
98	4	3	7	8	87.5	SP
99	3	3	6	8	75	P
100	3	3	6	8	75	P

Lampiran 9 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Reliability*

Responden	B1	B2	Total	Skor Max	Presentase	Kategori
1	3	2	5	8	62.5	P
2	2	3	5	8	62.5	P
3	2	2	4	8	50	CP
4	1	3	4	8	50	CP
5	3	2	5	8	62.5	P
6	2	1	3	8	37.5	TP
7	3	2	5	8	62.5	P
8	4	3	7	8	87.5	SP
9	2	2	4	8	50	CP
10	1	4	5	8	62.5	P
11	1	1	2	8	25	TP
12	3	2	5	8	62.5	P
13	2	3	5	8	62.5	P
14	1	4	5	8	62.5	P
15	1	1	2	8	25	TP
16	3	2	5	8	62.5	P
17	2	2	4	8	50	CP
18	4	1	5	8	62.5	P
19	1	2	3	8	37.5	TP
20	3	1	4	8	50	CP
21	2	2	4	8	50	CP
22	1	3	4	8	50	CP
23	3	4	7	8	87.5	SP
24	1	1	2	8	25	TP
25	3	1	4	8	50	CP
26	4	3	7	8	87.5	SP
27	3	3	6	8	75	P
28	1	1	2	8	25	TP
29	1	2	3	8	37.5	TP
30	3	3	6	8	75	P

31	3	2	5	8	62.5	P
32	2	3	5	8	62.5	P
33	1	2	3	8	37.5	TP
34	1	2	3	8	37.5	TP
35	3	4	7	8	87.5	SP
36	2	2	4	8	50	CP
37	4	2	6	8	75	P
38	3	1	4	8	50	CP
39	1	3	4	8	50	CP
40	1	2	3	8	37.5	TP
41	3	4	7	8	87.5	SP
42	4	2	6	8	75	P
43	2	1	3	8	37.5	TP
44	1	3	4	8	50	CP
45	3	1	4	8	50	CP
46	1	2	3	8	37.5	TP
47	3	4	7	8	87.5	SP
48	3	2	5	8	62.5	P
49	2	2	4	8	50	CP
50	1	1	2	8	25	TP
51	3	2	5	8	62.5	P
52	1	3	4	8	50	CP
53	3	4	7	8	87.5	SP
54	3	3	6	8	75	P
55	1	2	3	8	37.5	TP
56	4	3	7	8	87.5	SP
57	1	1	2	8	25	TP
58	4	3	7	8	87.5	SP
59	3	1	4	8	50	P
60	1	2	3	8	37.5	TP
61	3	3	6	8	75	P
62	1	1	2	8	25	TP
63	3	1	4	8	50	CP
64	1	2	3	8	37.5	TP
65	4	3	7	8	87.5	SP

66	1	1	2	8	25	TP
67	3	3	6	8	75	P
68	4	2	6	8	75	P
69	3	1	4	8	50	CP
70	4	3	7	8	87.5	SP
71	1	1	2	8	25	TP
72	4	1	5	8	62.5	P
73	2	3	5	8	62.5	P
74	1	1	2	8	25	TP
75	2	2	4	8	50	CP
76	3	3	6	8	75	P
77	1	2	3	8	37.5	TP
78	2	1	3	8	37.5	TP
79	3	1	4	8	50	CP
80	3	3	6	8	75	P
81	1	1	2	8	25	TP
82	3	2	5	8	62.5	P
83	4	2	6	8	75	P
84	2	1	3	8	37.5	TP
85	1	3	4	8	50	CP
86	3	2	5	8	62.5	P
87	1	3	4	8	50	CP
88	1	1	2	8	25	TP
89	1	1	2	8	25	TP
90	2	3	5	8	62.5	P
91	1	1	2	8	25	TP
92	3	3	6	8	75	P
93	1	1	2	8	25	CP
94	3	3	6	8	75	P
95	1	1	2	8	25	TP
96	2	1	3	8	37.5	TP
97	3	3	6	8	75	P
98	4	1	5	8	62.5	P
99	3	3	6	8	75	P
100	1	1	2	8	25	TP

Lampiran 10 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Assurance*

Responden	C1	C2	Total	Skor Max	Presentase	Kategori
1	3	3	6	8	75	P
2	3	3	6	8	75	P
3	3	3	6	8	75	P
4	3	3	6	8	75	P
5	3	3	6	8	75	P
6	3	2	5	8	62.5	P
7	3	4	7	8	87.5	SP
8	3	2	5	8	62.5	P
9	3	3	6	8	75	P
10	1	2	3	8	37.5	TP
11	3	2	5	8	62.5	P
12	3	3	6	8	75	P
13	3	2	5	8	62.5	P
14	3	3	6	8	75	P
15	2	2	4	8	50	CP
16	2	2	4	8	50	CP
17	3	3	6	8	75	P
18	1	3	4	8	50	CP
19	2	2	4	8	50	CP
20	2	3	5	8	62.5	P
21	2	2	4	8	50	CP
22	2	3	5	8	62.5	P
23	3	4	7	8	87.5	SP
24	3	3	6	8	75	P
25	2	3	5	8	62.5	P
26	2	3	5	8	62.5	P
27	3	3	6	8	75	P
28	4	4	8	8	100	SP
29	3	3	6	8	75	P
30	3	2	5	8	62.5	P

31	2	3	5	8	62.5	P
32	2	3	5	8	62.5	P
33	3	3	6	8	75	P
34	2	3	5	8	62.5	P
35	4	3	7	8	87.5	SP
36	2	3	5	8	62.5	P
37	3	2	5	8	62.5	P
38	2	2	4	8	50	CP
39	2	2	4	8	50	CP
40	3	4	7	8	87.5	SP
41	4	3	7	8	87.5	SP
42	2	4	6	8	75	P
43	2	3	5	8	62.5	P
44	2	3	5	8	62.5	P
45	2	2	4	8	50	CP
46	2	2	4	8	50	CP
47	4	4	8	8	100	SP
48	3	3	6	8	75	P
49	2	3	5	8	62.5	P
50	2	2	4	8	50	CP
51	2	3	5	8	62.5	P
52	4	4	8	8	100	SP
53	3	2	5	8	62.5	P
54	3	3	6	8	75	P
55	2	2	4	8	50	P
56	2	2	4	8	50	P
57	2	2	4	8	50	P
58	3	3	6	8	75	P
59	3	3	6	8	75	P
60	2	2	4	8	50	CP
61	3	3	6	8	75	P
62	4	4	8	8	100	SP
63	2	2	4	8	50	CP
64	2	3	5	8	62.5	P
65	2	2	4	8	50	CP

66	2	2	4	8	50	CP
67	3	3	6	8	75	P
68	2	3	5	8	62.5	P
69	2	2	4	8	50	CP
70	3	3	6	8	75	P
71	1	2	3	8	37.5	TP
72	2	2	4	8	50	CP
73	2	2	4	8	50	CP
74	3	3	6	8	75	P
75	4	3	7	8	87.5	SP
76	2	2	4	8	50	CP
77	2	3	5	8	62.5	P
78	2	3	5	8	62.5	P
79	2	4	6	8	75	P
80	2	2	4	8	50	CP
81	3	3	6	8	75	P
82	1	3	4	8	50	CP
83	2	2	4	8	50	CP
84	3	3	6	8	75	P
85	2	3	5	8	62.5	P
86	2	3	5	8	62.5	P
87	2	3	5	8	62.5	P
88	2	3	5	8	62.5	P
89	2	3	5	8	62.5	P
90	2	3	5	8	62.5	P
91	2	3	5	8	62.5	P
92	2	2	4	8	50	CP
93	2	3	5	8	62.5	P
94	3	3	6	8	75	P
95	2	3	5	8	62.5	P
96	3	3	6	8	75	P
97	3	3	6	8	75	P
98	2	3	5	8	62.5	P
99	2	3	5	8	62.5	P
100	4	4	8	8	100	SP

Lampiran 11 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Empathy*

Responden	D1	D2	Total	Skor Max	Presentase	Kategori
1	4	3	7	8	87.5	SP
2	2	2	4	8	50	CP
3	4	3	7	8	87.5	SP
4	3	3	6	8	75	P
5	1	3	4	8	50	CP
6	4	3	7	8	87.5	SP
7	3	4	7	8	87.5	SP
8	3	3	6	8	75	P
9	4	2	6	8	75	P
10	3	3	6	8	75	P
11	3	3	6	8	75	P
12	2	3	5	8	62.5	P
13	3	3	6	8	75	P
14	4	2	6	8	75	P
15	2	3	5	8	62.5	P
16	1	3	4	8	50	CP
17	4	2	6	8	75	P
18	3	3	6	8	75	P
19	4	2	6	8	75	P
20	3	3	6	8	75	P
21	1	3	4	8	50	CP
22	1	2	3	8	37.5	TP
23	4	2	6	8	75	P
24	3	3	6	8	75	P
25	4	1	5	8	62.5	P
26	2	3	5	8	62.5	P
27	4	3	7	8	87.5	SP
28	4	4	8	8	100	SP
29	2	2	4	8	50	CP
30	2	3	5	8	62.5	P

31	4	3	7	8	87.5	SP
32	3	2	5	8	62.5	P
33	4	3	7	8	87.5	SP
34	2	3	5	8	62.5	P
35	3	2	5	8	62.5	P
36	4	3	7	8	87.5	SP
37	2	3	5	8	62.5	P
38	4	4	8	8	100	SP
39	1	2	3	8	37.5	TP
40	4	3	7	8	87.5	SP
41	3	4	7	8	87.5	SP
42	4	3	7	8	87.5	SP
43	2	3	5	8	62.5	P
44	1	3	4	8	50	CP
45	4	4	8	8	100	SP
46	4	2	6	8	75	P
47	3	3	6	8	75	P
48	2	2	4	8	50	CP
49	2	3	5	8	62.5	P
50	4	4	8	8	100	SP
51	2	3	5	8	62.5	P
52	3	1	4	8	50	CP
53	3	2	5	8	62.5	P
54	4	3	7	8	87.5	SP
55	3	3	6	8	75	P
56	3	3	6	8	75	P
57	4	3	7	8	87.5	SP
58	3	2	5	8	62.5	P
59	4	3	7	8	87.5	SP
60	3	3	6	8	75	P
61	1	3	4	8	50	CP
62	3	3	6	8	75	P
63	2	3	5	8	62.5	P
64	3	3	6	8	75	P
65	4	2	6	8	75	P

66	2	3	5	8	62.5	P
67	2	3	5	8	62.5	P
68	3	3	6	8	75	P
69	2	3	5	8	62.5	P
70	2	3	5	8	62.5	P
71	3	2	5	8	62.5	P
72	2	3	5	8	62.5	P
73	4	3	7	8	87.5	SP
74	4	3	7	8	87.5	SP
75	2	2	4	8	50	CP
76	2	3	5	8	62.5	P
77	2	3	5	8	62.5	P
78	1	4	5	8	62.5	P
79	3	3	6	8	75	P
80	2	2	4	8	50	CP
81	3	3	6	8	75	P
82	2	2	4	8	50	CP
83	3	4	7	8	87.5	SP
84	2	3	5	8	62.5	P
85	2	4	6	8	75	P
86	1	3	4	8	50	CP
87	3	3	6	8	75	P
88	3	2	5	8	62.5	P
89	2	3	5	8	62.5	P
90	1	3	4	8	50	CP
91	3	3	6	8	75	P
92	2	4	6	8	75	P
93	4	3	7	8	87.5	SP
94	3	4	7	8	87.5	SP
95	2	3	5	8	62.5	P
96	2	2	4	8	50	CP
97	4	3	7	8	87.5	SP
98	3	2	5	8	62.5	P
99	3	3	6	8	75	P
100	4	3	7	8	87.5	SP

Lampiran 12 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien Dimensi *Tangible*

Responden	E1	E2	Total	Skor Max	Presentase	Kategori
1	1	3	4	8	50	CP
2	3	3	6	8	75	P
3	4	3	7	8	87.5	SP
4	3	3	6	8	75	P
5	3	1	4	8	50	CP
6	1	3	4	8	50	CP
7	2	2	4	8	50	CP
8	2	1	3	8	37.5	TP
9	4	3	7	8	87.5	SP
10	2	3	5	8	62.5	P
11	2	2	4	8	50	CP
12	4	1	5	8	62.5	P
13	3	3	6	8	75	P
14	2	3	5	8	62.5	P
15	1	2	3	8	37.5	TP
16	3	2	5	8	62.5	P
17	4	3	7	8	87.5	SP
18	3	2	5	8	62.5	P
19	1	2	3	8	37.5	TP
20	1	2	3	8	37.5	TP
21	2	2	4	8	50	CP
22	2	1	3	8	37.5	TP
23	4	3	7	8	87.5	SP
24	3	3	6	8	75	P
25	1	4	5	8	62.5	P
26	3	3	6	8	75	P
27	4	3	7	8	87.5	SP
28	3	4	7	8	87.5	SP
29	2	2	4	8	50	CP
30	4	2	6	8	75	P

31	2	3	5	8	62.5	P
32	4	3	7	8	87.5	SP
33	2	1	3	8	37.5	TP
34	3	3	6	8	75	P
35	4	3	7	8	87.5	SP
36	1	3	4	8	50	CP
37	3	3	6	8	75	P
38	4	4	8	8	100	SP
39	4	3	7	8	87.5	SP
40	4	2	6	8	75	P
41	3	2	5	8	62.5	P
42	1	4	5	8	62.5	P
43	3	3	6	8	75	P
44	4	2	6	8	75	P
45	4	3	7	8	87.5	SP
46	3	3	6	8	75	P
47	2	2	4	8	50	CP
48	4	2	6	8	75	P
49	3	3	6	8	75	P
50	3	1	4	8	50	CP
51	3	4	7	8	87.5	SP
52	4	2	6	8	75	P
53	2	3	5	8	62.5	P
54	3	3	6	8	75	P
55	4	4	8	8	100	SP
56	1	3	4	8	50	CP
57	4	3	7	8	87.5	SP
58	1	2	3	8	37.5	TP
59	2	2	4	8	50	CP
60	3	3	6	8	75	P
61	4	1	5	8	62.5	P
62	3	2	5	8	62.5	P
63	3	2	5	8	62.5	P
64	4	2	6	8	75	P
65	3	2	5	8	62.5	P


66	4	3	7	8	87.5	SP
67	3	2	5	8	62.5	P
68	2	2	4	8	50	CP
69	4	3	7	8	87.5	SP
70	2	4	6	8	75	P
71	3	3	6	8	75	P
72	3	3	6	8	75	P
73	4	4	8	8	100	SP
74	2	3	5	8	62.5	P
75	2	4	6	8	75	P
76	3	3	6	8	75	P
77	4	1	5	8	62.5	P
78	2	3	5	8	62.5	P
79	3	3	6	8	75	P
80	2	3	5	8	62.5	P
81	4	4	8	8	100	SP
82	3	3	6	8	75	P
83	3	1	4	8	50	CP
84	3	2	5	8	62.5	P
85	4	2	6	8	75	P
86	3	4	7	8	87.5	SP
87	4	2	6	8	75	P
88	3	2	5	8	62.5	P
89	1	3	4	8	50	CP
90	2	2	4	8	50	CP
91	1	2	3	8	37.5	TP
92	3	1	4	8	50	CP
93	3	3	6	8	75	P
94	4	4	8	8	100	SP
95	3	2	5	8	62.5	P
96	4	3	7	8	87.5	SP
97	3	2	5	8	62.5	P
98	4	4	8	8	100	SP
99	3	3	6	8	75	P
100	3	3	6	8	75	P

Lampiran 13 Hasil Wawancara Ketidakpuasan Responden

Responden	<i>responsiveness</i>	<i>reliability</i>	<i>assurance</i>	<i>empathy</i>	<i>tangibles</i>
Responden 1	Responden merasa tidak puas pada dimensi <i>responsiveness</i> karena pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan petugasnya tidak ramah terhadap pasien	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>reliability</i> karena pada pelayanan farmasi yang sangat lama	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>assurance</i> karena dokter sering terlambat dalam memasuki ruang pelayanan	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>empathy</i> karena petugas laboratorium sangat berhati-hati saat pengambilan darah dan membuat lama menunggu	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>tangibles</i> karena ruang tunggu yang kurang nyaman
Responden 2	Responden merasa tidak puas pada dimensi <i>responsiveness</i> karena petugas lama dalam melayani pasien	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>reliability</i> karena pada prosedur pengambilan obat sangat rumit	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>assurance</i> karena dokter sering terlambat dalam pelayanan	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>empathy</i> karena petugas memberikan penjelasan kepada pasien dengan tergesa-gesa	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>tangibles</i> karena ruang tunggu yang sangat panas.
Responden 3	Responden merasa tidak puas pada dimensi <i>responsiveness</i> karena petugas tidak tepat waktu dalam melayani pasien	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>reliability</i> karena pada pelayanan farmasi yang sangat lama	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>assurance</i> karena perawat tidak melayani dengan cepat	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>empathy</i> karena saat melayani petugas tidak ada kontak mata dengan pasien.	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>tangibles</i> karena kamar mandi rumah sakit tidak bersih
Responden 4	Responden merasa tidak puas pada dimensi <i>responsiveness</i> karena petugas tidak murah senyum kepada pasien	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>reliability</i> karena beberapa poli penyakit pelayanannya tidak cepat dan berbelit-belit	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>assurance</i> karena saat pasien bertanya terkadang tidak	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>empathy</i> karena petugas dengan pasien tidak terjalin	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>tangibles</i> karena ruang tunggu pelayanan kurang luas

			dijawab oleh petugas bagian informasi	komunikasi dengan baik	
Responden 5	Responden merasa tidak puas pada dimensi <i>responsiveness</i> karena petugas tidak cepat dalam merespon pasien dan pasien harus menunggu lama untuk melakukan registrasi pendaftaran	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>reliability</i> karena petugas memberikan informasi yang kurang bisa dimengerti sehingga membingungkan pasien saat bertanya.	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>assurance</i> karena perawat tidak memberikan jaminan jika pasien akan sembuh.	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>empathy</i> karena petugas tidak memberikan senyum saat melayani pasien.	responden merasa tidak puas pada dimensi <i>tangibles</i> karena lahan parkir digunakan juga untuk penitipan motor selain pengunjung rumah sakit.

Lampiran 14 Lembar Konsul Tugas Akhir



UNIVERSITAS
DUTA BANGSA
SURAKARTA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN
The Global Entrepreneur University

Jl. KH. Samanhudi No. 93 Sondakan, Laweyan, Surakarta Telp. 0271-72826 Fax. 0271-724926
email: fikes@udb.ac.id web: www.fikes.udb.ac.id

No	Tanggal	Materi	Tanda Tangan Pembimbing	
			Pembimbing I	Pembimbing II
13.	6/04/24	Konsul Rev Seminar Proposal		/
14.	7/6/24	Konsul BAB 4-6		/
15.	31/5/24	Konsul BAB 4-6		/
16.	14/6/24	Konsul BAB 4-6.		/
17.	15/6/24	BAB 4-6 Rev Lampiran hari		/
18.	19/6/24	BAB 4-6.		/
19.	19/6/24	Acc Usian TA		/
20.		Persiapkan PPT + Belajar.		/
21.	22/6/24	BAB 4-6.	/	
22.	26/6/24	BAB 4-6.	/	
23.	01/7/24	BAB 4-6.	/	
24.	03/7/24	BAB 4-6.	/	

Persetujuan Ujian Akhir Tugas Akhir :

Pembimbing I : Taminto Skom, M. Sc 3/7 120

Pembimbing II : Florida Juliani S.KM, M.Her ACC Usian TA 19/6/20

Lembar ini wajib dibawa pada saat ujian proposal dan TA

