

GAMBARAN MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO

Patricia T. Manoppo^{1*}, Franckie R. R. Maramis², Adisti A. Rumayar³

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author : patriciamanoppo@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan berkewajiban untuk memberi pelayanan yang maksimal. Mutu pada bidang pelayanan merupakan suatu alat ukur keperluan konsumen atas pemberian jasa untuk mengetahui seberapa banyak keuntungan yang akan didapatnya dengan biaya yang efisien supaya konsumen yang dalam hal ini adalah pasien rawat jalan bisa memperoleh pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan terbagi atas lima dimensi diantaranya, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta empati. Observasi awal yang dilakukan peneliti mendapati bahwa untuk memperoleh pelayanan kesehatan, pasien perlu menunggu lama karena panjangnya antrean di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan lima dimensi mutu pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Metode penelitian yang dipakai yakni pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian berjalan dari bulan Maret hingga Agustus 2023. Sampel penelitian berjumlah 96 pasien yang dibawa dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa dimensi bukti fisik (*tangibility*) terkategori baik dengan persentase 95,8% dimensi kehandalan (*reliability*) terkategori baik dengan persentase 99,0%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terkategori baik dengan persentase 96,9%, dimensi jaminan (*assurance*) terkategori baik dengan persentase 99,0% dan dimensi empati (*empathy*) terkategori baik dengan persentase 99,0%. Pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan yakni, secara keseluruhan mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado terkategori baik.

Kata kunci : mutu pelayanan, rawat jalan, rumah sakit

ABSTRACT

Hospitals, as one of the healthcare facilities, are obligated to provide maximum service. Quality in the field of service is a measure of consumers needs for the provision of services to determine how much benefit they will receive with efficient costs so that consumers, in this case, outpatient patients, can obtain healthcare services. The quality of healthcare services is divided into five dimensions, including tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Observations conducted by researchers found that in order to receive healthcare services, patients need to wait for a long time due to the length of queues at the hospital. Therefore, this research intends to determine the description of the quality of healthcare services according to the five dimensions of quality in outpatient patients at GMIM Pancaran Kasih General Hospital Manado. The research method used is a quantitative approach with a descriptive survey method using a cross-sectional study approach. The research took place from March to August 2023. The research sample consisted of 96 patients using accidental sampling methods. The research found that the dimension tangibility is categorized as good with a percentage of 95.8%, reliability dimension is categorized as good with a percentage of 99.0%, responsiveness dimension is categorized as good with a percentage of 96.9%, assurance dimension is categorized as good with a percentage of 99.0%, and empathy dimension is categorized as good with a percentage of 99.0%. From this research, it can be concluded that overall, the quality of healthcare services for outpatient patients at GMIM Pancaran Kasih General Hospital Manado is categorized as good.

Keywords : service quality, outpatient, hospital

PENDAHULUAN

Seluruh lapisan masyarakat berhak mempunyai pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh pemerintah, seperti tertuang dalam UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) bahwasanya “Setiap manusia berhak hidup sejahtera lahir dan batin, mempunyai tempat tinggal serta memperoleh kawasan yang baik dan sehat serta mempunyai pelayanan kesehatan”. Pasal 34 ayat (3) bahwasanya “Negara bertanggung jawab terhadap penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan serta fasilitas pelayanan umum yang layak.”Mewujudkan pelayanan kesehatan yang maksimal serta tercapainya derajat kesehatan yang paling unggul, diperlukan peningkatan dari segi mutu pelayanan”. Derajat pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan hasil terbaik bagi pasien dan masyarakat dengan tetap memenuhi hak dan kewajiban pasien, standar pelayanan, dan kemajuan ilmu pengetahuan terkini disebut sebagai kualitas pelayanan (Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022).

Mutu di dalam bidang pelayanan merupakan suatu alat ukur keperluan konsumen atas pemberian jasa untuk mengetahui seberapa banyak keuntungan yang akan diterima dengan biaya yang efisien supaya layanan konsumen bisa memperoleh pelayanan kesehatan (Wowor et al., 2019). Konsumen yang dimaksud adalah pasien, keluarga dan yang lainnya yang datang untuk memperoleh pelayanan (Wardiah, 2021). Mutu pelayanan kesehatan adalah dasar pemenuhan kebutuhan konsumen dan menjadi sebuah tuntutan bagi pihak penyelenggara yang bila terpenuhi akan timbul rasa puas pada pihak penyedia layanan kesehatan (Damopolii et al., 2018). Mutu pelayanan kesehatan terbagi atas 5 dimensi diantaranya, bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*) (Parasuraman et al., 1988). Pemenuhan mutu pelayanan ini melibatkan peran rumah sakit sebagai bagian fasilitas pelayanan kesehatan yang wajib memberi pelayanan yang maksimal sebagaimana tugasnya untuk memberikan pelayanan kesehatan individu dengan maksimal dan ikut andil dalam usaha mencapai derajat kesehatan yang paling unggul (Undang-undang tentang Rumah Sakit no.44 tahun 2009), sejalan dengan misi dari RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, yakni mencapai pelayanan kesehatan yang paripurna. Ketepatan waktu, pelayanan yang tidak membedakan, tidak ada kesalahan, fokus yang tinggi, pasien puas dengan pelayanan berdampak pada kesan awal yang baik bahwa pasien diberikan pelayanan yang optimal merupakan suatu keharusan dalam pelayanan kesehatan (Yuliani et al., 2022).

Pelayanan rawat jalan kini menjadi atensi utama manajemen rumah sakit, karena lebih banyak pasien rawat jalan dibandingkan pelayanan lainnya, persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk lebih memerhatikan pasien (Samsuddin & Ningsih, 2019). Data kunjungan rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih terdata dalam kurun waktu Januari-Desember tahun 2023 sebanyak 70.515 pasien (Data RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado).

Penelitian dari (Syafe'i, 2023) di RSUD Kota Palangka Raya didapati bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Kota Palangka Raya terkategori baik, penelitian lainnya dari (Maameah et al., 2022) di Puskesmas Bailang Kota Manado, mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Bailang terkategori baik. Hasil observasi awal oleh peneliti di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado didapati bahwa panjangnya antrean mengakibatkan pasien perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, berdasarkan data yang di dapatkan dari pihak rumah sakit selama bulan Januari-Desember tahun 2022, kunjungan terbanyak ada di bulan September sejumlah 6.816 kunjungan. Namun, terus terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama bulan Oktober sejumlah 6.106 kunjungan, bulan November sebanyak 6.061 kunjungan dan Desember sebanyak 5.172 kunjungan. Hasil penelitian, saran dari peneliti terdahulu untuk mengembangkan penelitian, perbedaan lokasi, tahun penelitian, serta data sekunder yang telah diperoleh, penulis ingin melihat sejauh mana perkembangan

mutu jasa pelayanan kesehatan setiap tahunnya apakah semakin baik atau pun kebalikannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional* dan berbentuk penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan survei deskriptif. Penelitian ini berlokasi di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado, dilakukan saat bulan Maret hingga Agustus 2023. Populasi penelitian ini terdiri atas 5.876 pasien rawat jalan yang diambil dari rata-rata kunjungan pasien di RSU GMIM Pancaran Kasih Manado antara bulan Januari dan Desember 2022. Sebanyak 96 responden dipilih melalui teknik *accidental sampling* serta penggunaan analisis univariat sebagai teknik analisis data.

HASIL

Analisis Univariat Karakteristik Responden

Usia

Tabel 1. Distribusi Responden Sesuai Usia

Usia	n	%
18-25 Tahun	5	5,2
26-35 Tahun	12	12,5
36-45 Tahun	17	17,7
46-55 Tahun	26	27,1
56-65 Tahun	36	37,5
Total	96	100,0

Melalui tabel 1, bisa dilihat bahwasanya responden memiliki rentang umur 56-65 tahun yang paling banyak yaitu 36 responden (37,5 %) serta yang paling sedikit berada dalam rentang usia 18-25 tahun dengan jumlah 5 responden (5,2 %).

Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Sesuai Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Pria	26	27,1
Wanita	70	72,9
Total	96	100,0

Sesuai tabel 2, bisa dilihat bahwasanya sebagian besar responden pada penelitian ini yaitu wanita yakni dengan jumlah 70 responden (72,9 %), sedangkan 26 responden (27,1%) lainnya adalah pria.

Tingkat Pendidikan

Dari tabel 3, bisa dilihat bahwasanya kebanyakan responden terhadap penelitian ini mempunyai tingkat pendidikan terakhir tamat akademi/perguruan yakni 44 responden (45,8 %) serta yang paling sedikit yakni responden dengan tingkat pendidikan terakhir tamat SD yang jumlahnya 1 responden (1,0 %).

Tabel 3. Distribusi Responden Sesuai Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	n	%
Tamat SD	1	1,0
Tamat SLTP/Sederajat	16	16,7
Tamat SMA/Sederajat	35	36,5
Tamat Akademi Perguruan	44	45,8
Total	96	100,0

Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Responden Sesuai Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
Tidak bekerja/IRT	39	40,6
Pedagang	3	3,1
Wiraswasta	6	6,3
Pegawai Swasta	17	17,7
Aparatur Sipil Negara (ASN)/ABRI	8	8,3
Total	96	100,0

Sesuai tabel 4, bisa dilihat bahwasanya responden dalam penelitian ini yang tidak bekerja/IRT berjumlah 39 orang dengan persentase 40,6 % dan menjadi pekerjaan yang paling banyak, sedangkan yang bekerja sebagai pedagang yang paling sedikit yakni jumlahnya 3 orang dengan persentase 3,1 %.

Analisis Univariat Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

Tabel 5. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

Kategori	n	%
Baik	92	95,8
Cukup Baik	4	4,2
Kurang Baik	0	0,0
Total	96	100,0

Sesuai tabel 5, distribusi mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi bukti fisik (*tangibility*) terbagi atas 3 kategori diantaranya, baik, cukup baik serta kurang baik. Mayoritas responden menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSU Pancaran Kasih Manado sudah baik yang jumlahnya 92 responden (95,8%) sisanya menilai cukup baik sebanyak 4 (4,2%) responden.

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 6. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kategori	N	%
Baik	95	99,0
Cukup Baik	1	1,0
Kurang Baik	0	0,0
Total	96	100,0

Dilihat dari tabel 6, gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi kehandalan (*reliability*) terbagi atas 3 kategori diantaranya, baik, cukup baik serta kurang baik, diantaranya mayoritas responden menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Pancaran Kasih Manado sudah baik dengan jumlah 95 responden (99%) dan menilai cukup baik sebanyak 1 (1%) responden.

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 7. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	n	%
Baik	93	96,9
Cukup Baik	3	3,1
Kurang Baik	0	0,0
Total	96	100,0

Sesuai tabel 7, distribusi gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terbagi atas 3 kategori diantaranya baik, cukup baik serta kurang baik. Mayoritas responden menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Pancaran Kasih Manado sudah baik dengan jumlah 93 responden (96,9%) dan menilai cukup baik sebanyak 3 (3,1%) responden.

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 8. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kategori	n	%
Baik	95	99,0
Cukup Baik	1	1,0
Kurang Baik	0	0,0
Total	96	100,0

Sesuai tabel 8, distribusi gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi jaminan (*assurance*) terbagi atas 3 kategori diantaranya, baik, cukup baik serta kurang baik. Diantaranya mayoritas responden menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Pancaran Kasih Manado sudah baik dengan jumlah 95 responden (99%) dan menilai cukup baik sebanyak 1 (1%) responden.

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 9. Distribusi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kategori	n	%
Baik	95	99,0
Cukup Baik	1	1,0
Kurang Baik	0	0,0
Total	96	100,0

Sesuai tabel 9, distribusi gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan pada dimensi empati (*empathy*) terbagi atas 3 kategori diantaranya, baik, cukup baik serta kurang baik. Diantaranya mayoritas responden menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Pancaran Kasih Manado sudah baik yang jumlahnya 95 responden (99%) dan menilai cukup baik sebanyak 1 (1%) responden.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini berlokasi di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dengan menjadikan pasien rawat jalan sebagai responden penelitian. Kategori usia dalam penelitian ini diambil dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia ialah remaja awal usia 18 sampai 25 tahun, dewasa pertama usia 26 sampai 35, dewasa akhir usia 36 sampai 45 tahun, lansia pertama usia 46 sampai 55 tahun, lansia akhir usia 56 sampai 65 tahun. Sebanyak 96 pasien rawat jalan dijadikan responden dalam penelitian ini dan mayoritas responden berusia 56-65 tahun sejumlah 36 responden. Jenis kelamin terhadap penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 70 responden dengan persentase 72,9%. Jenis kelamin dapat memengaruhi seseorang untuk mengakses layanan kesehatan, perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan ketimbang laki-laki. Pendidikan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin besar kesadaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Maulany et al., 2021). Riwayat pendidikan terakhir responden terbagi atas beberapa kategori diantaranya, tidak sekolah atau pun tidak tamat SD, tamat SD, tamat SLTP/ sederajat, tamat SMA/ sederajat, tamat akademi atau pun perguruan tinggi. Mayoritas responden penelitian ini merupakan tamatan akademi/perguruan tinggi dengan persentase 45,8% atau sejumlah 44 responden. Mayoritas responden di dalam penelitian ini bekerja sebagai IRT dengan jumlah 39 responden dengan persentase 40,6%.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

Dimensi bukti fisik (*tangibility*) pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada penelitian ini dinilai berdasarkan lima pernyataan dalam bentuk kuesioner yaitu tentang kebersihan dan keindahan bangunan, halaman, ruangan bagian pelayanan rawat jalan, serta kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian pada dimensi ini didapati bahwasanya kebanyakan responden merasa pelayanan rawat jalan pada dimensi bukti fisik (*tangibility*) terkategori baik dengan jawaban sangat setuju pada bagian pernyataan kebersihan, kenyamanan serta keindahan bangunan rumah sakit bagian pelayanan rawat jalan sebanyak 59 responden (61,5%), kebersihan dan keasrian halaman rumah sakit sebanyak 48 responden (50%) menjawab sangat setuju, pernyataan mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan, sebanyak 56 responden (58,3%) menjawab sangat setuju. Pernyataan mengenai kerapihan dan kebersihan tempat parkir rumah sakit, sebanyak 46 responden (47,9%) setuju kelengkapan sarana prasarana pelayanan 65 responden (67,7 %) merasa sangat setuju. Penilaian pada dimensi ini sangat bergantung pada apa yang dilihat secara langsung oleh mereka sebagai pengguna jasa serta kesediaan fasilitas fisik yang memadai (Putri dan Yunita, 2021).

Secara keseluruhan, dimensi bukti fisik (*tangibility*) di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado sudah terkategori baik dengan persentase 95,8%. Namun, masih didapati beberapa anggapan tidak setuju bahkan tidak setuju sekali pada beberapa pernyataan seperti penilaian mengenai kebersihan halaman rumah sakit yang dinilai masih kurang bersih, sebanyak 7 (7,3%) responden menilai tidak setuju karena masih mendapati sampah yang berserakan, dan

pencapaian mutu pelayanan terendah dalam dimensi ini ada pada penilaian responden terhadap ketersediaan lahan, kebersihan dan kerapian tempat parkir, terdapat 9 (9,4%) responden merasa sangat tidak setuju serta 2 (2,1%) responden menilai tidak setuju sekali. Ketersediaan lahan parkir menjadi hal yang paling sering dikeluhkan oleh pasien saat berkunjung ke RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, hal ini mengakibatkan pasien kesulitan memarkir kendaraannya, sehingga banyak yang memarkir kendaraan di luar lahan parkir yang sering kali menutupi akses jalan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang diteliti oleh (Prastica, 2019) di RSUD Kota Madiun menunjukkan pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh RSUD Kota Madiun sesuai dimensi bukti fisik terkategori baik dengan persentase sebesar 72,2%.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada penelitian ini dinilai berdasarkan lima pernyataan dalam bentuk kuesioner yaitu tentang pemberian informasi yang jelas kepada pasien sebelum memberikan pelayanan, ketepatan serta ketelitian dokter dalam memberikan pelayanan, dokter yang informatif kepada pasien, penyampaian penggunaan obat yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Pada pernyataan mengenai kejelasan petugas administrasi dalam memberikan informasi kepada pasien, didapati sebanyak 52 responden (54,2%) menjawab sangat setuju, ketepatan waktu dan ketelitian pelayanan dokter, sebanyak 58 responden (58,3%) menjawab sangat setuju, pernyataan mengenai dokter yang informatif terkait diagnosa penyakit, sebanyak 70 responden (79,9%) merasa sangat setuju, sebanyak 66 responden (68,8%) sangat setuju dengan pernyataan bahwa petugas informatif saat menyampaikan penggunaan obat kepada pasien. Sebagian besar responden merasa sangat setuju 55 (57,3%) dengan keandalan petugas kasir yang cepat dan tepat saat melayani pasien.

Jika dilihat dari sebagian besar penilaian responden pada dimensi ini, hasil yang didapat telah termasuk dalam kategori baik. Namun, pada beberapa pernyataan masih ditemukan jawaban yang tidak setuju, diantaranya pada pemberian informasi oleh petugas registrasi yang kurang lengkap (2,1%) responden dan informasi dari dokter mengenai hasil diagnosa penyakit yang dinilai kurang lengkap dan jelas (1%) responden. Hasil yang diperoleh dalam penelitian pada dimensi keandalan (*reliability*) terkategori baik dengan persentase 99% Hasil ini searah dengan penelitian dari (Harini et al., 2023) di RSUD Pusat Raratotok Buyat pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) pada pasien rawat jalan, terkategori baik dengan persentase 71,4%.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada penelitian ini dinilai berdasarkan lima pernyataan dalam bentuk kuesioner tentang ketanggapan petugas rumah sakit, dokter dalam memberikan pelayanan serta pemberian informasi yang jelas terkait keluhan pasien dengan pernyataan yaitu waktu tunggu yang diperlukan untuk mendaftar dan mendapatkan pelayanan, pelayanan dokter yang baik, pemberian informasi yang jelas terkait keluhan yang diajukan, penjelasan aturan penggunaan obat. Beberapa responden merasa memerlukan waktu lama untuk melakukan registrasi dengan jumlah responden menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden (7,3%), ketepatan waktu untuk mendapatkan pelayanan dokter, mayoritas responden merasa dijelaskan dengan baik oleh dokter terkait keluhan dengan menjawab sangat setuju sejumlah 70 responden (70,2%), sebagian besar responden merasa terjelaskan dengan baik terkait aturan penggunaan obat dengan menjawab sangat setuju sebanyak 66 responden (68,8%). Kepercayaan masyarakat untuk memperoleh pelayanan

guna penanganan masalah kesehatannya didukung oleh seberapa cepat mereka mendapatkan pelayanan di semua aspek (Hakim et al., 2019). Penilaian dimensi ini dilihat dari seberapa cepat pasien mendapat pelayanan. Pada beberapa poin pernyataan, didapati pasien yang tidak setuju dengan ketanggapan pihak rumah sakit saat melayani pasien diantaranya, pada poin terkait waktu tunggu mendapat pelayanan pada bagian administrasi sebanyak 7 responden (7,3%) merasa tidak setuju bahkan 1 responden (1%) merasa sangat tidak setuju, lama waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan dokter juga mendapat penilaian tidak setuju sejumlah 2 responden (2,1%). Keluhan lainnya berupa pasien merasa dokter kurang menerima dan melayani pasien saat pasien menyampaikan keluhannya, hal ini dikarenakan padatnya jumlah kunjungan pasien yang berakibat pada lamanya pasien mendapat pelayanan. Pada pelayanan dokter, didapati keluhan ketepatan waktu pelayanan bahwa dokter beberapa kali terlambat dalam memberikan pelayanan pada pasien, padatnya pasien juga berakibat pada pelayanan dokter yang dinilai kurang maksimal. Walaupun demikian, hasil yang diperoleh pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini yaitu mayoritas responden menilai pelayanan yang diterimanya sudah baik dengan persentase 96,9% dan sebagian menilai cukup baik dengan persentase 3,1%. Penelitian ini sama dengan penelitian yang diteliti oleh (Akbar & Ahmad, 2020) bahwa petugas kesehatan di RSUD Kabupaten Buton Utara tanggap saat melayani pasien dengan persentase sebesar 74,1%.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada penelitian ini dinilai berdasarkan lima pernyataan dalam bentuk kuesioner diantaranya yaitu tentang keamanan dan kenyamanan pasien saat memperoleh pelayanan baik oleh dokter maupun petugas di rumah sakit serta ketersediaan obat dan alat medis yang lengkap. Secara keseluruhan responden merasa setuju dengan pernyataan-pernyataan pada dimensi jaminan yaitu adanya rasa aman saat pasien berkunjung ke rumah sakit dengan jawaban sangat setuju sejumlah 60 responden (62,5%), pernyataan tentang petugas yang memberikan rasa aman dan nyaman pada pasien memperoleh jawaban sangat setuju berjumlah 56 responden (58,3%). Pada pernyataan pelayanan dokter yang mengutamakan keamanan dan kenyamanan pasien mendapatkan hasil yang positif sekaligus menjadi pernyataan dengan jawaban sangat setuju terbanyak yakni sebanyak 73 responden (76,0%). Mayoritas responden merasa sangat setuju dengan pernyataan bahwa alat medis, obat-obat tersedia dan lengkap. Jumlah responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 56 responden (58,3%). Responden merasa percaya untuk dilayani di RSUD Pancaran Kasih Manado, hal ini ditunjukkan dengan jawaban sangat setuju sejumlah 64 responden (66,7%) serta setuju banyaknya 32 responden (33,3%).

Namun, masih terdapat beberapa responden yang beranggapan tidak setuju dengan pernyataan tenaga medis mempersiapkan obat-obatan serta alat medis yang komplit responden menilai ketersediaan alat medis di RSUD Pancaran Kasih Manado masih kurang lengkap sehingga pasien harus dirujuk ke fasilitas kesehatan lain dengan alat medis yang lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien. Secara keseluruhan, hasil yang didapatkan pada dimensi jaminan (*assurance*) ini telah terkategori baik dengan persentase 99% yang sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh (Siyen et al., 2020) di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dengan persentase 77,3%.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati (*empathy*) pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada penelitian ini dinilai berdasarkan lima pernyataan dalam bentuk kuesioner diantaranya yaitu tentang keramahan petugas registrasi saat memberikan pelayanan, dokter memberikan atensi dan kesempatan bagi pasien menyampaikan

keluhannya, dokter menjelaskan keluhan dengan baik dan petugas apotek serta kasir yang baik dan ramah kepada pasien. Pada bagian pernyataan keramahan petugas registrasi, responden menilai petugas registrasi ramah kepada pasien dengan menilai sangat setuju sebanyak 59 responden (61,5%) Hasil observasi peneliti menjumpai masih ada beberapa pasien yang mengeluhkan petugas administrasi kurang ramah. Pernyataan tentang atensi yang diberikan dokter saat melayani pasien mendapat mayoritas jawaban sangat setuju dengan jumlah 74 responden (77,1%). Penjelasan yang diberikan dokter pada pasien terkait keluhannya direspon positif oleh responden dengan perolehan jawaban sangat setuju sebanyak 74 responden (77,1%). Pelayanan petugas apotek dinilai baik dan ramah oleh responden dengan jawaban sangat setuju sebanyak 61 responden (63,5%), hal yang sama dijumpai pada jawaban responden terkait pelayanan petugas kasir yaitu dengan jawaban sangat setuju sebanyak 62 responden (64,6%).

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa poin pernyataan yang mendapatkan jawaban tidak setuju dari responden diantaranya yaitu pada poin keramahan petugas registrasi saat memberikan pelayanan pada pasien sebanyak 3 responden (3,1%) beberapa pasien menilai petugas pada bagian administrasi kurang ramah, bahkan mengabaikan pertanyaan pasien. Pada pernyataan perhatian dokter saat pasien menyampaikan keluhannya serta dokter menjelaskan keluhan pasien yang mudah dipahami pasien menilai tidak setuju masing-masing sebanyak 1 responden (1%) karena sebagian kecil pasien merasa kurang dilayani dengan baik oleh dokter saat menyampaikan dan meminta penjelasan terkait keluhannya.

Secara keseluruhan didapat hasil bahwa dimensi empati (*empathy*) terkategori baik dengan persentase 99%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh (Rajab & Andilah, 2023) di RSUD Bahteramas Tahun pada 2022 didapati bahwa pasien menilai pelayanan rumah sakit pada dimensi empati (*empathy*) sudah terkategori baik dengan persentase 65,9%.

KESIMPULAN

Penelitian yang dilaksanakan yaitu terkait gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*), pelayanan kesehatan rawat jalan RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado terkategori baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi satu dan dosen pembimbing skripsi dua yang sudah memberi saran, masukan serta motivasi untuk peneliti, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang sudah memberi izin untuk meneliti penelitian ini dan kepada seluruh responden yang sudah bersedia berpartisipasi pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(4), 1–10.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Bhayangkara TK

- III Manado. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(5), 15–22.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13.
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., & Napoleon Tatura, S. N. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(3), 189–198.
- Maameah, M., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. F. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 11(4), 90–94.
- Maulany, R. F., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2021). Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 4(2), 142–149.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 Tahun 2022
- Prastica, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. In *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Putri, I.S, Yunita A. (2021). *Buku Saku Mutu Pelayanan Kebidanan : Grafe Literasi*. Yogyakarta.
- Rajab, M. Al, & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Samsuddin, H., & Ningsih, E. R. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 4(1), 63–73.
- Siyen, S., Hadi, A. J., & Asriwati. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(3), 267–274.
- Syafe'i, I. (2023). Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 225–231.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesmas*, 8(6), 560–567.
- Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. *Journal of Health Research Science*, 2(2), 134–143.