

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM METRO TAHUN 2024

Mona Jesica Efendi^{1*}, Retno Sulistiani²

Universitas Muhammadiyah Kotabumi

*e-mail: monajesica2802@gmail.com

ABSTRAK

Di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya kepuasan yang rendah saat ini masih menjadi masalah. Di Kota Metro terdapat tiga rumah sakit umum swasta dengan persentase kepuasan pelanggan RSU Islam 45.0%. berdasarkan data diatas diketahui bahwa RSU Islam memiliki nilai persentase kepuasan pelanggan terendah jika dibandingkan dengan Rumah sakit umum swasta lain baik yang berada di Kota Metro. Tujuan dari penelitian ini adalah diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro tahun 2024. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian cross sectional study. Populasi penelitian adalah populasi target dalam penelitian ini adalah rata rata pasien rawat jalan per bulannya yang mendapat pelayanan di RS Islam Metro sejumlah 1.098. Sampel 98 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diisi langsung oleh responden, analisa data menggunakan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan hubungan persepsi kehandalan (OR = 9 ; $p < 0.001$), daya tanggap (OR = 2.5 ; $p = 0.045$), jaminan (OR = 2.45 ; $p = 0.048$), empati (OR = 4.79 $p = 0.001$), bukti fisik (OR = 3.9 ; $p = 0.003$) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024. Kehandalan merupakan faktor yang dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024, dimana memiliki nilai OR tertinggi yaitu 9. Saran untuk rumah sakit adalah mengkoordinasikan dan menegaskan kembali tentang jadwal kedatangan dokter sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sebaiknya maksimalkan kotak saran, membentuk complaint center melalui telepon online atau sort message service (SMS) untuk merespon keluhan dari pasien.

Kata Kunci: faktor, kepuasan, pasien

ABSTRACT

In Indonesia as well as in other developing countries, low satisfaction is currently a problem. In Metro City, there are three public private hospitals with a 45.0% percentage of customer satisfaction in RSU Islam. Based on the data above, it is known that the Islamic Hospital has the lowest percentage value of customer satisfaction when compared to other good private public hospitals in Metro City. The purpose of this study is to determine the factors that are related to outpatient satisfaction at the Metro Islamic Hospital in 2024. This study used a cross-sectional study design. The study population was the target population in this study, the average monthly outpatient who received services at the Islamic Metro Hospital was 1,098. Sample 98 people. Data collection using a questionnaire that is filled in directly by the respondent, data analysis using logistic regression test. The results of the study showed a relationship between perceived reliability (OR = 9; $p < 0.001$), responsiveness (OR = 2.5; $p = 0.045$), assurance (OR = 2.45; $p = 0.048$), empathy (OR = 4.79 $p = 0.001$), physical evidence (OR = 3.9; $p = 0.003$) with outpatient satisfaction at Metro Islamic Hospital in 2024. Reliability is a dominant factor related to outpatient satisfaction at Metro Islamic Hospital in 2024, which has the highest OR value of 9. Suggestions for hospitals are to coordinate and reaffirm the doctor's arrival schedule according to the previously determined schedule. It is better to maximize the suggestion box, form a complaint center via online telephone or sort message service (SMS) to respond to complaints from patients.

Keywords: factors, satisfaction, patient.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, serta sebagaipusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Upaya suatu rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit dapat melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik, sehingga dampak yang muncul akan membuat pasien datang kembali untuk memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut (Anjaryani, 2015)

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Dian, 2012). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima, memuaskan atau mengecewakan, sedangkan ketidakpuasan pasien bisa diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, dari pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit maupun struktur sistem perawatan kesehatan seperti biaya, kemampuan sarana dan prasarana pusat kesehatan (Anjaryani, 2015). Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Dalam hal initentunya saja pasien merupakan sumber asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Bila ketidakpuasan ini diabaikan maka

dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan dijauhi oleh calon pasien dan kehilangan banyak pasien. Pasien akan beralih ke Rumah Sakit lain sehingga akan berdampak pula bagi pendapatan rumah sakit. (Wike, 2016)

Di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya kepuasan yang rendah saat ini masih menjadi masalah. Data dirumah sakit salah satu negara ASEAN padatahun 2018 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan kepuasan pasien adalah >85% dengan angka komplain 4–5 kasus/bulan (Klaipetch, 2019). Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan yang di dapat terutama pelayanan terhadap keperawatan (Hafid dalam Widiasari, 2019). Temuan yang didapatkan TARP (Technical Assistance Research Program) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 98% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pelayanan yang lain. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit. Karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit (Abdul, 2012)

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan Fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien dapat dinilai dengan metode *servqual*. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti fisik dari rumah sakit (Tangible), kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (Reliability), pelayanan yang cepat tanggap dan segera (Responsiveness), jaminandalam pelayanan yang diberikan (assurance), kepedulian dalam pelayanan (Empaty). (Sangadji, 2013). Hal ini di sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Defi Mernawati (2017)

tentang Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang di dapatkan hasil bahwa tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan responsiveness (daya tanggap) berpengaruh dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang. Rad (2010) juga mengatakan pada penelitian *Service Quality and Patients' Satisfaction in Medical Tourism* yang menunjukkan bahwa realibility, responsiveness, assurance dan emphaty berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Salah satu cara utama mendi-ferensiasikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, pasien tidak berminat lagi memanfaatkan penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi.

Dalam pemasaran, persepsi lebih penting daripada realitas, karena persepsi konsumen mempengaruhi perilaku aktual konsumen. Persepsi (perception) adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Poin utamanya adalah bahwa persepsi tidak hanya tergantung pada rangsangan fisik, tetapi juga pada hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap diri kita (Kotler, 2015).

Rumah Sakit Islam Metro adalah salah satu Rumah Sakit Swasta tipe C dengan akreditasi Madya. Sebagai rumah sakit rujukan Rumah Sakit Islam Metro

berperan melayani pasien rujukan dari Puskesmas, dan pasien yang datang sendiri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak mereka dapatkan di puskesmas. Berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh rumah sakit tahun 2023, angka kepuasan pelanggandi Rumah Sakit Islam hanya mencapai 66.6% jauh dibawah target Rumah Sakit 80%, sedangkan di Rumah Sakit Umum Mardi Waluyo mencapai 76.5%, dan Rumah Sakit Muhammadiyah yang mencapai 70.1%.

Hasil survey terhadap 10 pasien tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan 7 pasien (70%) menyatakan petugas kurang ramah, 6 pasien (60%) tidak puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan, 5 pasien (50%) tidak puas karena petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan, dan 5 pasien (50%) menyatakan tidak puas karena dokter tidak hadir sesuai jadwal. Walaupun sudah tersedia kotak kritik dan saran ruang poliklinik dan beberapa di pos rawat inap tetapi masih ada pasien yang mengatakan tidak puas secara langsung pada saat survey. Jika ketiakpuasan ini tidak segera di tangani, pasien yang merasa tidak puas tersebut akan memberikan komplain, dan komplain tidak ditangani dengan cepat atau maksimal akan menimbulkan citra buruk bagi rumah sakit. Rumah sakit yang kurang memahami pentingnya kepuasan bagi pasiennya maka secara perlahan rumah sakit dapat mengalami kemunduran.

Marmean (2017) telah melakukan penelitian tentang Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur dengan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional didapatkan hasil bahwa variabel yang paling dominan dalam faktor yang memengaruhi Kepuasan Pasien adalah variabel bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), dan ketanggapan (responsiveness) dibandingkan dengan variabel jaminan pelayanan

(assurance) dan empati (emphaty). Selain itu penelitian tentang kepuasan juga sudah dilakukan oleh Putra (2018) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Jasa Pelayanan Rumah Sakit Di RSUD A Yani Metro dengan pendekatan cross sectional dari penelitiannya didapatkan hasil tingkat kesesuaian pasien terhadap pelayanan jasa di RSUD Ahmad Yani Kota Metro adalah 75,82% angka tersebut belum sesuai standar pelayanan minimal rawat jalan yaitu 90%.

Mengetahui kepuasan pasien merupakan hal sangat penting bagi rumah sakit. Karena dengan diketahuinya kepuasan, rumah sakit juga dapat mengetahui kualitas sebuah rumah sakit tersebut, mengetahui gambaran kinerja di setiap unit pelayanan, serta kekurangan atau kelemahan yang ada di unit pelayanan. Penelitian tentang kepuasan di Kota Metro memang sudah pernah dilakukan, tetapi penelitian terhadap kepuasan di Rumah Sakit Islam Metro khususnya pada pasien rawat jalan belum pernah dilakukan. Untuk itu peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro tahun 2024.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (poin time approach). Penelitian ini melihat faktor – faktor yang berhubungan dengan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro tahun 2024

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi dibedakan antara populasi secara umum dan populasi

target atau “target population”. Populasi umum adalah populasi atau wilayah umum yang menjadi tujuan dalam penelitian kita. Dalam penelitian ini populasi umum adalah sama dengan populasi target. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah rata – rata pasien rawat jalan perbulannya yang mendapat pelayanan di Rumah Sakit Islam Metro sebesar 1.098 orang.

Pengambilan sampel, dalam penelitian ini menggunakan cara Non-probabilitas/ tidak accak (Non random sampling). dengan menggunakan metode consecutive sampling, dimana untuk memperoleh data peneliti menemui subyek yang sesuai dengan kriteria inklusi.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner terstruktur dengan pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang kemungkinan jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan memberikan jawaban lain. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari kelompok pertanyaan yaitu pertanyaan pengukuran variabel faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan Rumah Sakit Islam Metro dan pertanyaan kepuasan terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Metro.

4. Analisis Data

Data yang telah dilakukan pengolahannya dengan benar selanjutnya dianalisa dengan tiga tahapan, yaitu:

1. Analisa univariat

Analisa univariat ini dilakukan untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi subyek penelitian dan distribusi rasio prevalensi variable dependen menurut masing-masing variabel independent yang diteliti.

2. Analisa Bivariat.

Analisa bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan yang sekaligus menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji Chi-Square. Analisis statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan, diperlukan dalam mencapai tujuan penelitian kuantitatif. Data penelitian ini merupakan data kategorik yang selanjutnya diuji menggunakan uji statistik Chi square untuk menguji perbedaan proporsi atau persentase antara beberapa kelompok data. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel independen kategorik dengan variabel dependen kategorik. Dalam hal ini menggunakan tabel contingensi.

3. Analisa multivariat

Analisis multivariate dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan hubungan variabel dependen dengan variabel independen. Karena variabel independen dalam penelitian ini bersifat dikotomis (kategorik) dan variabel independennya terdiri dari beberapa variabel dalam satu model, maka analisis yang digunakan

regresilogistic ganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada rancangan penelitian ditentukan sampel sebanyak 96 responden, untuk menghindari drop out maka peneliti menambahkan besar sampel sebesar 10% menjadi 105 responden, tetapi pada saat pengolahan data terdapat 7 kuisisioner yang tidak lengkap, untuk mengganti responden yang drop out peneliti mengambil dari cadangan 10% tersebut. Sehingga sampel dalam penelitian ini menjadi 98 responden.

1. Analisis univariat

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek kepuasan berdasarkan jenis pelayanan, diketahui bahwa jenis pelayanan yang paling tinggi prevalensi ketidakpuasannya yaitu poliklinik gigi yang mencapai 83,3%, sedangkan yang paling tinggi prevelensi kepuasan pada poliklinik kebidanan yaitu 83,3%.

Tabel 1. Hasil analisis univariat

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
Poliklinik Bedah	15	12,7%
Poliklinik Gigi	7	6,0%
Poliklinik Kebidanan / Obgyn	7	5,9%
Poliklinik Mata	14	14,0%
Poliklinik Penyakit Dalam	28	27,9%
Poliklinik Saraf	16	15,8%
Poliklinik Rehabilitasi Medik	6	6,6%
Poliklinik THT	5	5,5%
Poliklinik Orthopedi	7	5,6%
Total	105	100.0

2. Analisis Bivariat dan Multivariate

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 51 responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori puas (53%), sedangkan 46 responden menyatakan

tidak puas (47%). Hasil uji chi square diperoleh nilai p value <0,001. Hasil analisis multivariate diperoleh nilai OR sebesar 9. Kategori daya tangkap menunjukkan bahwa dari 51 responden yang menyatakan daya tanggap dalam kategori

puas (52%), sedangkan 47 responden menyatakan tidak puas (48%). Hasil uji chi square diperoleh nilai p value 0,046. Hasil analisis multivariate diperoleh nilai OR sebesar 2,5. Kategori jaminan menunjukkan bahwa dari 53 responden yang menyatakan jaminan dalam kategori puas (54%), sedangkan 45 responden menyatakan tidak puas (46%). Hasil uji chi square diperoleh nilai p=0,049. Hasil analisis multivariate diperoleh nilai OR sebesar 2.45. kategori empati menunjukkan bahwa dari 48 responden yang

menyatakan empati dalam kategori puas (49%), sedangkan 50 responden menyatakan tidak puas (51%). Hasil uji chi square diperoleh nilai p value 0,001. Hasil analisis multivariate diperoleh nilai OR sebesar 4,79. Kategori bukti fisik menunjukkan bahwa dari 62 responden menyatakan bukti fisik dalam kategori puas (63%), sedangkan 36 responden menyatakan tidak puas (37%). Hasil uji chi square diperoleh nilai p value 0,003. Hasil analisis multivariate diperoleh nilai OR sebesar 3,9.

Tabel 2. Hasil analisis bivariat dan multivariate

Karakteristik	Kategori	Frequency	Percent (%)	p-value	OR
Kehandalan	Puas	51	53%	<0.001	9
	Tidak Puas	46	47%		
Daya Tanggap	Puas	51	52%	0.046	2.5
	Tidak Puas	47	48%		
Jaminan	Puas	53	54%	0.049	2.45
	Tidak Puas	45	46%		
Empati	Puas	48	49%	0.001	4.79
	Tidak Puas	50	51%		
Bukti Fisik	Puas	62	63%	0.003	3.9
	Tidak Puas	36	37%		

PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap pertanyaan diperoleh nilai terendah yaitu pada penilaian pertanyaan nomor 8 yaitu kebersihan lantai yang berada ruang tunggu poliklinik hal tersebut dirasa tidak baik terutama pada siang hari. Rumah Sakit Islam Metro telah membuat SOP (Standar Operasional Prosedur) “Petugas Kebersihan Poliklinik” akan tetapi pada SOP (Standar Operasional Prosedur) tersebut belum di tampilkan berapa kali atau pada pukul berapa saja petugas harus membersihkannya. Sebaiknya pihak Rumah Sakit memperjelas kembali SOP yang telah dibuat agar lantai dibersihkan pada waktu pagi, siang, sore, atau saat pasien tidak ramai dan setelah dokter selesai memberikan pelayanan sehingga kebersihan

lantai diruang poliklinik tetap bersih selama pelayanan berlangsung. Sedangkan hal yang dirasa baik oleh pasien terdapat pada pertanyaan nomor 4 yaitu kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan, tempat tidur dan bantal pasien, sehingga hal tersebut patut dipertahankan lebih ditingkatkan.

Dari hasil penelitian ini dapat menjelaskan kepuasan pasien dapat meningkat apabila dokter dan petugas medis datang tepat waktu. Hal ini sejalan dengan pernyataan Pohan (2010) bahwa ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan sering dipersepsikan dimensi paling penting. Pelayanan yang baik harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan. Selain itu menurut Djeinne (2018) Kehandalan

merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan, bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana kualitas yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dimana jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Pada penelitian ini kehandalan terbukti mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien di Rumah Sakit Islam Metro. Dengan kata lain kepuasan pasien akan meningkat apabila dimensi kehandalan di Rumah Sakit Islam Metro ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek kehandalan, dari 98 responden yang diteliti terdiri dari Baik 51 responden (52,1%). Distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek daya tanggap, dari 98 responden yang diteliti terdiri dari baik 51 responden (53,1%). Distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek jaminan, dari 98 responden yang diteliti terdiri dari Baik 53 responden (55,2%). Distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek empati, dari 98 responden yang diteliti terdiri dari Baik 48 responden (50,0%). Distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek bukti fisik, dari 98 responden yang diteliti terdiri dari Baik 61 responden (63,5%). Distribusi frekuensi berdasarkan penilaian dari aspek kepuasan, dari 98 responden yang diteliti

terdiri dari puas 52 responden (54,2%). Dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa terdapat hubungan persepsi tentang kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 ($p < 0.001$). Terdapat hubungan persepsi tentang daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 ($p = 0,045$). Terdapat hubungan persepsi tentang jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 ($p = 0,048$). Terdapat hubungan persepsi tentang empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 ($p < 0.001$). Terdapat hubungan persepsi tentang bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024 ($p < 0.001$). Kehandalan merupakan faktor dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Metro Tahun 2024, dimana memiliki nilai OR tertinggi yaitu 9.

Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai kepuasan pasien guna mengetahui apakah ada perubahan kepuasan pasien. Bagi Rumah Sakit Islam Metro agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dari setiap aspek terutama bagian yang dianggap pasien tidak baik, yaitu: Sebaiknya pihak Rumah Sakit memperjelas kembali SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah dibuat agar lantai dibersihkan pada waktu pagi hari, siang hari, sore hari, atau saat pasien tidak ramai serta setiap dokter selesai memberikan pelayanan sehingga kebersihan lantai di ruang poliklinik tetap bersih selama pelayanan berlangsung.

Rumah Sakit Islam Metro telah membuat SOP (Standar Operasional Pro-

sedur) Tentang Jenetapan Jadwal Dokter akan tetapi lebih baik jika pembuatan penetapan jadwal dokter tersebut disusun terpisah berdasarkan masing – masing poliklinik selain itu membuat papan jadwal dokter di setiap poliklinik sehingga lebih mudah untuk dilihat. Sebaiknya pihak rumah sakit membagi tugas untuk melayani pengambilan obat rawat jalan dan rawat inap. Jika petugas yang bertugas melayani rawat inap sedang tidak melakukan pelayanan (tidak ada pengambilan obat rawat inap) maka petugas tersebut dapat membantu untuk pelayanan rawat jalan. Pihak rumah sakit sebaiknya menegur petugas agar lebih ramah kepada setiap pasiennya seperti yang telah tercantum dalam SOP (standar Operasional Prosedur). Pihak Rumah Sakit sebaiknya memaksimalkan kotak saran atau complaint center melalui telepon online atau sort message service (SMS) untuk merespon keluhan dari pasien. Bagi masyarakat khususnya yang menjalani pengobatan di Rumah Sakit Islam Metro, diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan pelayanan. Menyampaikan keluhan agar rumah sakit dapat melakukan perbaikan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Bagian ini menuliskan ucapan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu secara substansi maupun finansial.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, Aida (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Pus-kesmas Bukit Tinggi Tahun 2014. <http://ejournal.-koper-tis10.or.id/index.php/endurance/article/view/461>.
- Anjaryani, WD (2015). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang Tahun 2015. <http://eprints.undip.ac.id/23824/1.pdf>.
- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bimo, Walgito (2014). *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Jakarta
- Bustami (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dharmmesta dan T. Hani Handoko. (2010) *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Dian.L, Sri.R dan Edy Wuryanto (2012). Hubungan Komunikasi Teraupetik Dengan Kepuasan Pasien Pasca Operasi Rawat Inap Di RSUD Kajen Kabupaten Pekalongan. [online]. (<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/viewFile/1859/1901.pdf>).
- Effendy, N. (2010). *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip (2015). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Librianty, Nany (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.
- Marmean (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Magister Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia

- Mernawati, Defi (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang Tahun 2017.
- Mitasari, Farah (2016). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. Universitas Hasanuddin
- Mumu, Like (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado
- Munawir, Iqbal (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju
- Muninjaya, Gde AA (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Notoatmodjo, Soekidjo (2010). Metodologi penelitian kesehatan, Jakarta : Rineka cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo (2012). Metodologi penelitian kesehatan, Jakarta : Rineka cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo (2018). Metodologi penelitian kesehatan, Jakarta : Rineka cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur F (2017), Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Bayi Berat Badan Lahir Rendah (BBLR) Kecamatan Gading Rejo Kota Pasuruan, Jurnal.
- Nursalam (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan (2016). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Putra, AN (2018). Tingkat Kepuasan pasien Rwat Inap terhadap Jasa Pelayanan Rumah Sakit Di RSUD A Yani Metro (Skripsi).
- Sangadji, E.M., Sopiah (2013). Perilaku konsumen: Pendekatan Praktir Disertai Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sarah, Yunita (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Tentara Binjai. Akademi Keperawatan Sehat Binjai
- Siswati (2015) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/13074>
- Subekti (2019). Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2019 http://eprints.undip.ac.id/20753/1/ede_subekti.pdf
- Supardi (2018). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro
- Supranto, J (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sutanto P, (2020), Analisis Data Pada Bidang Kesehatan, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

- Tjiptono (2010). Manajemen jasa, Edisi Pertama. Andi offset, Yogyakarta.
- Toar W.J (2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Uche C, Isiugo-Abanihe (2011), Maternal and environmental Factors Influencing infant birth weight in Ibadan, Nigeria. African Population.
- Widiasari (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. <http://jki.ui.ac.id/index.php/jki/article/download/615/628>.
- Wijono, Djoko. (1999). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2. Airlangga University Press. Surabaya.
- Wike D.A (2016) Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. Universitas Diponegoro Semarang