

SATISFACTION PATIENTS BPJS (SOCIAL SECURITY AGENCY) OUTPATIENT TO SERVICES IN HOSPITAL TUGUREJO SEMARANG IN 2015

Allasell Latta Manjary *), Agus Perry Kusuma S.KG,M.Kes **)

*) Alumni D3 RMIK UDINUS

**) Fakultas Kesehatan UDINUS

Email : allasellyahud@yahoo.co.id

ABSTRACT

Background : Quality is the overall characteristics of the goods or services that demonstrate its ability to satisfy the needs of consumers, whether it be expressed needs or implied needs. The outpatient services are services to patient who entered the hospital for observation purposes, diagnosis, treatment, medical rehabilitation and other health services without a stay in the inpatient unit. The purpose of this study was to determine satisfaction of BPJS patient to the outpatient services unit.

Method : The type of research was quantitative descriptive study by cross sectional approach, the data collection by gave questionnaire to 100 patient, that chosen by purposive sampling.

Result: This research result in *variable reability* showed 53 % of respondents satisfied with the services provided being conscientious and medical personnel confirms that measures to be taken. But to it respondents felt dissatisfied of 9 %, and the same rate also respondents not disgruntled in the medical officers and other officers help if there are problems. Of the 49% in *variable responsiveness* of respondents are satisfied in exertion medical serving the act of accordance with the procedure. By 10% of patients felt dissatisfied in the aspect of nurse respond in serve the patients. In *variable assurance* of respondents are satisfied of 66% in aspect doctor have the ability and knowledge in setting the diagnosis of diseases order to be able to answer the question patients with convincing. 8% of respondents not disgruntled in the medical workers have pointed medical patient. Much as 55 % in *variable emphaty* respondents feel satisfied in nurses in serving be polite and friendly. Respondents felt dissatisfied by 7% in the medical officer see really-really to the patient. In *variable tangible* respondents feel satisfied by 43% in the hospital have an obvious clue, but some respondents felt dissatisfied of 33 % in aspect hospital tugurejo in a wait for comfortable. In order to improve the quality of service outpatient, needs to be done evaluation the quality of service periodically every six months through the division of the questionnaire to the patient.

Keywords : Patient satisfaction, outpatient, BPJS

Bibliography : 6 (1990 - 2009)

LATAR BELAKANG

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggarakan jaminan sosial

Keluhan dan kekurangan program BPJS Kesehatan setelah dari awal tahun 2014 BPJS Kesehatan telah dimulai di Indonesia. Ternyata terdapat banyak sekali keluhan yang terjadi di masyarakat. Baik itu dari segi pelayanan, maupun dalam hal migrasi dari pengguna Askes menjadi menjadi menggunakan BPJS Kesehatan

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi *profitabilitas* fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.⁽²⁾

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, *efisien* dan lebih *efektif*. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien⁽³⁾

Di rumah sakit Tugurejo Semarang menghimbau kepada pasien bila kontrol agar membawa kartu BPJS. Dalam proses pelayanan pasien BPJS seringkali ditemukan keluhan atau ketidakpuasan pasien BPJS oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di Rumah Sakit Tugurejo Semarang.

RUMUSAN MASALAH

“Bagaimana gambaran kepuasan pasien BPJS di Rekam Medis terhadap pelayanan BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Tugurejo Semarang tahun 2015”

TINJAUAN PUSTAKA

A. rawat jalan

Rawat jalan adalah pelayanan terhadap pasien yang masuk Rumah Sakit untuk keperluan observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal diruang rawat inap. Unit rawat jalan

merupakan salah satu produk pelayanan rumah sakit yang potensial mengatasi tinggi atau mahal biaya kesehatan rumah sakit, ditinjau dari sisi pemilik atau pengelola rumah sakit maupun dari sisi pasien sendiri sebagai konsumen

A. Macam-Macam Asuransi

Secara umum asuransi dibagi menjadi 2 , yaitu :

1. Asuransi Komersial (sukarela)

Penyelenggara asuransi komersial biasanya adalah swasta murni dan dalam menentukan premi dilakukan oleh badan penyelenggara atau pihak asuransi sendiri dan berbasis pada kepersertaan sukarela yang tujuannya mencari laba

2. Asuransi Sosial (wajib)

Penyelenggara asuransi sosial adalah BUMN atau suatu badan yang ditunjuk pemerintah, dan dalam penyelenggaraan ada intervensi pemerintah baik dalam menentukan tarif maupun menentukan jenis layanan termasuk kepersertaannya,

B. BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, jaminan kesehatan yaitu jaminan berupa perlindungan kesehatan

agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

C. Manfaat BPJS

Setiap peserta berhak memperoleh manfaat jaminan kesehatan yang bersifat pelayanan kesehatan perorangan, mencakup penyebab *promotif*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif* termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat jaminan kesehatan sebagaimana dimaksud terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis tidak terikat dengan besaran iuran yang dibayarkan. Manfaat non medis meliputi manfaat akomodasi dan ambulans

D. Mutu Pelayanan

Mutu adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen.⁽⁶⁾

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif

Variabel Penelitian

Reability, Responsiveness, Emphaty, Tangible

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini 1 semester (januari-juni) adalah pasien BPJS di Rumah Sakit Tugurejo Semarang sebanyak 92.479 orang

Cara pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu dengan pengambilan sampel dengan cara kebetulan peneliti menunggu di bagian URJ, bila ada pasien yang sesuai dengan kriteria maka akan dijadikan responden. Jumlah sampel 100

Intrumen penelitian

kuesioner

Cara Pengumpulan Data

Data primer : data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS di Rawat Jalan yang dihasilkan melalui kuesioner

Data sekunder : buku register rawat jalan, profil RS

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	(%)
<20 tahun	1	1%
>50tahun	27	27%
20 - 29 tahun	19	19%
30 - 39 tahun	18	18%
40 - 49 tahun	35	35%
Jumlah	100	100%

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel diatas sebagian responden terbesar berusia 40-49 Tahun sebesar 35 % dan sebagian terkecil berusia <20 tahun (bawah 20 tahun) sebesar 1 %

Pekerjaan responden	Frekuensi	(%)
Buruh	2	2%
Guru	5	5%
Ibu rumah tangga	7	7%
Mahasiswa	12	12%
Pedagang	12	12%
PNS	18	18%
Polisi	3	3%
Swasta	40	40%
TNI	1	1%
Jumlah	100	100%

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas sebagian responden terbesar memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 40% dan sebagian responden terkecil memiliki

pekerjaan sebagai pegawai TNI sebesar 1%.

1. *Reability / keandalan*

a) Analisa Univariant

Pernyataan	SP		P		CP		TP		STP		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kecepatan pendaftaran	6	6%	42	42%	48	48%	3	3%	1	1%	100	100%
Memberikan pelayanan yang teliti	2	2%	51	51%	38	38%	6	6%	3	3%	100	100%
Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan	3	3%	46	46%	42	38%	5	5%	4	4%	100	100%
Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan	8	8%	45	45%	43	43%	3	3%	1	1%	100	100%
Petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas	2	2%	48	48%	41	41%	6	6%	3	3%	100	100%

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan berdasarkan Variabel Reability

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan ke responden di Variabel *Reability / keandalan* didapatkan hasil sebagian besar responden merasa puas dengan hasil persentase yang sama sebesar 53 %. Di kolom tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan dan memberikan pelayanan yang teliti. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Menurut responden petugas medis di Rumah Sakit Tugurejo Semarang selalu meminta persetujuan dari pasien atau keluarga

pasien yang bersangkutan sebelum melakukan tindakan selanjutnya, seperti menerangkan tindakan yang akan dilakukan oleh dokter (bedah, operasi, dll), tenaga medis (perawat) menerangkan biaya, menerangkan per- kelas rawat inap, dan fasilitas setiap kelas mulai kelas III sampai tertinggi VVIP.

Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di masing-masing kolom dengan persentase sama sebesar 9 % yaitu memberikan pelayanan yang teliti, petugas medis dan petugas lainnya membantu jika

ada permasalahan dan petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas. Hasil persentase tersebut dihitung dari tidak puas dan sangat tidak puas. Menurut responden di bagian pendaftaran UGD khususnya kurang teliti terkadang dalam pelayanan pendaftaran apabila ada pasien datang lupa bawa KIB terkadang langsung dibuatkan No RM baru atau didata ulang menggunakan KTP asli pasien, ini untuk mempercepat pelayanan.

Padahal langkah seperti itu dapat menimbulkan penggandaan nomor RM, sehingga bila pasien kembali lagi kontrol di pendaftaran TPPRJ pasien mendapatkan nomor RM baru lagi. Ada beberapa petugas medis (dokter khususnya) menurut responden tidak menerangkan penyakit yang diderita pasien apabila pasien yang bersangkutan tidak bertanya.

2. Responsiveness / daya tanggap

Pernyataan	SP		P		CP		TP		STP		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	8	8%	31	31%	53	53%	4	4%	4	4%	100	100%
Perawat tanggap melayani pasien	3	3%	38	38%	49	49%	9	9%	1	1%	100	100%
Tenaga medis menerima melayani dengan baik	2	2%	46	46%	48	48%	3	3%	0	0%	100	100%
Tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur	5	5%	44	44%	42	42%	8	8%	1	1%	100	100%

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Berdasarkan Variabel Responsiveness

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan ke responden di Variabel *Responsiveness / daya tanggap* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur sebesar 49 %. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Menurut responden sudah melalui prosedur dgn baik, dibagian pendaftaran pun responden menilai petugas pendaftaran mendaftarkan pasien mulai pasien

datang, poliklinik yang ingin dituju pasien, pengambilan obat, hingga pasien pulang pun prosesnya sudah tertata dengan baik. Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di kolom perawat tanggap melayani pasien sebesar 10%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari tidak puas dan sangat tidak puas. Menurut responden perawat di Rumah Sakit Tugurejo Semarang bersikap cuek. Dan di aspek lain sebesar 9% merasa tidak puas di

tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur, terkadang keluarga dari petugas lain yang ingin mendaftar berobat tidak

sesuai prosedur atau tidak sesuai antrian jadi langsung di dahulukan.

3. Emphaty / Empati

Pernyataan	SP		P		CP		TP		STP		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah	8	8%	47	47%	44	44%	1	1%	0	0	100	100%
Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	1	1%	43	43%	52	52%	4	4%	0	0	100	100%
Petugas medis memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	3	3%	34	34%	54	54%	7	7%	0	0	100	100%

Tabel 4.5 Hasil perhitungan Berdasarkan Variabel Emphaty

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan ke responden di Variabel *Emphaty / Empati* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah sebesar 55%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Menurut responden perawat di Rumah Sakit Tugurejo Semarang bersikap sopan dan cenderung berhati hati dalam melayani sehinggadapat menimbulkan rasa nyaman dan aman bagi pasien tersebut.

Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di kolom petugas medis memperhatikan sungguh–sungguh kepada pasien dengan persentase berjumlah 7%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari tidak puas dan

sangat tidak puas. Menurut responden petugas medis tidak pernah menanyakan kembali kesehatan si pasien apabila berobat datang kembali

4. Tangible / nyata

pernyataan	SP		P		CP		TP		STP		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Rumah sakit mempunyai petunjuk yang jelas	7	7%	36	36%	54	54%	2	2%	1	1%	100	100%
Ruang di Rumah Sakit memiliki peralatan yang lengkap	2	2%	31	31%	64	64%	3	3%	0	0%	100	100%
Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	0	0%	38	38%	0	0%	6	6%	0	0%	100	100%
Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman	1	1%	35	35%	31	31%	12	12%	21	21%	100	100%

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Berdasarkan Variabel Tangible

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan ke responden di Variabel *Tangible / nyata* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom Rumah Sakit mempunyai petunjuk yang jelas sebesar 43%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Menurut responden Rumah Sakit Tugurejo Semarang memiliki arah petunjuk yang jelas di TPPRJ (pendaftaran) juga terlihat tulisan "pendaftaran"/ Unit Rawat Jalan dengan besar dan jelas, petunjuk proses alur pendaftaran juga jelas, tulisan Nomor Antrian yang menggunakan tulisan digital jelas terbaca, panggilan nomor urut pun terdengar jelas di telinga suara karena menggunakan speaker, bertuliskan dengan

jelas letak UGD, dan petunjuk lainnya nama-nama ruang rawat inap pun jelas arah petunjuknya. Jadi pasien tidak merasa bingung sehingga dapat langsung menuju arah tujuannya.

Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di kolom Rumah sakit tugurejo semarang memiliki ruang tunggu yang nyaman berjumlah 33%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari tidak puas dan sangat tidak puas. Menurut responden ruang tunggu pendaftaran di Rumah sakit Tugurejo kurang banyak tempat duduknya. Ini terlihat dengan banyak pasien yang berdiri dan menunggu panggilan nomor urut hingga

keluar sampai pintu masuk utama

PEMBAHASAN

1. Variabel Reability / Keandalan

Variabel Reability / keandalan adalah kemampuan Rumah Sakit untuk menghasilkan produk layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. ⁽⁹⁾

Reability / keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. ⁽¹³⁾

Dimensi Reability / keandalan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap produk perusahaan tersebut ⁽¹⁴⁾

Beberapa hal yang dijadikan Indikator pernyataan tentang Variabel Reability / Keandalan terdiri dari 5 pertanyaan yang berisi tentang kecepatan pendaftaran, memberikan pelayanan yang teliti, tenaga medis dan petugas lain membantu jika ada permasalahan, tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas.

Pada variabel ini didapatkan hasil sebagai berikut sebesar 53 % memuaskan pasien di segi tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan. Menurut responden petugas medis yang ada di Rumah Sakit Tugurejo Semarang selalu

pendaftaran

meminta persetujuan dari pasien atau keluarga pasien yang bersangkutan sebelum melakukan tindakan selanjutnya, seperti menerangkan tindakan yang akan dilakukan selanjutnya oleh dokter contoh (bedah, operasi, dll), tenaga medis (perawat) menerangkan biaya, menerangkan per- kelas rawat inap nya dan fasilitas setiap kelas mulai kelas III sampai tertinggi VVIP.

Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di masing – masing kolom dengan persentase sama sebesar 9% yaitu memberikan pelayanan yang teliti, petugas medis dan petugas lain membantu jika ada permasalahan dan petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas. Menurut responden dibagian pendaftaran UGD khususnya kurang teliti dalam pelayanan pendaftaran apabila ada pasien datang lupa bawa KIB terkadang langsung dibuatkan No RM baru atau didata ulang menggunakan KTP asli pasien, ini untuk mempercepat pelayanan. Padahal langkah seperti itu dapat menimbulkan penggandaan nomor RM, sehingga bila pasien kembali lagi kontrol di pendaftaran TPPRJ pasien mendapatkan nomor RM baru lagi. Petugas lain juga bersikap diam misalkan ada petugas lain yang merasa kesulitan atau kendala di dalam pekerjaannya.

2. Variabel Responsiveness / Daya Tanggap

Variabel Responsiveness / daya tanggap adalah kemampuan variabel pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap petugas medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien. ⁽⁹⁾

Responsiveness / daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁽¹³⁾

Dimensi responsiveness / daya tanggap para karyawan perusahaan melayani pelanggan. Ketika pelayanan yang baik yang diberikan oleh para karyawan akan berbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. ⁽¹⁴⁾

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel responsiveness / daya tanggap terdiri 4 pertanyaan yang berkaitan tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat tanggap melayani pasien, tenaga medis menerima melayani dengan baik, tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur

Pada variabel ini diperoleh hasil sebesar 49 % responden merasa puas terhadap tenaga melayani sudah sesuai prosedur dengan baik, dibagian pendaftaran pun responden menilai petugas mendaftarkan mendaftarkan pasien mulai pasien datang, poliklinik yang ingin dituju pasien, pengambilan obat, hingga pasien pulang pun prosesnya sudah tertata dengan baik.

Tetapi sebagian responden merasa tidak puas terhadap perawat tanggap melayani pasien sebesar 10 %. Menurut responden perawat di Rumah Sakit Tugurejo Semarang bersikap cuek. Dan di aspek lain 9 % merasa tidak puas di tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur , terkadang keluarga dari petugas lain yang ingin mendaftarkan berobat tidak sesuai prosedur atau tidak sesuai antrian jadi langsung didahulukan.

3. Emphaty / empati

Variabel emphaty / empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan, keamanan, keinginan dokter dan perawat untuk membatu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan klien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien. ⁽⁹⁾

Emphaty / empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. ⁽¹³⁾

Dimensi emphaty / empati mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Jika konsumen merasa bahwa para karyawan perusahaan dapat memberikan empati kepada konsumen maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap mengkonsumsi jasa yang diberikan, ⁽¹⁴⁾

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas pelayanan variabel emphaty / empati terdiri dari 3 pernyataan yang berkaitan dengan variabel emphaty / empati yaitu perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, petugas medis memperhatikan sungguh – sungguh kepada pasien.

Pada variabel ini sebesar 55 % reponden menyatakan puas terhadap perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Menurut responden perawat di Rumah Sakit Tugurejo Semarang bersikap sopan dan cenderung berhati hati dalam melayani sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman dan aman bagi pasien tersebut

Tetapi sebesar 7 % responden menyatakan tidak puas terhadap tenaga medis memperhatikan sungguh – sungguh kepada pasien. Menurut responden petugas

medis tidak pernah menanyakan kembali kesehatan si pasien apabila berobat datang kembali.

4. Tangible / nyata

Variabel tangible / nyata adalah keberadaan fasilitas – fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi, dan alat-alat pendukung yang berwujud Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Diantaranya ruang tunggu, ruang operasi, dan peralatan.⁽⁹⁾

Tangible / nyata meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. ⁽¹³⁾

Dimensi tampilan fisik / tangible yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan pegawai akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Semakin konsumen merasakan tangible yang diberikan perusahaan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan tersebut. ⁽¹⁴⁾

Adapun indikator yang dijadikan pernyataan tentang kualitas variabel tangible / nyata terdiri dari 4 pernyataan yaitu Rumah Sakit mempunyai petunjuk yang jelas, ruang di Rumah Sakit Tugurejo Semarang memiliki peralatan yang lengkap, bangunan Rumah Sakit Tugurejo Semarang terlihat indah dan bersih, Rumah Sakit Tugurejo Semarang memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman.

Pada variabel ini sebesar 43 % merasa puas terhadap Rumah Sakit Tugurejo Semarang mempunyai petunjuk yang jelas. Menurut responden Rumah Sakit Tugurejo Semarang memiliki arah petunjuk yang jelas di TPPRJ (pendaftran) juga terlihat tulisan "pendaftaran"/ Unit Rawat Jalan dengan besar dan jelas, petunjuk proses alur pendaftaran juga jelas, tulisan nomor antrian yang menggunakan tulisan digital jelas terbaca, panggilan nomor urut antrian pun terdengar jelas di telinga suara karena menggunakan speaker, bertuliskan dengan jelas letak UGD, dan petunjuk lainnya nama-nama ruang rawat inap pun jelas arah petunjuknya. Jadi pasien tidak merasa bingung sehingga dapat langsung menuju arah tujuannya.

Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di kolom Rumah sakit tugurejo semarang memiliki ruang tunggu yang nyaman berjumlah 33%. Menurut responden ruang tunggu pendaftaran di Rumah sakit Tugurejo kurang banyak tempat duduknya. Ini terlihat dengan banyak pasien yang berdiri dan menunggu panggilan nomor urut hingga keluar sampai pintu masuk utama pendaftaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pada Variabel *Reability / keandalan* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, sebesar 53%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di masing-masing kolom dengan persentase sama sebesar 9 % yaitu memberikan pelayanan yang teliti, petugas medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan dan petugas kesehatan menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas. Hasil persentase tersebut dihitung dari tidak puas dan sangat tidak puas.
2. Pada Variabel *Responsiveness / daya tanggap* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom tenaga medis melayani tindakan sesuai prosedur sebesar 49 %. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di kolom perawat tanggap melayani pasien sebesar 10%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan

persentase dari tidak puas dan sangat tidak puas.

3. Pada Variabel *Emphaty / Empati* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah sebesar 55%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Tetapi sebagian responden merasa tidak puas di kolom petugas medis memperhatikan sungguh–sungguh kepada pasien dengan persentase berjumlah 7%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari tidak puas dan sangat tidak puas.
4. Pada Variabel *Tangible / nyata* didapatkan hasil sebagian besar responden puas di kolom Rumah Sakit mempunyai petunjuk yang jelas sebesar 43%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari puas dan sangat puas. Tetapi sebagian

Daftar pustaka

1. Kotler & Amstrong. Perawatan Kesehatan Keluarga: Suatu Proses. UP, College Of Nursing , Quezon City. Jakarta, 2006
2. Pohan, I S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta 2006

responden merasa tidak puas di kolom Rumah sakit tugurejo semarang memiliki ruang tunggu yang nyaman berjumlah 33%. Dengan pernyataan tersebut dihitung berdasarkan persentase dari tidak puas dan sangat tidak puas.

Saran

1. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada pasien
2. Karena penelitian ini hanya tertuju di pasien rawat jalan di TPRJ dan poliklinik serta menggambarkan pelayanan poliklinik secara umum untuk mengetahui kondisi pelayanan setiap poliklinik secara spesifik perlu dilakukan penelitian lebih lanjut
3. Peningkatan keterampilan pelayanan prima kepada tenaga medis dan non medis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan
3. Effendy, Ferry dan Makhfudi. Keperawatan Kesehatan Komunitas. Jakarta : Salemba Medika. 2009
4. Tjiptono, F & Chandra, G. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi
5. Parasuraman, Zeithaml and Berry. Balance Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perception and

Expectation New York The Free Press,
A Division Of Macmillan. 1990

6. Parasuraman, A, V.A. Zeithaml & L.L. Berry. "Servqual: Review, Critique Research Agenda", Journal of Marketing, page 111-124. 1994