



WAL'AFIAT HOSPITAL JOURNAL

Website: <http://whj.umi.ac.id/index.php/whj/index>
|E-mail: walafiathospitaljournal@umi.ac.id

Jl. Urip Sumoharjo Km. 05 No. 264 Makassar 90231 Sulawesi Selatan



ARTIKEL RISET

URL artikel: <https://whj.umi.ac.id/index.php/whj/article/view/whj2201>

Kepuasan Pasien di Klinik Anak dan Klinik Kandungan terhadap Pelayanan Poliklinik pada RSUD Kota Sorong Tahun 2022

Medeleane Wamea^(k), Christina Tanifan², Anjela Jitmau², Herlina Yulidia², Agustina Mori Muzendi²

¹RSUD Sele Be Solu Kota Sorong, Fakultas Kedokteran, Universitas Papua

E-mail Penulis Koresponden (^k) : medeleane@gmail.com, c.tanifan@unipa.ac.id
E-mail : medeleane@gmail.com¹, c.tanifan@unipa.ac.id², jitmauanj3la@gmail.com²,
h.yulidia@unipa.ac.id², a.muzendi@unipa.ac.id²
(No hp : 0852-5544-3081, 0812-4893-2363)

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan pasien adalah hasil dan harapan yang di dapatkan dari pengalaman pasien setelah menerima pelayanan kesehatan pada rumah sakit maupun pada puskesmas setempat. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. **Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan desain penelitian *Study Cross-sectional* (Potong-lintang), penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner kenyataan dan harapan yang akan di isi oleh responden. Penelitian ini akan dilakukan di Klinik Anak dan Kandungan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong mulai dari bulan maret-april 2022. Penelitian ini menggunakan rumus besar sampel untuk Data Proporsi Desain *Study Cross Sectional* (Potong-Lintang) jumlah sampel sebanyak 38 untuk masing-masing klinik dan pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. **Hasil Penelitian:** Hasil perhitungan di klinik anak mendapatkan hasil 84% yang artinya kualitas pelayanan sudah memadai dan sudah sesuai harapan pasien sehingga memberikan kepuasan bagi pasien dan untuk Hasil perhitungan di klinik kandungan mendapatkan hasil 81% yang artinya kualitas pelayanan sudah memadai dan sudah sesuai harapan pasien sehingga memberikan kepuasan bagi pasien. **Kesimpulan:** Berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* kualitas pelayanan rawat jalan yang ada pada variabel pertanyaan sudah memberikan kepuasan bagi pasien di klinik anak dan klinik kandungan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Klinik Anak dan Klinik Kandungan, Kota Sorong

PUBLISHED BY :

Rumah Sakit Ibnu Sina
YW-Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

Walafiathospitaljournal@umi.ac.id

Phone :

+62 852242150099

Article history:

Received 25 Oktober 2022

Received in revised form 20 November 2022

Accepted 20 Desember 2022

Available online 30 Desember 2022

licensed by Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



ABSTRACT

Introduction: Patient satisfaction is the result and expectation that is obtained from the patient's experience after receiving health services at the hospital or at the local health center. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with the quality of outpatient services at Sele Be Solu Hospital, Sorong City. **Methods:** This study uses a descriptive type of research and Study cross-sectional research design, this study uses primary data from the reality and expectations questionnaire that will be filled in by the respondents. This research will be at the Pediatrics and Gynecology Clinic at the Sele Be Solu Hospital, Sorong City starting from March-April 2022. Using the sample size formula for Study Cross Sectional Design Proportion Data (Cross Sectional) the number of samples is 38 for each clinic and taking sample using purposive sampling method. **Results** The results of calculations at the pediatric clinic got 84% results, which means that the quality of service is adequate and has met the patient's expectations so as to provide satisfaction for the patient and for the results of the calculation at the obstetrics clinic, the results are 81%, which means that the quality of service is adequate and is in line with patient expectations. provide patient satisfaction. **Discussion:** Based on the analysis using the Importance-Performance Analysis method, the quality of outpatient services in the question variable has provided satisfaction for patients at the pediatric clinic and obstetrics clinic at Sele Be Solu Hospital, Sorong City.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Service, Pediatric Clinic and Gynecology Clinic.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit membagi 2 jenis rumah sakit yaitu Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan semua jenis penyakit.²

Kepuasan pasien adalah hasil dan harapan yang di dapatkan dari pengalaman pasien setelah menerima pelayanan kesehatan pada rumah sakit maupun pada puskesmas setempat. Selain itu, kepuasan pasien di tunjukkan melalui perilaku pasien setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dan apa yang diterima oleh pasien.³

Pelayanan rawat jalan merupakan serangkaian kegiatan medis yang berkaitan dengan kegiatan di klinik. Pada pelayanan rawat jalan akan melalui beberapa proses seperti pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, melakukan pemeriksaan penunjang bila di perlukan, pengambilan obat di apotek dan terakhir pasien akan membayar tagihan dikasir lalu pulang. Pelayanan yang baik bagi pasien rawat jalan bergantung

pada jumlah pasien yang selesai terlebih dahulu dilayani pada jam kerja (Jenny, 2008).⁴ Pelayanan kesehatan terbagi menjadi beberapa bentuk dan jenis yang memiliki perbedaan dalam tingkat pelayanan dan juga kemampuan dalam melayani, yaitu: Pelayanan Sekunder, Pelayanan Primer, Pelayanan Tersier.¹¹

Menurut Zeithaml *et. al.* menyederhanakan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yaitu *SERVQUAL*. Pada baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan yang ada pada suatu instansi akan diukur dengan beberapa dimensi yang akan menjadi suatu tolak ukur dari kualitas pelayanan (Herdiyansyah, 2011:42).⁵

Klinik Anak merupakan salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan khususnya bagi pasien bayi dan pasien anak.⁶ Klinik Anak adalah suatu unit di rumah sakit yang menyediakan pelayanan untuk anak usia 0-12 tahun. Pelayanan yang dimaksud berupa: Pelayanan Imunisasi, pelayanan konsultasi kesehatan, pelayanan perkembangan anak dan pelayanan pengobatan penyakit anak.⁷

Pada Klinik kandungan bertugas untuk pemantauan masa kehamilan atau kesehatan ibu dan anak. pemantauan meliputi pemeriksaan ANC (*Ante Natal Care*). pemeriksaan ini dilakukan untuk melihat perubahan fisik secara normal pada ibu dan tumbuh kembang janin, mendeteksi dan menatalaksanakan setiap kondisi yang tidak normal.⁸

Pelayanan kesehatan terbagi menjadi beberapa bentuk dan jenis yang memiliki perbedaan dalam tingkat pelayanan dan juga kemampuan dalam melayani, yaitu: Pelayanan Sekunder, Pelayanan Primer, Pelayanan Tersier.¹¹

Kualitas Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melayani pelanggan yang dimana mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta para penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.¹²

Importance-Perfomance Analysis merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan cara menanyakan kepada pasien terkait tingkat kepuasan tiap pelayanan yang disediakan oleh perusahaan tersebut yang diterima pasien (Kotler, 2005).¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Made Ayu LS dkk (2017) di rumah sakit yang bertempat pada 7 provinsi, yaitu Papua Barat, NTT, Maluku, Sulawesi Tengah, Riau, dan Kalimantan Barat menemukan bahwa kepuasan responden rawat jalan yang telah diukur menggunakan

lima dimensi pengukuran (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsivenes*) Secara keseluruhannya <80% responden rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh jasa kesehatan.² Hingga saat ini belum ada yang melakukan penelitian mengenai penilaian kepuasan pasien di klinik anak dan klinik kandungan terhadap pelayanan rawat jalan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong, padahal jumlah kunjungan pada kedua klinik tersebut sedikit sehingga penulis merasa perlu menilik kepuasan pasien terhadap kedua klinik tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini sudah lulus Kaji Etik POLTEKKES KEMENKES SORONG.

Keterangan layak etik dengan **Nomor: DM.03.05/6/036/2022.**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan desain penelitian *Study Cross-Sectional*, Penelitian ini akan dilakukan di Klinik Anak dan Kandungan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong mulai dari bulan maret-april tahun 2022. untuk jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus besar sampel untuk data proporsi desain *Cross-Sectional* (Potong-Lintang), jumlah besar sampel yang akan diambil adalah 38 orang Pada Klinik anak dan Klinik kandungan akan diambil masing-masing 38 sampel responden maka jumlah keseluruhannya adalah 76 responden. untuk pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari hasil kuesioner kenyataan dan harapan yang di isi oleh responden. Pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dengan menggunakan metode IPA (*Importance-perfomance Analysis*) dan diagram kartesius.¹⁰ Penggunaan metode ini bertujuan untuk menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan pasien.

HASIL PENELITIAN

Pada setiap jawaban dalam kuesioner akan diberikan skor yang berurutan mulai dari skor 1-4. Berikut ini jawaban dan skor yang ada pada kuesioner kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Tidak Setuju diberikan skor (1) ; Kurang Setuju diberikan skor (2) ; Setuju diberikan skor (3) ; Sangat Setuju (4).

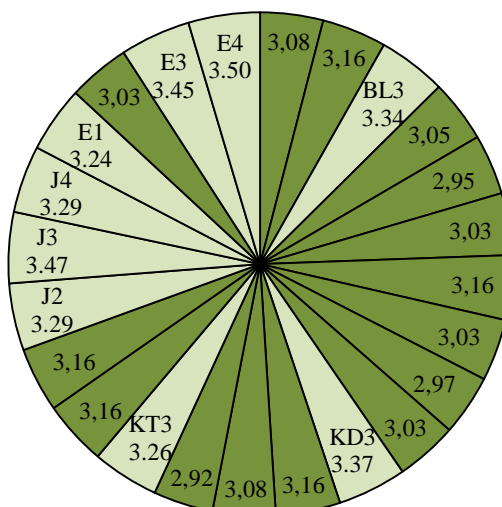
Sebelum dilakukannya analisis maka setiap skor pada variabel pertanyaan yang berjumlah 24 pertanyaan pada setiap variabelnya yang di isi pada kuesioner akan dihitung terlebih dahulu. Untuk perhitungannya sendiri setiap skor variabel akan dibagi menjadi dua bagian, yaitu skor tingkat harapan dan skor tingkat kenyataan. Keterangan Variabel pertanyaan yang akan dihitung,

yaitu : Bukti Langsung (BL) ; Kehandalan (KD) ; Ketanggapan (KT) ; Jaminan (J) ; Empati (E).

Hasil Perhitungan Skor Tingkat Kenyataan Responden pada klinik Anak dan klinik Kandungan

Pada hasil perhitungan skor tingkat kenyataan di klinik anak dan kandungan setiap variabel akan diskorkan kemudian akan ditotalkan dan menentukan rata-rata dari tiap skor variabel. Untuk hasil perhitungannya dapat dilihat pada diagram dibawah ini :

RATA-RATA TINGKAT KENYATAAN KLINIK ANAK

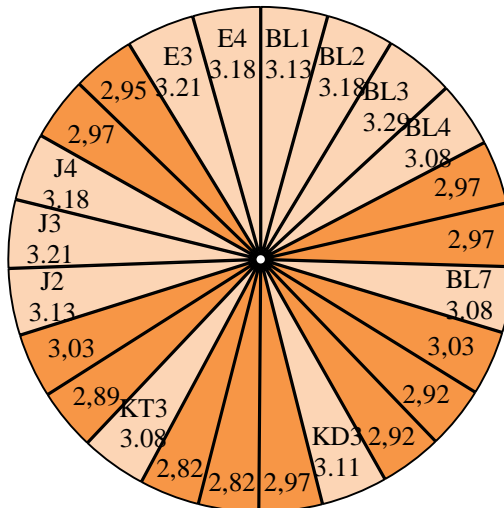


Gambar 1 Hasil Perhitungan Tingkat Kenyataan Klinik Anak

Dapat dilihat dari diagram diatas ini dilihat bahwa terdapat 9 variabel atau pertanyaan kenyataan yang dianggap memuaskan atau secara kenyataan sudah dapat memberikan pelayanan yang memadai pada para responden atau pasien rawat jalan di klinik anak. Hasil tersebut dapat dilihat dari rata-rata skor tingkat kenyataan yang >3.17 artinya jika berada dinilai dan diatas rata-rata tersebut sudah dikatakan kualitas pelayanan memadai pada setiap pertanyaan variabel kenyataan.

Pada diagram berikutnya ini merupakan tabel Hasil Perhitungan Skor Tingkat Kenyataan Klinik Kandungan. Untuk menghitungnya menggunakan cara yang sama, yaitu perhitungan skor tingkat kenyataan di klinik kandungan setiap variabel akan diskorkan kemudian akan ditotalkan setelah itu akan menentukan rata-rata dari setiap skor variabel:

RATA-RATA SKOR VARIABEL KENYATAAN KLINIK KANDUNGAN



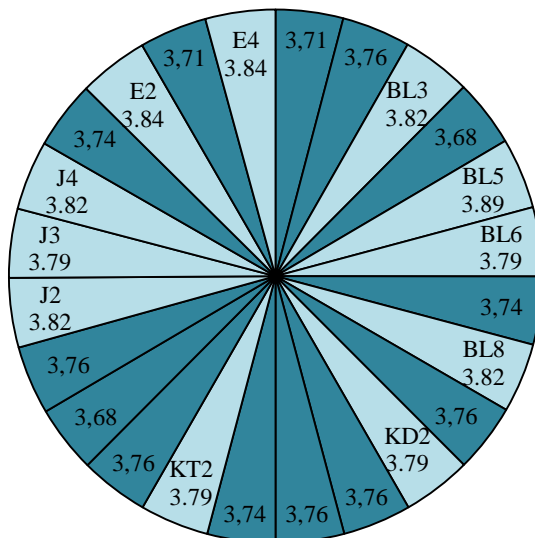
Gambar 2 Hasil Perhitungan Tingkat Kenyataan Klinik Kandungan

Dapat dilihat dari diagram diatas hasil Perhitungan Skor Tingkat Kenyataan klinik kandungan diatas ini dapat dilihat bahwa terdapat 12 variabel pertanyaan kenyataan yang dianggap memuaskan atau secara kenyataan sudah dapat memberikan pelayanan yang memadai. Dapat dilihat dari Rata-rata skor tingkat kenyataan >3.05 yang artinya jika berada dinilai dan diatas rata-rata tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan sudah memadai pada setiap pertanyaan variabel kenyataan untuk para responden atau pasien rawat jalan di klinik kandungan.

Hasil Perhitungan Skor Tingkat Harapan Responden pada klinik Anak dan klinik Kandungan

Pada hasil perhitungan skor tingkat kenyataan di klinik anak dan klinik kandungan setiap variabel akan diskorkan kemudian akan ditotalkan dan menentukan rata-rata dari tiap skor variabel. Untuk hasil perhitungannya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

RATA-RATA TINGKAT HARAPAN KLINIK ANAK

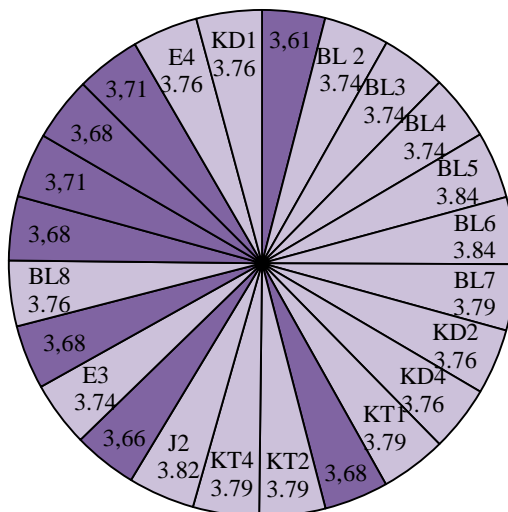


Gambar 3 Hasil Perhitungan Skor Tingkat Harapan Klinik Anak

Dapat dilihat dari diagram diatas bahwa terdapat 11 variabel atau pertanyaan kenyataan yang dianggap penting atau yang diharapkan para responden atau pasien rawat jalan di klinik anak untuk ditingkatkan. Hasil tersebut dapat dilihat Dapat dilihat dari Rata-rata skor tingkat kenyataan >3.77 yang artinya jika berada diatas rata-rata tersebut sudah dikatakan penting.

Pada diagram berikutnya dibawah ini merupakan tabel Hasil Perhitungan Skor Tingkat harapan Klinik Kandungan sebagai berikut:

RATA-RATA SKOR VARIABEL HARAPAN KANDUNGAN



Gambar 4 .Hasil Perhitungan Skor Tingkat Harapan Klinik Kandungan

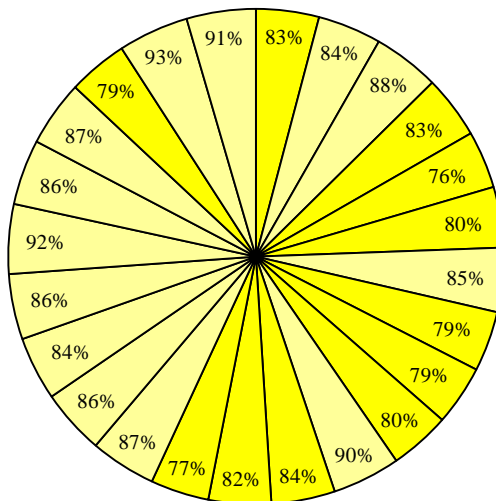
Dapat dilihat dari diagram dapat dilihat hasilnya bahwa terdapat 16 variabel Pertanyaan harapan yang dianggap penting atau yang diharapkan para pasien rawat jalan di klinik anak untuk ditingkatkan lagi. Dapat dilihat dari Rata-rata skor tingkat kenyataan >3.74 yang artinya jika berada diatas rata-rata tersebut sudah dikatakan penting bagi kualitas pelayanan di klinik kandungan.

Tingkat Kesesuaian Responden pada klinik Anak

Pada bagian ini dilakukan agar dapat mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan pada klinik Anak di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong dengan menggunakan metode IPA (*Impotance-Performance Analysis*) dengan cara menghitung tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan. Dari diagram dibawah dapat dilihat bahwa pada perhitungan tingkat kesesuaian setiap variabel pertanyaan dan tingkat kesesuaian secara keseluruhan, sebagai berikut :

Gambar 5 Tingkat Kesesuaian Responden pada klinik Anak

RATA-RATA TINGKAT KESESUAIAN KLINIK ANAK

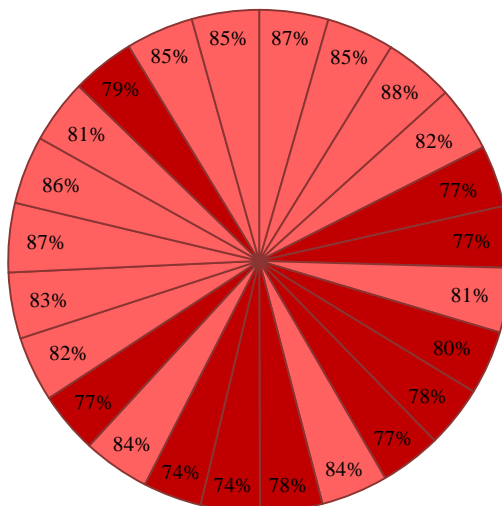


Pada hasil diagram diatas didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian responden pada klinik anak 84% yang nantinya akan digunakan untuk menentukan penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan.

Sam:
yang sama
dibawah ini:

**RATA-RATA TINGKAT KESESUAIAN KLINIK
KANDUNGAN**

akan cara
diagram

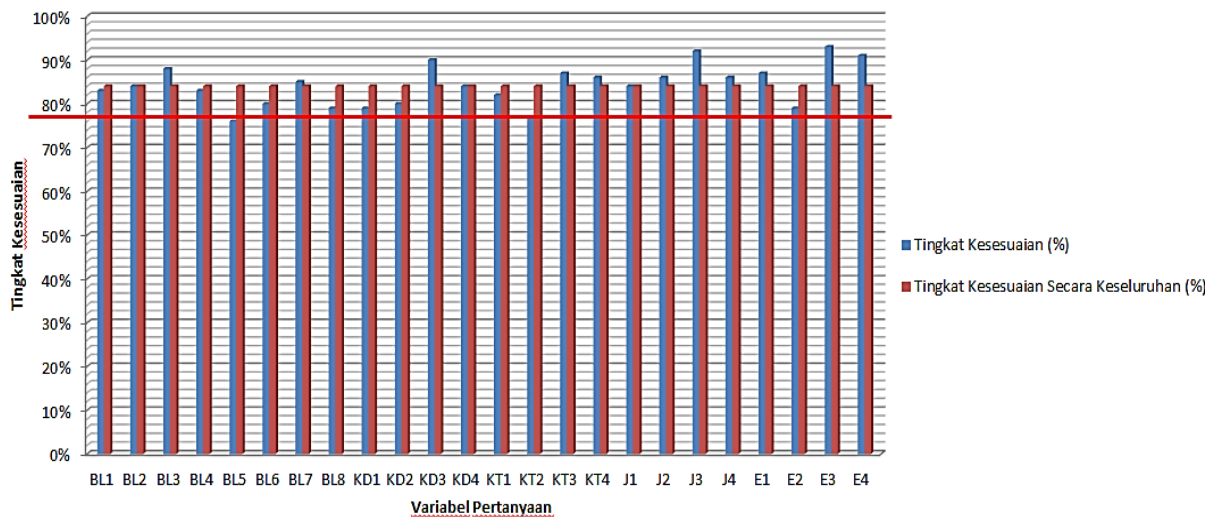


Gambar 6 Tingkat Kesesuaian Responden pada klinik Kandungan

Dari hasil diagram diatas didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian responden pada klinik kandunga berjumlah 81% yang nantinya akan digunakan untuk menentukan penilaian kepuasan pasien terhadap kualiatas pelayanan rawat jalan.

Penilaian Kepuasan dari Setiap Variabel dari klinik Anak dan klinik Kandungan

Jika tingkat Kesesuaian > (lebih besar) dari Tingkat Kesesuaian Secara Keseluruhan maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut sudah memuaskan pasien atau sudah sesuai dengan yang diinginkan para pasien kemudian untuk hasil dari Tingkat Kesesuaian yang < (kurang) dari Tingkat Kesesuaian Secara Keseluruhan maka dikatakan bahwa hasil tersebut belum memuaskan para pelanggan atau penerima jasa:



Gambar 7 Penilaian Kepuasan dari Setiap Variabel klinik Kandungan

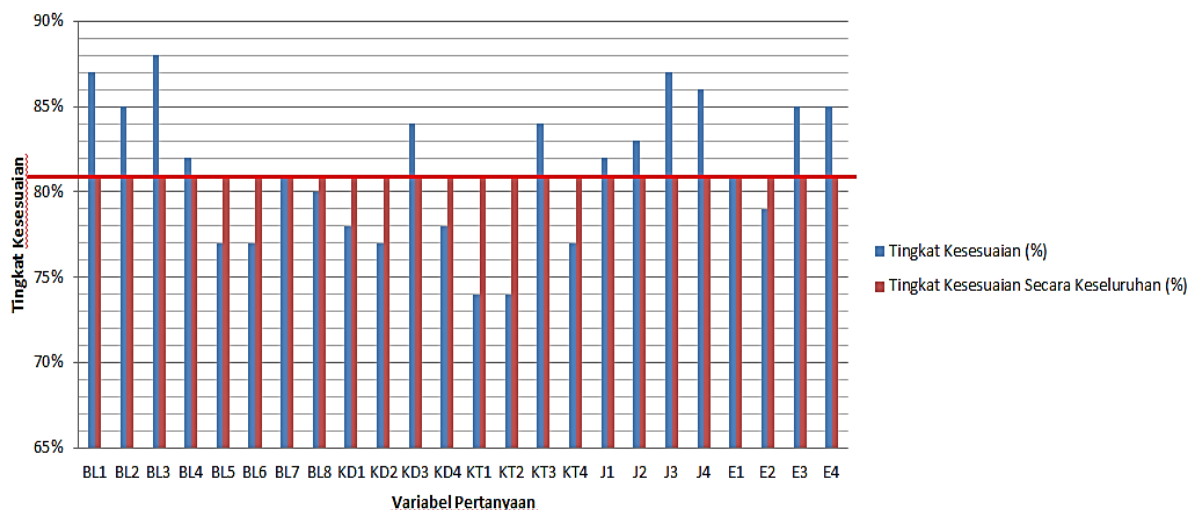
Pada diagram diatas didapatkan bahwa setiap hasil tingkat kesesuaian keseluruhan adanya 10 Variabel pertanyaan yang belum memuaskan sehingga perlu ditingkatkan lagi karena adanya pengaruh kualitas pelayanan bagi kepuasan pasien atau para penerima jasa dan ada 14 variabel yang dianggap sudah memuaskan dan perlu dipertahankan oleh pihak rumah sakit.

14 variabel yang dianggap sudah memuaskan dan perlu dipertahankan oleh pihak rumah sakit, yaitu : perawat sudah berpenampilan rapi (BL2) ; dokter sudah berpenampilan rapi (BL3) ; ruang pemeriksaan poli sudah bersih dan nyaman (BL7) ; dokter sudah handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien (KD3) ; petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien (KD4) ; bahwa dokter sudah tanggap dalam melayani pasien (KT3) ; petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien (KT4) ; petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas (J1) ; perawat sudah menjelaskan prosedur dengan jelas (J2) ; dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas (J3) ; petugas apotek sudah menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas (J4) ; bahwa petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien (E1)

10 Variabel pertanyaan yang perlu di tingkatannya kualitas pelayanan, yaitu : petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi (BL1) ; petugas apotek sudah berpenampilan rapi (BL4) ; ruang tunggu sudah bersih dan nyaman (BL5) ; ruang tunggu pemeriksaan poli sudah bersih dan nyaman (BL6) ; bahwa ruang tunggu apotek bersih dan nyaman (BL8) ; petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien (KD1) ; perawat sudah handal dalam memberikan tindakan kepada pasien (KD2)

; petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien (KT1) ; perawat sudah tanggap dalam melayani pasien (KT2) ; petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien (E1).

Diagram dibawah ini merupakan tabel untuk penilaian kepuasan pasien dari setiap variabel dari responden klinik kandungan, sebagai berikut:



Gambar 8 Penilaian Kepuasan dari Setiap Variabel klinik Kandungan

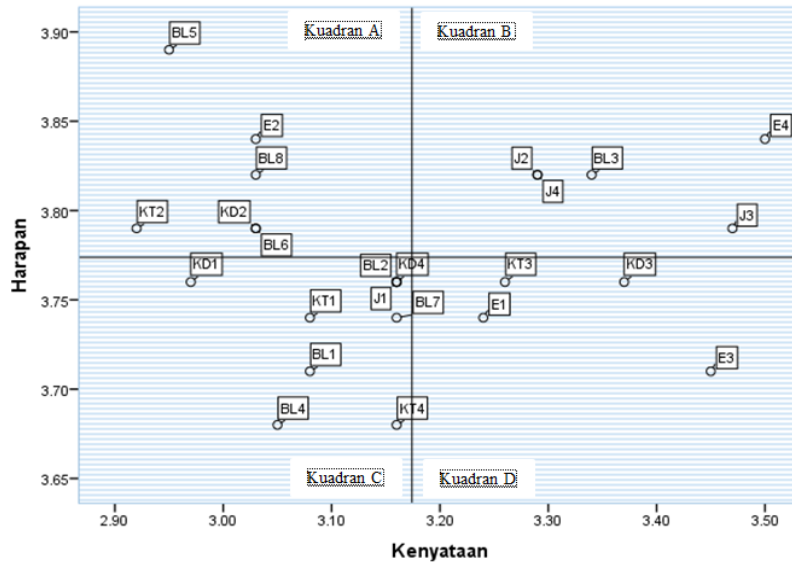
Dari hasil diagram di atas ini di dapatkan adanya 10 Variabel pertanyaan yang belum memuaskan para responden pada klinik kandungan sehingga perlu ditingkatkan lagi karena adanya pengaruh kualitas pelayanan bagi kepuasan pasien atau para penerima jasa dan ada 14 variabel pertanyaan yang sudah memuaskan pasien, sehingga hal ini perlu di pertahankan oleh pihak rumah sakit.

14 variabel pertanyaan yang sudah memuaskan pasien, sehingga hal ini perlu di pertahankan oleh pihak rumah sakit, yaitu: petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapih (BL1) ; perawat sudah berpenampilan rapi (BL2) ; dokter sudah berpenampilan rapi (BL3); petugas apotek sudah berpenampilan rapi (BL4) ; ruang pemeriksaan poli sudah bersih dan nyaman (BL7) ; dokter sudah handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien (KD3) ; bahwa dokter sudah tanggap dalam melayani pasien (KT3) ; petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas (J1) ; perawat sudah menjelaskan prosedur dengan jelas (J2) ; dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas (J3) ; petugas apotek sudah menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas (J4) ; bahwa petugas pendaftaran sudah bersikap ramah dalam melayani pasien (E1) ; dokter sudah bersikap ramah dalam melayani pasien (E3) ; petugas apotek sudah bersikap ramah dalam melayani pasien (E4).

10 Variabel pertanyaan yang perlu ditingkatkannya kualitas pelayanan, yaitu : ruang tunggu sudah bersih dan nyaman (BL5) ; ruang tunggu pemeriksaan poli sudah bersih dan nyaman (BL6) ; bahwa ruang tunggu apotek bersih dan nyaman (BL8) ; petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien (KD1) ; perawat sudah handal dalam memberikan tindakan kepada pasien (KD2) ; petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan pasien (KD4) ; petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien (KT1) ; perawat sudah tanggap dalam melayani pasien (KT2) ; petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien (KT4) ; perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien (E2).

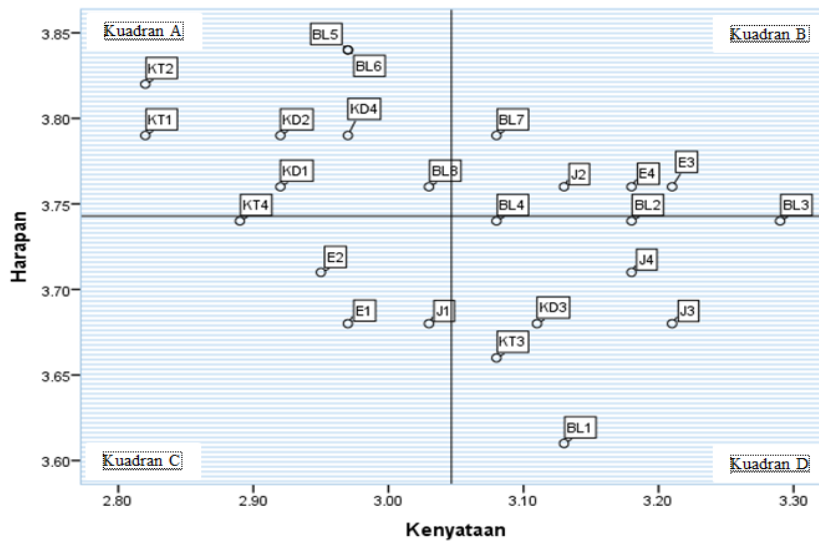
Diagram Kartesius klinik Anak dan klinik Kandungan

Pada Diagram Kartesius ini dilakukannya analisis unvariat menggunakan metode IPA menggunakan *Microsoft Excel Office* dan dilanjutkan dengan mengolah data pada Program SPSS V20 untuk menghasilkan strategi peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan di Klinik Anak dan Klinik Kandungan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong. Pada diagram ini memiliki 4 kuadran yaitu kuadran A,B,C, dan D. Keempat kuadran ini memiliki maknanya masing-masing, yaitu : **Kuadran A (*high importance, low performance*)**, Pada bagian ini variabel pertanyaan untuk kepentingan konsumen berada pada tingkat tinggi dan kinerja rendah ; **Kuadran B (*high importance, high performance*)**, Pada bagian kuadran B variabel pertanyaan untuk kepentingan konsumen berada ditingkat yang tinggi dan kepuasan konsumen berada di tingkat yang tinggi juga ; **Kuadran C (*low importance, low performance*)**, Pada kuadran C, variabel pertanyaan untuk kepentingan konsumen dianggap kurang begitu penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan konsumen cukup baik, akan tetapi mengabaikan atribut-atribut yang ada ; **Kuadran D (*low importance, high performance*)** pada bagian ini, variabel pertanyaan kepentingan konsumen dianggap penting namun dari tingkat kepuasan konsumen di dapatkan hasil sangat puas.⁷ Pada gambar diagram kartesius tingkat kenyataan dan tingkat harapan rawat jalan di klinik anak yang ada di bawah ini



Gambar 9 Diagram Kartesius Klinik Anak

Pada gambar dibawah ini merupakan diagram kartesius tingkat kenyataan dan tingkat harapan rawat jalan di klinik kandungan dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 10 Diagram Kartesius Klinik Kandungan

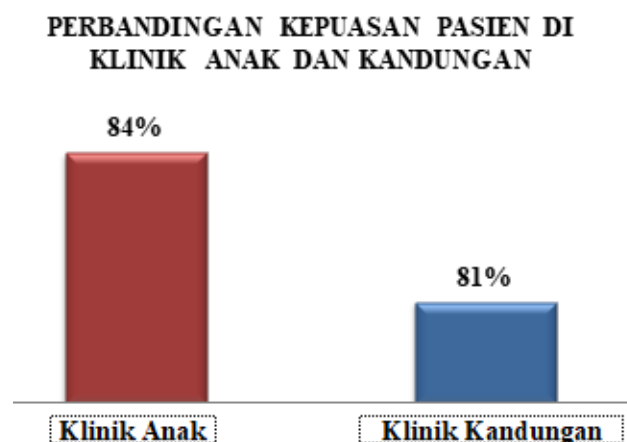
PEMBAHASAN

Perbandingan Kepuasan Pasien antara Klinik Anak dan Klinik Kandungan

Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan harapan yang di rasakan setelah menerima pelayanan atau pemakaiannya (Lupyioadi, 2013).⁶

Dari hasil penelitian di atas yang menggunakan metode IPA mendapatkan hasil perhitungan tingkat kenyataan untuk klinik anak pada gambar 1 jika hasilnya >3.17 maka sudah memadai kemudian untuk klinik kandungan >3.05 artinya sudah memadai kualitas pelayanannya. Hasil perhitungan tingkat harapan untuk klinik anak >3.77 maka dianggap penting oleh pasien dan untuk klinik kandungan >3.74 yang artinya di anggap penting oleh pasien untuk kualitas pelayanan tersebut. Kemudian untuk hasil perhitungan tingkat kesesuaian di dapatkan 84% artinya sudah memuaskan dan untuk klinik kandungan 81% artinya sudah memuaskan bagi pasien.

Perbandingan kepuasan pasien pada kedua klinik tersebut dapat dilihat pada diagram batang dibawah ini yang dimana perbandingannya sangat terlihat jelas bahwa kepuasan pasien yang ada pada klinik anak (diagram 1 warna merah) lebih tinggi dari pada klinik kandungan (diagram 2 warna biru). kepuasan pasien di klinik anak lebih tinggi 84% yang artinya pada klinik anak sudah merasakan kualitas pelayanan yang memadai dan sudah sesuai harapan pasien walaupun ada beberapa kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan pasien namun sudah memuaskan sedangkan pada klinik kandungan 81% yang artinya sudah merasakan kualitas pelayanan yang memadai dan sudah sesuai harapan pasien walaupun ada beberapa kualitas pelayanan yang belum sesuai harapan pasien namun sudah memuaskan pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Sele Be Solu.



Gambar 11. Diagram Perbandingan Kepuasan Pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode *importance-performance analysis* pada diagram 5 Tingkat Kesesuaian Responden pada Klinik Anak di dapatkan rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 84% yang artinya kualitas pelayanan rawat jalan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong sudah sesuai harapan pasien dan memuaskan pasien ketika menjalani proses perawatan atau pengobatan di Klinik Anak. Berdasarkan analisis data menggunakan metode *importance-performance analysis* diagram 6 Tingkat Kesesuaian Responden pada Klinik Kandungan di dapatkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian secara keseluruhan yaitu sebesar 81% yang artinya pada kualitas pelayanan rawat jalan pada RSUD Sele Be Solu Kota Sorong yang dijalankan sudah dijalankan sesuai harapan pasien dan memuaskan ketika pasien menjalani proses perawatan atau pengobatan pada Klinik Kandungan.

Saran

Saran yang diberikan bagi manajemen pihak RSUD Sele Be Solu Kota Sorong agar dapat lebih memperhatikan kualitas pelayanan sebagai berikut : Menambah loket pendaftaran agar waktu antri pendaftaran tidak terlalu lama, Penjagaan nomor antrian harus lebih diperhatikan agar lebih teratur lagi, penambahan kursi pada loket pendaftaran dan juga depan apotek agar tidak membuat penumpukan pasien yang berdiri menghalangi jalan, apotek rumah sakit dapat ditambah agar terpisah waktu pengambilan obat antara pasien rawat jalan dan rawat inap, penulisan resep harus diberikan langsung kepada pasien setelah dilakukan pemeriksaan sehingga tidak membuat pasien menunggu lama di ruang tunggu klinik dan kursi-kursi pada tiap klinik ditambahkan lagi agar tidak ada pasien yang berdiri ataupun duduk diluar rumah sakit, kebersihan ruang tunggu klinik harus di perhatikan sebelum pasien datang sehingga tidak membuat pasien harus menunggu diluar lagi.

Saran untuk para peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini : Penelitian ini dapat di lanjutkan oleh peneliti selanjutnya dengan menggunakan metode penelitian yang sama, dapat meneliti menggunakan statistik inferensial untuk melihat lebih rinci lagi masalah dari kepuasan pasien, uji hipotesisnya dan juga dapat menghitung korelasi, interval dan regresi dari tiap jawaban kuesioner, dapat melakukan validitas dan reliabilitas kuesioner ulang untuk melihat signifikan kuesioner pada

klitik yang sama atau pada klinik yang berbeda, dapat melanjutkan penelitian ini di rumah sakit mana saja untuk mengetahui kepuasan pasien sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada penyusunan dan penyelesaian jurnal yang dibuat ini melibatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Saya sebagai penulis mengucapkan Terima Kasih Banyak kepada : dr. Christina A.D. Tanifan, M.Biomed selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah menuntun saya dalam penulisan skripsi ini serta memberikan saran dan dukungan bagi saya, Anjela M Jitmau, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan saran dan motivasi bagi saya dalam penulisan skripsi ini. dr. Herlina Yulidia, Sp.JP dan Agustina S Mori Muzendi, S.P., M.Si selaku penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan saran dalam perbaikan skripsi saya. Atira Tilik Mayor, S.ST., M.Mkes selaku Dosen Pendamping Akademik saya yang telah mendukung saya serta memberikan nasehat dan motivasi bagi saya. Pihak RSUD Sele Be Solu Kota Sorong mengizinkan dan membantu penulis dalam pengambilan data penelitian selama 2 bulan di rumah sakit. Kedua orang tuaku yang tercinta Mama Jacqueline E.F Kandami, SP, MMA dan Papa Khristian Wamea, SP, MMA yang selalu setia dengan penuh kasih membimbing, mendorong, dan membiayai serta tanpa jemu-jemu mengiring dengan Doa yang tulus sehingga saya berhasil menyelesaikan studi pada Fk Unipa.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes R no 3. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implement Sci.* 2020;39(1):1-15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>.
2. Kesehatan P, Lembaran T, Republik N. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021. 2021;(229):1-15.
3. Geberu DM, Biks GA, Gebremedhin T, Mekonnen TH. Factors of patient satisfaction in adult outpatient departments of private wing and regular services in public hospitals of Addis Ababa, Ethiopia: A comparative cross-sectional study. *BMC Health Serv Res.* 2019;19(1):1-13. doi:10.1186/s12913-019-4685-x
4. Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Bul Penelit Kesehat.* 2018;46(4):239-246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.
5. Retnowati D. DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN SEMARANG (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat). *Undip.* 2008:1-22.

- http://eprints.undip.ac.id/13683/1/D2A004026_Dinik_Retnowati.pdf.
6. Sudibyo AR. Hubungan antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA IBI JEMBER tahun 2014. Administrasi dan Kebijakan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember. Hal 13. Skripsi 2014.
 7. Kementrian Kesehatan RI. Kondisi pencapaian Program Kesehatan Anak Indonesia. Pusat data dan informasi. Jakarta selatan : Jl HR Rasuna Said Blok X5 kav 4-9 lantai 6 blok c. 2014.
 8. Evayanti Y. Hubungan Pengetahuan Ibu dan Dukungan Suami Pada Ibu Hamil Terhadap Keteraturan Kunjungan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Wates Lampung Tengah Tahun 2014. 2015;1(2):81-82.
 9. Sholehah M, Setiyadi NA, KM S, KM M. Kajian Literatur Determinan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit. 2021. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/91267>.
 10. Masyarakat FK, Sriwijaya U. *Importance Performance Analysis Kualitas*. Vol 3.; 2018.
 11. Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *J Kebijakan dan Manaj Publik*. 2015;1(1):2-7.
 12. Retnowati D. DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN SEMARANG (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat). *Undip*. 2008:1-22.
http://eprints.undip.ac.id/13683/1/D2A004026_Dinik_Retnowati.pdf.
 13. Program M, Ilmu S, Negara A, Airlangga U. (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Gresik) Zakiyatul Azmi. 2004;5(April):1-6.