REFLEKSI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PESERTA NON BPJS DI KLINIK PRAKTIK DOKTER UMUM

Reflection Of Outpatient Patient Satisfaction On Non Bpjs Participants In General Doctor Practice Clinic

Belian Anugrah Estri
Program Studi Kebidanan Program Sarjana Dan Pendidikan Profesi Bidan Program Profesi Bidan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah
belianestri@unisayogya.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan.
Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Refleksi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Peserta Non BPJS Di Klinik Praktik Dokter Umum dr Agus Rudi Kurniawan MMR.
Metode : Jenis penelitian dengan kuantitatif diskriptif pendekatan *cross sectional.* Teknik sampling *purposive sampling*, sejumlah 90 responden. Teknik analisa data uji *dengan univariat dengan tabel distribusi frekuensi.* Pengumpulan data dilakukan dengan google form via whats up.
Hasil : Kepuasan pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 79 (87.8%) pada pelayanan kesehatan di praktik dokter umum. dan belum puas sebanyak 11 (12.2%) responden . Di ketahui hasil penelitian pasien merasa puas sebanyak 53 (59 %) berdasarkan penampilan fisik *(Tangibles).* Pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 66 (73%) berdasarkan Kehandalan *(Reliability).* Pasien merasa puas sebanyak 73 (81%) berdasarkan Ketanggapan *(Ressponsiveness).* Pasien merasa puas sebanyak 66 (73%) berdasarkan jaminan *(Assurance).* Pasien merasa puas sebanyak 73 (81%) berdasarkan Empati *(Empathy).*
Simpulan : Berdasarkan dari analisis empat komponen diatas untuk penilaian semua atribut atau komponen yang ada di praktek klinik dokter sudah sangat memuaskan dari mulai penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dari setiap pelayanan yang di berikan di praktik dokter umum dr. Agus RK MMR. Melihat kunjungan pasien yang sama (berulang) di klinik praktik dokter Agus di Siluk, pasien yang lebih banyak memiliki jaminan Kesehatan , akan tetapi pasien lebih memilih pelayanan yang umum yang sesuai dengan keinginan

10.36419/avicenna.v5i1.597

mereka, dan membuat mereka merasa puasa dengan hasil pengobatan maupun saat proses periksa.

Kata kunci: Kepuasan pelayanan kesehatan, pasien , klinik praktik umum.

ABSTRAK

Background: *The quality of health services is one of the important factors in the utilization of health services. Assessment of good service quality is not limited to physical healing, but also to services, knowledge and officers in providing communication, information, courtesy, punctuality, responsiveness and the availability of adequate physical facilities and environment. Goals are one of the most important indicators in health services. Patients will feel satisfied if the service performance they get is the same or exceeds expectations.*
Aims: *This study aims to determine the Reflection of Outpatients in Non BPJS Participants at the General Practitioner Clinic Dr. Agus Rudi Kurniawan MMR.*
Method:*This type of research is descriptive quantitative cross sectional approach. Sampling technique purposive sampling, the number of 90 respondents. Technique Analysis of test data with univariate with a frequency distribution table. Data collection is done by using google form via whats up.*
Result: *patient satisfaction were mostly satisfied as much as 79 (87.8%) in health services in general practitioners' practices. and not satisfied as many as 11 (12.2%) respondents. Based on the results of the study, patients were satisfied with 53 (59%) physical appearance (Tangibles). Patients were mostly satisfied as much as 66 (73%) based on Reliability. Patients were satisfied as much as 73 (81%) based on Responsiveness. Patients were satisfied as much as 66 (73%) based on the assurance (Assurance). Patients were satisfied as much as 73 (81%) based on Empathy (Empathy).*
Conclusion:*Based on the analysis of the four components above, all attributes or components in the doctor's clinical practice have been very satisfactory, starting from the physical appearance, reliability, responsiveness, assurance, and empathy of each service provided at the general practitioner practice of dr. Agus RK MMR. Seeing the same patient visits (repeated) at Agus' clinic in Siluk, patients who have more health insurance, but patients prefer general services that suit their desires, and make them feel satisfied with the results of treatment and during the examination process.*

Keyword *: Satisfaction of health services, patients, general practice clinics*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penya- kit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengeta- huan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diper- olehnya sama atau melebihi harapan.

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terbaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan timbul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika menda patkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesetannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Tahun 2018 di Indonesia data pengguna BPJS mencapai 192.029.645 jiwa. Dari PBI (Penerima Bantuan Iuran) sekitar 115.931.696 peserta kategori PBI adalah paling banyak dengan 64%, untuk kategori PPU (Pekerja Penerima Upah) dengan jumlah peserta terbanyak kedua dengan jumlah peserta 38.697.609 atau 24%, peserta mandiri yang paling sedikit jumlah pesertanya yaitu 25.925.818 atau sekitar 13,5%. Peserta yang bukan sebanyak 5.01.707 jiwa atau 2,61%. Peserta pengguna BPJS di Bali pada tahun 2016 sebanyak 2.209.787 (52,6) (data BPJS 2016).

Hasil studi pendahuluan didapatkan bahwa banyak nya pasien layanan klini umum dr Agus rata-rata memiliki jaminan kesehatan BPJS, akan tetapi mereka lebi memilih untuk memeriksakan dengan tanpa jaminan atau umum. Dengan demipemeriksaann peneliti tertarik untuk melihat tingkap kepuasan pasien layanan non BPJS.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain *deskriptif* melalui pendekatan *cross sectional*. Besarnya populasi pada bulan Agustus sampai dengan bulan September tahun 2020 berdasarkan data dari buku register sekitar 1800 pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian adalah secara *quota sampling* yaitu Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 90 responden. Analisis yang di gunakan adalah *Univariate* (Analisis *Deskriptif)*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang melihat satu variable dalam penelitianya yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien klinik praktik dr Agus RK., MMR dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 90 pasien. Adapun deskripsi karakteristik responden adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan umur, usia kehamilan, pekerjaan, pendidikan dan tempat periksa selain klinik praktik dokter Agus MMR

Umur	**Frekuensi**	**Persentase (%)**
<20 tahun	14	15,6
20-35 tahun	27	30
>35 tahun	49	54,4
Total	**90**	**100**
Pekerjaan		
Buruh/Petani/Wiraswasta	55	61.2
PNS	15	16,6
Lainnya	20	22,2
Total	**90**	**100**
Pendidikan		
SD	12	13.3
SMP	35	38.9
SMA	33	36.7
Perguruan Tinggi	10	11.1
Total	**90**	**100**
Tempat pemeriksaan		
Klinik/PMB	23	25.6
Puskesmas	67	74.4
Total	**90**	**100**
Kepersertaan Jaminan		
BPJS	68	75.56
Umum	22	24.4
	90	**100**

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berumur >35 tahun sebanyak 49 pasien (54,4%)). Pasien sebagian besar mempunyai pekerjaan sebagai Buruh/Petani/Wiraswasta sebanyak 55 (61,2%). Pasien sebagian besar mempunyai pendidikan SMP sebanyak 35 (70,2%). Pasien sebagian besar memeriksakan kesehatan selain di Klinik Dokter sebagian besar di Puskesmas sebanyak 67 (74,4%). Pasien yang melakukan pemerikasaan di klinik praktik dr Agus, paling banya memiliki atau ikut dalam kepesertaan BPJS yaitu 68 pasien (75.56).

Refleksi kepuasan pasien dengan pelayanan Kesehatan di Klinik Praktik Dokter Agus RK., MMR

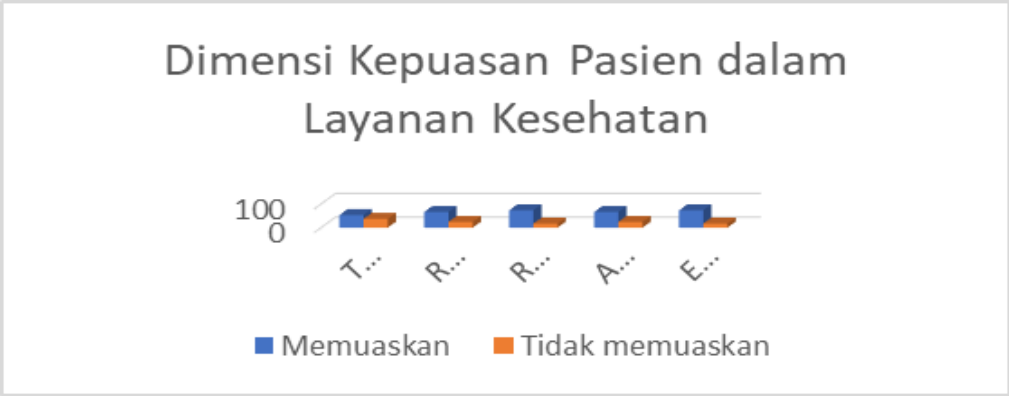
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi	**Memuaskan**	**%**	**Belum memuaskan**	**%**	**Total**	**%**
Tangibles	53	59	37	41	90	100
Reliability	66	73	24	26,7	90	100
Responsiveness	73	81	17	18,9	90	100
Assurance	66	73	24	26,7	90	100
Empathy	73	81	17	18.9	90	100

Sumber : Data Primer 2021

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 53 (59 %) pada pelayanan kesehatan berdasarkan penampilan fisik *(Tangibles).* Pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 66 (73%) pada pelayanan kesehatan berdasarkan Kehandalan *(Reliability).* Pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 73 (81%) pada pelayanan kesehatan berdasarkan Ketanggapan *(Ressponsiveness).* Pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 66 (73%) pada pelayanan berdasarkan jaminan *(Assurance).* Pasien sebagain besar merasa puas sebanyak 73 (81%) pada pelayanan Kesehatan berdasarkan Empati *(Empathy).*



Gambar 1 Diagram Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi

Berdasarkan gambar 1 Berdasarkan lima dimensi diatas, hanya semua dimensi meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* sudah memuaskan dalam proses pelayanannya kepada pasien.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dari data keseluruhan dimensi dalam pelayanan kesehatan

Kategori Kepuasan	Frekuensi	(%)
Memuaskan	79	87.8
Belum memuaskan	11	12.2
Jumlah	**90**	**100**

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui pasien sebagian besar merasa puas sebanyak 79 (87.8%) pada pelayanan kesehtan di praktik dokter umum.

Pembahasan

Gambaran kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Umum.

Kepuasan pasien yang sebagian besar pada kategori puas disebabkan karena kualitas pelayanan *kesehatan* yang sudah baik. pasien yang merasa puas sebanyak 78 responden (67.8%) dan 11 responden (12.2%) merasa tidak puas dengan pelayanan *kesehatan* di Praktik dokter umum Bantul. Kepuasan pasien adalah

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

perbedaan antara kenyataan yang diterima pasien dengan harapan pasien. Setiap harapan pasien akan dipengaruhi oleh beberapa faktor sehingga dapat menimbulkan rasa puas dan tidak puas dalam pelayanan *kesehatan* (Priyoto, 2014). Pelayanan *kesehatan* adalah keterpaduan berbagai program pelayanan untuk mengatasi masalah kesehatan pasien, dari mulai pendaftaran, waktu tunggu sampai dengan proses pemeriksaan itu sendiri.

Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti aspek komunikasi, sikap peduli, biaya, bukti fisik, jaminan keamanan *(assurance)*, kehandalan, dan kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluahan pasien (Walyani dan Puroastuti, 2015). Dalam penelitian ini Praktik dokter umum (klinik praktik dokter Agus Rudi , MMR) sebagian besar sudah memenuhi harapan pasien seperti sikap komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien,klinik sudah memiliki alat-alat untuk mendukung pemeriksaan, dan biaya pemeriksaan yang tidak berlebihan.

Pasien yang datang di klinik rata-rata berusia diatas 30 tahun , dimana dapat dilihat dari hasil penelitian usia yang melakukan kunjungan untuk mendapatkan pelayanan keseshatan paling banyak pada usia > 35 tahun sebanyak 49 responden (54,4%). Kunjungan pasien di klinik praktik dokter tidak menggunakan asuransi (pasien umum), akan tetapi jika di dapat dari data penelitian , sebagian besar pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan adalah yang memiliki jaminan kesehatan yaitu sebanyak 68 (75,6%) responden yang memiliki jaminan kesehatan. Melihat dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa Umur dapat mempengaruhi pola pikir manusia, semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan pengalaman seseorang akan lebih matang dalam berfikir, dengan adanya kemajuan teknologi maka pola pikir manusia akan lebih maju dan semakin kritis (Winarni, 2014). Pada sudut padang pasien dalam hal ini dalah kepuasan dalam pemberian layanan dan hasil diharapkan sesuai dengan keinginan mereka.

Penelitian kami menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan yang tinggi rata-rata di lulusan SMP dan SMA. Pendidikan cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan sehingga akan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Kesadaran yang terbentuk akan menciptakan masyarakat memiliki pemahaman akan pentingnya memanfaatkan akses pelayanan kesehatan dalam upaya menjaga kesehatan tubuhnya (Hahn RA;Truman BI, 2015).

Beberapa parameter, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan metode pembayaran, menunjukkan rata-rata hasil yang serupa dengan beberapa penelitian sebelumnya. Menurut Lumenta PG bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap mutu pelayanan kesehatan dan lebih cenderung mengkritik (Lumenta PG, dkk, 2017) . Penelitian serupa dilakukan oleh Abdilah AD dengan hasil penelitian pada kelompok usia lebih dari 30 tahun menyatakan puas (63,2%), sedangkan pada kelompok usia kurang dari 30 tahun hanya 21,8% yang menyatakan puas. Penelitian beliau juga menunjukkan bahwa laki-laki lebih banyak menuntut dan

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dan cenderung mengkritik daripada perempuan. Ada teori yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika menurutnya memang kurang puas (Abdilah AD, Ramdan M, 2006). Beberapa orang yang memiliki tingkat pendidikan rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya. Hasil penelitian yang dilakukan Abdilah AD menunjukkan hal yang sama yaitu tingkat pendidikan SD 50% menyatakan puas terhadap pelayanan, sementara kelompok lulusan Perguruan Tinggi semuanya menyatakan tidak puas. Hasil serupa ditemukan pada penelitian ini dimana angka kepuasan lebih tinggi pada masyarakat yang berpendidikan rendah (Lumenta PG, skk, 2017).

Gambaran Kepuasan pasien dilihat dari Dimensi Tangibles

Kepuasan pasien dengan pelayanan *kesehatan* juga dipengaruhi oleh lima dimensi, seperti dalam aspek penampilan fisik (*tangibles),* kehandalan *(reliability),* ketanggapan *(responsiveness),*jaminan*(assurance)* dan empati *(empathy).* Pasien yang merasa puas sebanyak 53 responden (59%) dan 37 responden (41%) merasa belum puas dengan penampilan fisik *(tangibles)* dalam pelayanan *kesehatan* di Praktik dokter Agus.

Penampilan Fisik*(Tangibles)* adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi yang dapat dilihat dari kerapihan, kebersihan alat, dan kenyamanan ruangan (Zeithaml,, dkk, 2013). Praktik dokter umum dalam aspek Penampilan Fisik *(Tangibles)* sudah memenuhi harapan setiap pasien seperti ruangan yang nyaman, peralatan yang mumpuni untuk mendukung melakukan pemeriksaan (tensimeter digital, rekam medis sudah menggunakan komputer) dan petugas yang sudah rapi saat melakukan pelayanan kesehatan. Sebagian besar pasien merasa puas pada sarana prasarana yang dimiliki oleh Praktik dokter umum. Praktik dokter umum terletak didusun Siluk Imogiri. Hal ini diperkuat dengan teorinya Koulter tahun 2008 bahwa penampilan fisik peralatan serta personil yang Mencakup kebersihan kerapian dan kenyamanan ruangan penilaian eksterior dan interior kelengkapan kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan kerapian serta kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Kotler, Philip, 2008).

Gambaran Kepuasan pasien dilihat dari Dimensi Reliability

Dimensi kehandalan reliability berkaitan dengan kemampuan klinik atau praktek dokter dalam memberikan layanan akurat, sejak pertama kali, tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Sebuah klinik atau praktek dikatakan handal jika proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, prosedur administrasi serta pembayaran yang praktis, tindakan cepat dan tepat, terhadap pemeriksaan dan pengobatan pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter perawat yang

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

dijalankan dengan tepat, serta penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat (Supranto, 2002).

Dimensi reliability pelayanan praktek dokter Agus Kurniawan di di daerah siluk Imogiri Bantul Dalam penelitian ini menunjukkan ada 4 atribut yang sudah sesuai, yaitu kehandalan dalam pendaftaran, perawat yang membantu dalam proses pemberian layanan serta kehandalan dokter dalam proses pemeriksaan diagnosa serta memberikan KIE ke pasien serta pemberian obat yang sudah sesuai. Kehandalan *(Reliability)* adalah kemampuan jasa yang diberikan berupa pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, dan prosedur pelayanan yang tidak sulit (Zeithaml dan M.T. Bitmer, 1996 dan Andrian Palmer, 2001). Di lihat dari hasil penelitian terkait tentang dimensi reability dimana 66 responden atau 73% merasa puas dan 24 responden atau 26,7% belum puas. Dilihat dari hasilnya sebagian besar pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di praktek dokter merasa puas. Artinya dimensi ini dianggap sudah dinilai handal akurat dan terpercaya sebagaimana menurut Parasuraman 1985 menyatakan reliability yaitu kemampuan layanan jasa atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Gambaran Kepuasan pasien dilihat dari Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi daya tanggap atau responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Layanan kesehatan ataupun tempat praktek klinik memiliki daya tanggap, apabila petugas memiliki siap sedia untuk membantu pasien dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit atau sesuai dengan kebutuhan pasien serta cepat tanggap terhadap keluhan pasien atau kondisi pasien (Supranto, 2002).

Dimensi dari pelayanan yang diberikan praktek dokter Agus di Siluk yaitu menunjukkan 4 atribut adalah ketanggapan petugas pendaftaran, tanggap dan handalnya dokter dalam memberikan Penanganan pada pasien, tanggapnya perawat, serta dengan ketanggapan dalam memberikan obat dan penjelasannya.

Berdasarkan hasil penilaian performance pada dimensi responsif ini ada 3 atribut yang memang dinyatakan memuaskan pasien yaitu tanggapan seorang dokter dalam memberikan pelayanan dan penanganan pada pasien, perawat yang membantu, kemudian persiapan pemberian obat untuk pasien, yang sedikit kurang di sini adalah terkait dengan administrasi.

Berdasarkan analisis di atas bahwa pelayanan yang diberikan di praktek dokter Agus di dimensi responsiveness sudah dapat memuaskan pasien artinya pada penilaian dimensi Ini layanan di klinik praktek dokter ini sudah dinilai sangat sikap tanggap serta cepat dalam proses pelayanannya dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil ini sesuai dengan Soraya tahun 2011 yang menyebutkan bahwa responsivnees di mana respon atau kesigapan karyawan atau dokter dalam membantu pelanggan, dan memberikan pelayanan yang cepat

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

tanggap yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam melayani transaksi serta penanganan keluhan dari pelanggan.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Assurance*

Dimensi jaminan asuransi berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Layanan kesehatan di dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnosa keterampilan dan pengetahuan personal medisnya yang cukup serta jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan (Potter, Perry, 2005). Dimensi aturan pelayanan pada pasien umum di klinik dokter Agus Rudi Kurniawan Dalam penelitian ini ditunjukkan oleh 4 atribut yaitu kejelasan petugas dalam pendaftaran, kejelasan perawat, kejelasan dokter dan kejelasan dalam pemberian obat. Praktik dokter umum dalam aspek *(assurance)* sudah memenuhi harapan setiap pasien seperti penariakan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan, petugas kesehatan berpengalaman dan terlatih, serta kualitas pelayanan yang baik. Petugas melakukan rujukan kasus ke fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan sistem rujukan.

Artinya dimensi ini sudah dinilai mampu memberikan jaminan keyakinan pasien dalam memperoleh informasi. Sebagaimana menurut Potter, 2005 bahwa pengetahuan, kepercayaan, dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan, dan kemampuan petugas kesehatan menetapkan problematik pasien, Keterampilan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien (Potter, Perry, 2005).

Gambaran Kepuasan pasien dilihat dari Dimensi Emphaty

Dimensi empati berkenaan dengan kemampuan Pemberi Jasa untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Klinik atau pemberi layanan Kesehatan nanti katakan memiliki dimensi dari empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, ke peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien, dan menunjukan sikap simpati antara dokter dan petugas terhadap pasien (Supranto, 2002).

Menurut Zeithaml (2013) empati *(Empathty)* adalah memberikan perhatian dan kepedulian terhadap semua pelanggan tanpa memandang status sosial ekonomi sehingga terjadi kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik. Kepuasan dimensi ini terkait dengan proses pelayanan bidan kepada pasien. Bentuk empati yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, diantaranya adalah sikap yang ramah yang dilakukan oleh petugas pendaftaran pada memberikan pelayanan (Zeithaml,dkk, 2013).

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

Faktor lain yang tak kalah penting dalam meningkatkan kepuasan adalah sikap dokter dan perawat dalam memberikan nasihat dengan selalu menyenangkan dan tidak menakut-nakuti kepada pasien yang melakukan pemeriksaan. Keramahan dengan memberikan senyuman, sapaan, dan perhatian dari dokter akan menambah kepuasan. Rasa peduli yang tinggi yang ditunjukkan oleh dokter dalam memberikan perhatian pribadi kepada pasien, misalnya memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status akan menambah kepuasan untuk menggunakan puskesmas tersebut dalam melakukan pemeriksaan. Praktik dokter umum perlu memberikan perhatian secara individual, agar layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas baik dan memuaskan para pasien. Hal ini diperkuat dengan teori Purwoastuti yaitu mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dan mampu memuaskan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Purwoastuti,dkk, 2015).

Berdasarkan dari analisis empat komponen diatas untuk penilaian semua atribut atau komponen yang ada di praktek klinik dokter sudah sangat memuaskan dari mulai empatinya seorang dokter perawat petugas maupun pendaftaran. Hal ini sebagaimana sesuai dengan yang disampaikan, Karel Alberth dalamnya Meet 2001, bahwa orang yang berinteraksi langsung maupun yang tidak berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan secara tulus responsive, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan. Tujuan utama pemberian layanan Kesehatan merupakan pemberian jasa yang didasarkan atas kebutuhan pasien. Pemberian layanan yang di lakukan secara sepenuh hati, sesuai dengan diagnose, pengobatan yang sesuai keluhan, waktu tunggu antri tidak lama, pelayanan KIE yang memadahi, pasien paham dan jelas dalam kondisisnya, itu semua merupakan kepuasan pasien dalam membeli jasa pelayanan Kesehatan. Melihat kunjungan pasien yang stabil di klinik praktik dokter Agus di siluk, paien yang lebih banyak memiliki jaminan Kesehatan , akan tetapi pasien lebih memilih pelayanan yang umum yang sesuai dengan keinginan mereka, dan membuat mereka merasa puasa dengan hasil pengobatan maupun saat proses periksa. Hal ini terbukti dengan kunjungan yang berulang pada pasien umum di klinik dokter Praktik Agus MMR.

Teori ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Hafizurrahman, kepuasan pasien merupakan hal yang penting dalam suatu jasa pelayanan kesehatan. Hal tersebut berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan *outcome* pelayanan (Hafizurrachman, 2004). Jika suatu pelayanan kesehatan akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Imbalo, S, 2012).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan dari analisis empat komponen diatas untuk penilaian semua atribut atau komponen yang ada di praktek klinik dokter sudah sangat memuaskan dari mulai penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dari setiap pelayanan yang di berikan di praktik dokter umum dr. Agus RK MMR. Melihat kunjungan pasien yang sama (berulang) di klinik praktik dokter Agus di Siluk, pasien yang lebih banyak memiliki jaminan Kesehatan , akan tetapi pasien lebih memilih pelayanan yang umum yang sesuai dengan keinginan mereka, dan membuat mereka merasa puasa dengan hasil pengobatan maupun saat proses periksa.

Saran

Kualitas pelayanan di praktik dokter umum dr Agus R Kurnaiawan , MMR perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, meliputi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis dan keramahan serta penambahan SDM dalam pemberian layanan, serta keterampilan petugas sesuai *evidence base* praktik terkini demi kenyamanan dan kepuasan pasien. Kepuasan Pasien perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal pemberian konseling dan intervensi dalam pemberian pengobatan yang sesuai.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih untuk Praktik Klinik Dokter Agus Rudi Kurniawan yang sudah menyediakan fasilitas dan kerja sama dalam penelitian. Terimakasi kepad Universitas Aisyiyah Yogyakarta yang telah mensupport pendanaan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdilah AD, Ramdan M. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindang Kerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika STIKes Ahmad Yani.

Hafizurrachman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Jakarta : Majalah Kedokteran Indonesia.

Hahn RA, Truman BI. 2015. *Education Improves Public Health and Promotes Health Equity*. Int J Health Serv.

Imbalo, S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan, Jakarta : EGC.

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Lumenta PG, Adam H, Engkeng S. 2017. *Hubungan antara pengetahuan ibu dan faktor sosial ekonomi dengan pemberian asi eksklusif di wilayah kerja Puskesmas Wolaang, Kecamatan Langowan Timur*. E-Journal Unsrat.

Potter, P.A, Perry, A.G. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, Dan Praktik*. Edisi 4.Volume 1. Alih Bahasa : Yasmin Asih, dkk. Jakarta : EGC.

Purwoastuti, Endang dan Walyani, E.S. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press: Jakarta.

Supranto. 2002. *Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Winarni. 2014. *Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care (ANC) Oleh Bidan Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngor*esan". Jurnal Kesehatan Gaster. STIKES 'Aisyiyah Surakarta.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2013. *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill.

Copyright © 2022, Avicenna : Journal of Health Research
ISSN 2615-6458 (print) | ISSN 2615-6466 (online)