

PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IR. SOEKARNO KABUPATEN SUKOHARJO

Devi Novitawati¹⁾, Frieda Ani Noor*

¹⁾Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada
Surakarta

*Dosen Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada
Surakarta

devinovitawati12@gmail.com

ABSTRAK

Survei Kepuasan Masyarakat/Pasien merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian secara berkala terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, kualitas layanan, serta memenuhi harapan masyarakat/pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dengan Metode *Servqual*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, sumber data menggunakan responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menggunakan Metode *Servqual* menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kenyataan sebesar 4,35, sedangkan nilai rata-rata keseluruhan tingkat harapan sebesar 4,42, sehingga nilai gap keseluruhan sebesar -0,07 yang berarti masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi pasien. Sehingga disimpulkan bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan bahwa pada kuadran I tidak ditemukan atribut yang perlu diprioritaskan, pada kuadran II ditemukan 13 atribut, pada kuadran III ditemukan 7 atribut, dan pada kuadran IV tidak ditemukan atribut yang dilaksanakan secara berlebihan.

Kata Kunci: Kepuasan, Metode *Servqual*, Pelayanan

ABSTRACT

The Community / Patient Satisfaction Survey implements Article 38 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, which stipulates that every public service provider should conduct periodic assessments of service performance to improve the service quality and meet community/patient expectations.

The study aimed to measure patient satisfaction with the quality of health services at RSUD Ir. Soekarno in Sukoharjo Regency using the Servqual Method. This type of research adopted quantitative descriptive research with data obtained from respondents. Data collection techniques were performed through questionnaires and interviews. The sampling technique used simple random sampling with 100 respondents based on the Slovin formula. Data was analyzed using the Service Quality (Servqual) method and Importance Performance Analysis (IPA).

The results using the servqual method revealed that the overall average value of the reality level was 4.35, while the overall average value of the expectation level was 4.42. Therefore, the overall gap value was -0.07. The outcomes indicated a gap between patient expectations and perceptions. Hence, it can be figured that patients were not yet satisfied with the performance of services provided by RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo. It does not comprehensively satisfy the expectations of outpatients. As a result, it is inferred that the patient was dissatisfied or that the performance of RSUD Ir. Soekarno Sukoharjo Regency's services did not meet the expectations of outpatients. The results using the Importance Performance Analysis (IPA) Method revealed that in no attributes need to be prioritized in quadrant I, 13 attributes are found in quadrant II, 7 attributes are found in quadrant III, and no attributes are found in quadrant IV.

Keywords: Satisfaction, Servqual Method, Service

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, mendefinisikan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.” (1). Rumah Sakit juga merupakan tempat dilaksanakannya upaya kesehatan, yaitu segala kegiatan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk menciptakan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (2). Menurut Permenkes RI No.4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien menyatakan pada Pasal 2 (ayat 1) huruf b yaitu “Rumah Sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit” (3).

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mendefinisikan bahwa “Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat

kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif.” (4). Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kesehatan masyarakat adalah Pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan pada suatu fasilitas kesehatan meliputi pemberian pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai dengan standar mutu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarganya serta menjamin kepuasannya. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pada keluarga pasien (5).

Kepuasan pasien adalah gambaran kualitas pelayanan medis dan tingkat persepsi pasien, yang muncul sebagai hasil kinerja pelayanan medis dan diukur dengan membandingkannya dengan apa yang diharapkan pasien. Pasien akan pasien puas jika layanan medis yang pasien terima sama atau melebihi harapan pasien, dan jika layanan keperawatan tidak sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, kebutuhan pasien harus dipenuhi oleh pelayanan kesehatan (6).

Survei Kepuasan Masyarakat/ Pasien merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian secara berkala terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan dengan tujuan untuk

memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan, kualitas layanan, serta memenuhi harapan masyarakat/pasien (7). Kementerian Kesehatan menetapkan standar kepuasan pasien nasional. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 menetapkan standar kepuasan pasien minimal 95%. Jika tingkat kepuasan pasien suatu layanan di bawah 95%, layanan tersebut dianggap belum memenuhi standar minimal (8).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dalam Tjiptono (2019) yaitu Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Keandalan (*Reliability*), Keandalan berkaitan dengan kemampuan suatu fasilitas kesehatan untuk memberikan layanan dengan baik dan tepat waktu sesuai perjanjian sehingga pasien puas. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Daya tanggap berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pasien, menanggapi permintaan pasien, menjelaskan setiap layanan yang diberikan, dan memberikan layanan segera. Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah perilaku petugas kesehatan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien, membuat pasien merasa aman, dan membuat mereka merasa dihormati dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap masalah atau pertanyaan pasien. Empati (*Empathy*), Empati artinya petugas kesehatan dapat memahami masalah pasien dan memberikan perhatian khusus kepada pasien. Bukti Fisik (*Tangibles*), Bukti Fisik berkaitan dapat berupa Pelayanan kesehatan yang diberikan, kehadiran petugas kesehatan, sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan sekitar, dan ketersediaan fasilitas dan peralatan yang memadai. (Tjiptono, 2019) (9).

Berdasarkan data sekunder tersebut diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 hingga 2022 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan) pasien rawat jalan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2020 sebanyak 36.429 kunjungan pasien. Pada tahun 2020 ke 2021 mengalami penurunan, sebanyak 8.241 menjadi 28.188 kunjungan pasien. Pada tahun 2021 ke 2022 mengalami peningkatan, sebanyak 5.224 menjadi 33.412 kunjungan pasien (Profil Kesehatan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, 2022) (10).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo**”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo dengan Metode *Servqual*.

METODO PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2024 di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo yang beralamat di Jl. dr. Muwardi No. 71 Sukoharjo. Populasi dalam penelitian adalah Pasien Rawat Jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo pada bulan Oktober-Desember 2023 yaitu sejumlah 11.560 pasien. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan wawancara langsung dengan responden berdasarkan

kuesioner yang telah disiapkan sebelumnya sebagai acuan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Metode *Servqual* (*Service Quality*)

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Atribut	K	H	Gap
1	4,46	4,52	-0,06
2	4,46	4,5	-0,04
3	4,42	4,48	-0,06
4	4,15	4,26	-0,11
5	4,4	4,46	-0,06
Rata-Rata	4,38	4,44	-0,06

Dari pengolahan data yang diperoleh pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) rata-rata tingkat kenyataan sebesar **4,38** sementara rata-rata tingkat harapan sebesar **4,44** sehingga nilai *gap* keseluruhan sebesar **-0,06** yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) masih belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fristionhady et al., 2020 yang menyatakan bahwa hasil perhitungan *gap*/kesenjangan pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai sebesar -0,04, hal ini berarti pasien kurang puas dengan layanan yang diberikan (11). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dinda Valentina & Listyowati, 2023 yang mengemukakan bahwa nilai *gap*/kesenjangan pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai sebesar -0,44, artinya pasien merasa tidak puas karena layanan kesehatan belum memenuhi harapan mereka (12).

2. Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Atribut	K	H	Gap
1	4,37	4,43	-0,06
2	4,23	4,34	-0,11
3	4,35	4,44	-0,09
Rata-Rata	4,32	4,4	-0,08

Dari pengolahan data yang diperoleh pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) rata-rata tingkat kenyataan sebesar **4,32** sementara rata-rata tingkat harapan sebesar **4,4** sehingga nilai *gap* keseluruhan sebesar **-0,08**, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) masih belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dinda Valentina & Listyowati, 2023 yang menyatakan bahwa hasil perhitungan *gap*/kesenjangan pada dimensi Kehandalan (*Reliability*) memiliki nilai sebesar -0,5, artinya pasien merasa tidak puas karena layanan kesehatan belum memenuhi harapan mereka (12). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sofianingrum, 2023 yang menyatakan bahwa rata-rata *gap* dimensi Kehandalan (*Reliability*) memiliki nilai -0,226, yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien (13).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Atribut	K	H	Gap
1	4,28	4,37	-0,09
2	4,38	4,45	-0,07
3	4,36	4,42	-0,06
Rata-Rata	4,34	4,41	-0,07

Dari pengolahan data yang diperoleh pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) rata-rata tingkat kenyataan sebesar **4,34** sementara rata-rata tingkat harapan sebesar **4,41** sehingga nilai *gap* keseluruhan sebesar **-0,07** yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) masih belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dinda Valentina & Listyowati, 2023 yang menyatakan bahwa hasil perhitungan *gap*/kesenjangan pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai sebesar -0,7, artinya pasien merasa tidak puas karena layanan kesehatan belum memenuhi harapan mereka (12). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sofianingrum, 2023 yang menyatakan bahwa rata-rata *gap* dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai -0,212, yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien (13).

4. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Atribut	K	H	Gap
1	4,44	4,5	-0,06
2	4,41	4,47	-0,06
3	4,31	4,38	-0,07
4	4,36	4,44	-0,08
Rata-Rata	4,38	4,45	-0,07

Dari pengolahan data yang diperoleh pada dimensi Jaminan (*Assurance*) rata-rata tingkat kenyataan sebesar **4,38** sementara rata-rata tingkat harapan sebesar **4,45** sehingga nilai *gap* keseluruhan sebesar **-0,07** yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada

dimensi Jaminan (*Assurance*) masih belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dinda Valentina & Listyowati, 2023 yang menyatakan bahwa hasil perhitungan *gap*/kesenjangan pada dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai sebesar -0,41, artinya pasien merasa tidak puas karena layanan kesehatan belum memenuhi harapan mereka (12). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sofianingrum, 2023 yang menyatakan bahwa rata-rata *gap* dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai -0,204 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien (13).

5. Empati (*Empathy*)

Tabel 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*)

Atribut	K	H	Gap
1	4,38	4,45	-0,07
2	4,26	4,33	-0,07
3	4,17	4,31	-0,14
4	4,41	4,47	-0,06
5	4,34	4,42	-0,08
Rata-Rata	4,38	4,3	-0,08

Dari pengolahan data yang diperoleh pada dimensi Empati (*Empathy*) rata-rata tingkat kenyataan sebesar **4,38** sementara rata-rata tingkat harapan sebesar **4,3** sehingga nilai *gap* keseluruhan sebesar **-0,08** yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada dimensi Empati (*Empathy*) masih belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dinda Valentina & Listyowati, 2023 yang menyatakan bahwa hasil perhitungan *gap*/kesenjangan pada dimensi Empati (*Empathy*) memiliki nilai sebesar -0,44,

artinya pasien merasa tidak puas karena layanan kesehatan belum memenuhi harapan mereka (12). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sofianingrum, 2023 yang menyatakan bahwa rata-rata *gap* dimensi Empati (*Empathy*) memiliki nilai -0,22 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien (13).

6. Nilai *Gap* Keseluruhan

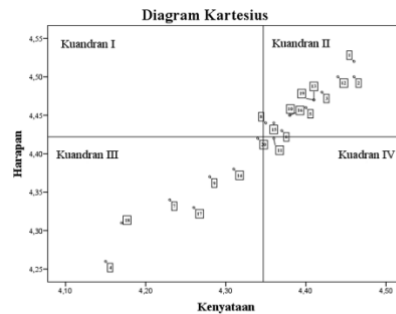
Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data *gap* keseluruhan, nilai rata-rata keseluruhan tingkat kenyataan sebesar **4,35**, sedangkan nilai rata-rata keseluruhan tingkat harapan sebesar **4,42**, sehingga nilai *gap* keseluruhan sebesar **-0,07** yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien masih belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sofianingrum, 2023 yang menyatakan bahwa rata-rata *gap*/kesenjangan dari keseluruhan memiliki nilai -0,22 yang dapat diartikan belum memenuhi harapan pasien (13).

Tabel 6 Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

Atribut	K	H	Gap
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
1	4,46	4,52	-0,06
2	4,46	4,5	-0,04
3	4,42	4,48	-0,06
4	4,15	4,26	-0,11
5	4,4	4,46	-0,06
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
6	4,37	4,43	-0,06
7	4,23	4,34	-0,11
8	4,35	4,44	-0,09
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
9	4,28	4,37	-0,09
10	4,38	4,45	-0,07
11	4,36	4,42	-0,06
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
12	4,44	4,5	-0,06
13	4,41	4,47	-0,06
14	4,31	4,38	-0,07

15	4,36	4,44	-0,08
Empati (<i>Empathy</i>)			
16	4,38	4,45	-0,07
17	4,26	4,33	-0,07
18	4,17	4,31	-0,14
19	4,41	4,47	-0,06
20	4,34	4,42	-0,08
Rata-Rata Total			
	4,35	4,42	-0,07

b. *Importance Performance Analysis (IPA)*



Sumber: Data Primer Diolah SPSS 21

Gambar 1 Diagram Kartesius Dimensi *Servqual*

Berdasarkan pada diagram kartesius diatas menunjukkan bahwa kuadran I tidak ditemukan atribut yang perlu diprioritaskan artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien, pada kuadran II ditemukan 13 (tigabelas) atribut yaitu pada atribut 1, 2, 3, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 19 Artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien, pada kuadran III ditemukan 7 (tujuh) atribut yaitu pada atribut 4, 7, 9, 14, 17, 18, 20 Artinya atribut tersebut dianggap kurang penting oleh pasien dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja, dan pada kuadran IV tidak ditemukan atribut yang dilaksanakan secara berlebihan.

KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan keseluruhan rata-rata nilai *gap*/kesenjangan dari

kelima dimensi adalah negatif (-) sebesar **-0,07** yang berarti masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi pasien. Dapat disimpulkan bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

2. Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) memiliki nilai *gap* sebesar **-0,06** sehingga dapat disimpulkan pada dimensi ini bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Pada dimensi ini terdapat 4 atribut yang berada pada Kuadran II yaitu Ruang pendaftaran dalam keadaan bersih, Ruang tunggu dalam keadaan bersih, Ruang pemeriksaan dalam keadaan bersih, dan Petugas kesehatan berpenampilan bersih dan rapi, yang artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Pada dimensi ini juga terdapat 1 atribut yang berada pada Kuadran III yaitu Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi, yang artinya atribut tersebut dianggap kurang penting oleh pasien dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.
3. Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai *gap* sebesar **-0,08** sehingga dapat disimpulkan pada dimensi ini bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir.

Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Pada dimensi ini terdapat 2 atribut yang berada pada Kuadran II yaitu Petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/jelas dan Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan, yang artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Pada dimensi ini juga terdapat 1 atribut yang berada pada Kuadran III yaitu Petugas kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit pasien, yang artinya atribut tersebut dianggap kurang penting oleh pasien dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

4. Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai *gap* sebesar **-0,07** sehingga dapat disimpulkan pada dimensi ini bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Pada dimensi ini terdapat 2 atribut yang berada pada Kuadran II yaitu Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama dan Petugas kesehatan tanggap dalam membantu pasien yang datang, yang artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Pada dimensi ini juga terdapat 1 atribut yang berada pada Kuadran III yaitu Bagian pendaftaran melayani dengan cepat, yang artinya atribut tersebut dianggap kurang penting oleh pasien dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

5. Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai *gap* sebesar **-0,07** sehingga dapat disimpulkan pada dimensi ini bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Pada dimensi ini terdapat 3 atribut yang berada pada Kuadran II yaitu Petugas kesehatan mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnose penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menumbuhkan rasa keyakinan untuk sembuh, Petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya, dan Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien, yang artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Pada dimensi ini juga terdapat 1 atribut yang berada pada Kuadran III yaitu Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit, yang artinya atribut tersebut dianggap kurang penting oleh pasien dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.
6. Pada Dimensi Empati (*Empathy*) memiliki nilai *gap* sebesar **-0,08** sehingga dapat disimpulkan pada dimensi ini bahwa pasien belum merasa puas atau kinerja pelayanan yang diberikan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo belum sesuai dengan harapan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. Pada dimensi ini terdapat 2 atribut yang berada pada Kuadran II yaitu Petugas kesehatan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien dan Petugas kesehatan menggunakan bahasa

yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi, yang artinya atribut tersebut perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Pada dimensi ini juga terdapat 2 atribut yang berada pada Kuadran III yaitu Petugas kesehatan memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih dan Petugas kesehatan mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan, yang artinya atribut tersebut dianggap kurang penting oleh pasien dan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

SARAN

1. RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo perlu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga pasien dapat merasa puas.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan metode lain yang belum terdapat pada penelitian ini sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

REFERENSI

1. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Undang-Undang 2009 p. 3.
2. Suharto E, Ona MY. Perancangan Sistem Informasi Kematian Dengan Menggunakan Microsoft Visual Studio2010Pada Rumah Sakit Tk Ii 03.05. 01 Dustira Cimahi. INFOKOM (Informatika & Komputer). 2019;7(1):33–41.
3. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri

- Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. 2018 p. 430–9.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang 2023 p. 1–300.
 5. Mutiara N, Gustina E, Rahutami S. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cisaat Kabupaten Sukabumi. *J STIKES Al-Ma'arif Baturaja*. 2023;8(2).
 6. Siregar HK, Lipin, Pipin A. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit : A Literature Review Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *J Kesehat Holist*. 2021;5(July):2621–8704.
 7. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009 p. 1689–99.
 8. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. 2016.
 9. Tjiptono F, Candra G. *Service Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. 5th ed. Tjiptono F, editor. Yogyakarta: Andi; 2019. 436 p.
 10. Profil Kesehatan RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo Tahun 2022. 2023.
 11. Fristiohady A, Fritrawan LOM, Pemudi YD, Ihsan S, Ruslin, Bafadal M, et al. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode Servqual. *J Surya Med*. 2020;6(I):6–12.
 12. Dinda Valentina NP, Listyowati R. Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jkn Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Puskesmas Sukawati II. 2023;10(2):323–39.
 13. Sofianingrum RP. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode Service Quality Di Puskesmas Karanganyar 1 Demak. 2023.