

ANALISIS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI *OBGYN* RUMAH SAKIT DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN (SERTA KELUARGA PASIEN) : LITERATURE REVIEW

Winda Dwi Cahyani^{1*}

S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

*Corresponding Author : winda.dwi.cahyani-2020@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan pada rumah sakit memiliki standar yang termuat dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit. Pelayanan rumah sakit yang baik menjadi kunci akan penilaian kualitas juga kepuasan pasien (beserta keluarga pasien) baik pada rawat jalan maupun rawat inap rumah sakit. Tak terkecuali pada Unit Poliklinik Obstetri dan Ginekologi (*Obgyn*) yang ada, kepuasan akan pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kesuksesan maupun kegagalan pelayanan rumah sakit. Penelitian bertujuan untuk menganalisis implementasi pemberian pelayanan pada pasien rawat jalan di poli obstetri dan ginekologi (*obgyn*). Metode penelitian yakni studi kepustakaan atau *literature review* dari jurnal-jurnal sumber terpercaya kemudian dilakukan telaah mendalam. Peninjauan dan penelusuran kepustakaan artikel pada beberapa *database online*, terpilih 5 (lima) artikel penelitian yang dirasa sesuai topik, kriteria, dan relevan untuk dilakukan analisis lebih dalam mengenai topik penelitian. Telaah studi yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa RATER menjadi dasar dalam penilaian *service quality* dan hubungannya dengan kepuasan juga loyalitas pasien khususnya pada poli *Obgyn* di rumah sakit. Hasilnya, aspek-aspek yang kurang memuaskan bagi pasien ada pada dimensi *emphaty* yang dirasa kurang dapat menempatkan dalam posisi sebagai pasien, dimensi *assurance* sebagai dimensi pemberi jaminan akan keamanan, keselamatan, juga kepercayaan pasien terhadap perawatan yang akan rumah sakit berikan, kemudian *reliability* atau kesesuaian antara janji yang ditawarkan dengan kenyataan pelayanan. Kesimpulannya, implementasi pelayanan rumah sakit secara keseluruhan telah menunjukkan kepuasan dan hanya pada beberapa dimensi yang diperlukan perbaikan dan peningkatan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas layanan, mutu pelayanan, poli *obgyn*

ABSTRACT

Health services in hospitals have standards contained in the Hospital's Minimum Service Standards (SPM), for example those that have been determined through the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No.129 / Menkes / SK / II / 2008. Good hospital services in all units are the key to assessing the quality and satisfaction of patients (and patients' families) both in outpatient and inpatient hospitals. No exception to the existing Obstetrics and Gynecology (Obgyn) Polyclinic Unit, satisfaction with the services provided will affect the success or failure of hospital services. Indirectly, this will have an impact on the image, views, and loyalty of patients as consumers to the hospital. This study aims to analyze the implementation of outpatient service delivery at the hospital obstetrics and gynecology (obgyn) poly. Review and search of article literature in several online databases, selected 5 (five) research articles that are considered appropriate to the topic, criteria, and relevant for deeper analysis of the research topic. A review of studies that have been conducted shows that RATER is the basis for assessing service quality and its relationship with patient satisfaction and loyalty, especially in Obgyn poly in hospitals. The result of this study, aspects that are not satisfactory for patients are in the emphaty dimension which is felt to be less able to place in the position of the patient, the assurance dimension as a dimension of guaranteeing security, safety also patient confidence in the care that the hospital will provide, then reliability or conformity between the promises offered and the reality of service. The conclusion is that implementation of hospital services has shown satisfaction and only on a few dimensions are improvements and improvements needed.

Keywords : patient satisfaction, quality of service, quality of service, poly *obgyn*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan rumah sakit merupakan pelayanan yang diberikan dari pasien datang untuk mendaftar hingga pasien pulang setelah memperoleh pengobatan/pemeriksaan. Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas akan menjadi pendorong kesuksesan proses implementasi di mata pasien. Standar pelayanan yang menjadi dasar kesuksesan juga kepuasan pasien dapat dilihat melalui indikator *service quality*. Salah satu bentuknya yakni melalui analisis dimensi RATER (Parasuraman et al., 1985) dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Alif Adiyatma, 2020).

Proses pemberian layanan pada poli obstetri dan ginekologi (*Obgyn*) di Indonesia untuk alurnya biasanya dimulai dari pendaftaran, pengkajian awal atau biasanya semacam tes skrining kesehatan biasa yakni pemeriksaan tb, bb, pengumpulan informasi mengenai gejala yang dirasakan, juga beberapa pertanyaan seputar kehamilan (jika diperlukan), setelahnya akan dilakukan anamnesis atau wawancara lebih lanjut terkait permasalahan yang dirasakan, lalu pemeriksaan fisik oleh dokter, diagnostik tambahan (misalnya memerlukan tes laboratorium atau radiologi), dilanjutkan adanya konseling termasuk perawatan lanjutan yang diperlukan, proses pengobatan sesuai farmakologis atau prosedur medis, hingga tindak lanjut apabila diperlukan (misalnya pemeriksaan rutin, pantauan kondisi, atau evaluasi hasil pengobatan) (Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang SPM RS, 2008; Undang-Undang RI Nomor 17 Tentang Kesehatan, 2023). Jika dibandingkan dengan WHO, standar pelayanan yang diberikan versi WHO lebih mengupayakan keamanan, pencegahan, penanganan kekerasan, atau praktik medis yang memang berdasar pada bukti ilmiah serta penggunaan teknologi yang sesuai (Azahra et al., 2022).

Kualitas pelayanan khususnya pada poli obstetri dan ginekologi (*Obgyn*) baik sesuai standar WHO maupun standar negara Indonesia dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap RS tersebut. Petugas kesehatan (dokter misalnya) ketika dalam pemberian pemahaman sesuai dengan kebutuhan pasien maka pasien akan merasa didengarkan, diperlakukan dengan hormat, juga dihargai apapun keputusan perawatan yang dipilih. Pemberian pelayanan yang baik akan memberikan rasa percaya diri karena mereka merasa akan mendapatkan perawatan yang terbaik dengan hasil yang terbaik pula. Pelayanan dan perawatan tepat yang diterima pasien, semakin meningkatkan peluang lebih baik untuk mencapai hasil yang positif dalam perawatan mereka (Paramitha et al., 2022). Pengalaman hasil positif dalam upaya perawatan pasien akan meningkatkan kepuasan sekaligus manifestasi loyalitas mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan rumah sakit. Kepuasan dan loyalitas pasien menjadi kekuatan dan sikap positif rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik. Para pengelola rumah sakit harus siap dan mampu menghadapi objektivitas masing-masing pasien yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan wujud loyalitas mereka dengan cara mengupayakan dan mempertahankan kualitas pemberian pelayanan dalam jangka panjang (Sari et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pemberian pelayanan pada pasien rawat jalan di poli obstetri dan ginekologi (*obgyn*) rumah sakit sebagai wujud upaya peningkatan kualitas layanan yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien beserta keluarga pasien terhadap pelayanan poli tersebut.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kepustakaan atau *literature review* dengan melihat, mengumpulkan, dan mengevaluasi data atau informasi yang berasal dari jurnal-jurnal sumber terpercaya sebagai landasan teori penelitian. Proses analisis data dilakukan dengan membandingkan hasil-hasil jurnal kepustakaan yang disesuaikan tujuan atau ketertarikan penelitian. *Literature review* dinilai sebagai tahap penting penelitian di awal baik

pada jenis penelitian kualitatif maupun kuantitatif. Pandangan *literature review* memberikan gambaran secara dalam berdasarkan banyak sumber-sumber kepustakaan sehingga meningkatkan pengetahuan juga wawasan secara tidak langsung. Selain hal tersebut, melalui *literature review* dapat dilihat bandingan hasil-hasil penelitian terkait yang berhubungan atau sudah pernah dilakukan sebelumnya sehingga dapat mengetahui tren atau perkembangan teknologi juga permasalahan yang dipilih.

Melalui penelitian ini, peneliti menganalisis tentang implementasi pemberian pelayanan pada pasien rawat jalan di poli obstetri dan ginekologi (*obgyn*) rumah sakit sebagai wujud upaya peningkatan kualitas layanan yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pasien beserta keluarga pasien terhadap pelayanan poli tersebut. Peneliti menggunakan beberapa sumber *database online* berasal dari *ResearchGate*, Portal Garuda, JAKI, hingga *GoogleScholar* yang disesuaikan dengan topik penelitian disajikan dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris. Referensi didapatkan dengan memasukkan kata kunci “Poli *Obgyn*” DAN “Kualitas Layanan” DAN “Kepuasan Pasien” ATAU “Mutu Pelayanan”. Peneliti berfokus pada publikasi tahun 2017-2023 dengan kajian yang relevan sesuai topik sebagai kriteria inklusi dan artikel lain sebagai tambahan data penelitian diluar topik pembahasan sebagai kriteria eksklusinya. Temuan peneliti yang disimpulkan telah sesuai topik, kriteria, dan relevan untuk dilakukan analisis lebih dalam yakni menggunakan 5 (lima) sumber artikel.

HASIL

Berdasarkan hasil peninjauan dan penelusuran kepustakaan artikel pada beberapa *database online*, terpilih 5 (lima) artikel penelitian yang dirasa sesuai topik, kriteria, dan relevan untuk dilakukan analisis lebih dalam. Temuan artikel seluruhnya berada di rumah sakit Indonesia dengan rentang waktu yang bermacam-macam yakni 2017, 2021, dan 2022. kelima artikel tersebut ditelaah lebih jauh untuk mengumpulkan dan mendapatkan informasi dari abstrak, tujuan, hingga data analisis sesuai pertanyaan atau ketertarikan peneliti dan memberikan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Telaah

Penulis (Tahun)	Tujuan Penelitian	Lokasi	Desain Studi	Sampel	Hasil Penelitian
Leon Candra & Rosi Hairati (2017)	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poli <i>Obgyn</i> RSIA Eria Bunda Pekanbaru 2016	RSIA Eria Bunda Pekanbaru	Desain penelitian kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Paisen rawat jalan yang diambil menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> sebanyak 97 orang.	Hasil penelitian diketahui terdapat hubungan kualitas kesehatan terhadap loyalitas pasien. Data dianalisis menggunakan <i>chi-square</i> antara aspek <i>service quality</i> dengan tingkat loyal pasien terhadap RS yang kemudian diperoleh hasil bahwa variabel <i>reliability</i> (<i>sig.</i> 0,007) dengan OR = 4, <i>emphaty</i> (<i>sig.</i> 0,031) dengan OR = 3.4, dan <i>tangibles</i> (<i>sig.</i> 0,046) dengan OR 2.9 menjadi 3 (tiga) teratas dimensi

Penulis (Tahun)	Tujuan Penelitian	Lokasi	Desain Studi	Sampel	Hasil Penelitian
					penyebab risiko kelayakan pasien. Peneliti berharap RSIA Eria Bunda memberikan pelatihan atau penyuluhan kepada petugas mengenai cara berinteraksi dengan pasien sehingga pasien merasa puas dan loyal dengan pelayanan yang diberikan.
Putri Zayanthy, et al. (2017)	Menganalisis waktu tunggu pasien pada poli <i>Obgyn</i> RSIA Andhika guna mendukung pelayanan prima di RSIA Andhika tahun 2016	RSIA Andhika, Jakarta	Pendekatan Kualitatif Deskriptif	Pasien rawat jalan sebanyak 443 orang (79,23% pasien lama dan 20,77% pasien baru)	Berdasarkan penelitian yang dilakukan selama 2 (dua) bulan pengamatan diperoleh hasil bahwa rata-rata waktu tunggu pasien poli <i>Obgyn</i> yakni 87 menit. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pasien yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Waktu tunggu dihitung dari mulai pasien mendaftar di <i>nurse station</i> hingga masuk dalam ruang atau poli untuk dilakukan pemeriksaan. Variasi lamanya pada poli <i>Obgyn</i> dapat disebabkan karena adanya keterlambatan dokter dalam memulai praktik, jumlah pasien yang melimpah pada hari-hari tertentu atau sebaliknya, pasien dokter tertentu yang melimpah di jam praktek dokter tersebut, status dokter paruh waktu, dokter melakukan operasi di jam praktik berlangsung, atau

Penulis (Tahun)	Tujuan Penelitian	Lokasi	Desain Studi	Sampel	Hasil Penelitian
					rujukan pasien dari rawat inap/ruang bersalin untuk USG di poli <i>Obgyn</i> .
Etika Iskandar, et al. (2021)	Menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Kebidanan dan kandungan Rumah Sakit Umum Daerah DR.R.M.Djoelham Kota Binjai pada tahun 2019	Rumah Sakit Umum Daerah Dr.R.M.Djoelham Kota Binjai	Obsevarsional dengan pendekatan waktu <i>Cross Sectional</i>	Pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan dokter SpOG dan diberikan tindakan juga pengobatan yang datang pada kunjungan pertama kali sebanyak 60 orang berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia, status pekerjaan, juga pendidikan yang bervariasi.	Terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji <i>chi-square</i> yang menunjukkan adanya suatu hubungan antara kepuasan pasien dengan variabel <i>service quality Parasuraman</i> . Terkait faktor paling dominan sebagai risiko penyebab permasalahan dianalisis menggunakan uji <i>regresi logistic</i> dan diperoleh hasil bahwa variabel <i>emphaty (sig. 0,006)</i> dengan OR = 3,081 dan <i>assurance (sig. 0,012)</i> dengan OR = 6,246 menjadi 2 (dua) dimensi dominan faktor penyebab kepuasan pasien. Peneliti berharap para pegawai bagian pendaftaran pasien dapat meningkatkan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam hal penerimaan pasien rawat jalan serta petugas dapat menggunakan tanda pengenal pada saat bekerja.
Asmirati Yakob, et al. (2022)	Mengetahui dan menjelaskan kepuasan pasien rawat jalan khususnya di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi, Makassar	Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Ibu dan Anak Pertiwi, Makassar	Penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan dengan observasi, kuisisioner, wawancara, dan telaah dokumen	Sebanyak 97 orang responden sebagai pasien rawat jalan di poli kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi yang memiliki latar belakang (jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan) yang bervariasi.	Penelitian menunjukkan hasil bahwa aspek kepuasan pada Reabilitas, Jaminan, Bukti fisik, Empati dan Daya tanggap berada dalam tingkat kepuasan sangat puas (nilai persentase lebih dari 80%). Hasil kuisisioner ini didukung oleh hasil observasi langsung dan

Penulis (Tahun)	Tujuan Penelitian	Lokasi	Desain Studi	Sampel	Hasil Penelitian
					wawancara yang dilakukan paralel. Indikator kepuasan pasien rawat jalan pada Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi mendapat tingkat kepuasan yang sangat baik dan tentunya diperlukan peninjauan dan peningkatan akan pelayanan sekaligus perawatan yang ditawarkan agar pelayanan tetap prima (Yakob et al., 2019)
Sitti Fatimah, et al. (2022)	Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada poli kandungan RSUD Harapan Indan Sendawar tahun 2022	RSUD Harapan Indan Sendawar	Penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Sampel merupakan pengunjung poli kandungan sebanyak 65 orang sebagai responden yang diambil dengan cara <i>purposive sampling</i>	Terdapat pengaruh pada faktor <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangible</i> terhadap kepuasan pasien di poli kandungan. Data hasil penelitian dianalisis univariat dan bivariat menggunakan uji Somers'd dengan hasilnya yakni kepuasan pasien pada aspek <i>service quality</i> tertinggi ada pada <i>emphaty</i> , disusul <i>assurance</i> dan <i>reliability</i> yang ditunjukkan oleh petugas dalam pemberian pelayanan.

Telaah artikel yang dilakukan memberikan hasil yang serupa bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan kepuasan pasien jika diukur melalui indikator-indikator SERVQUAL. Melalui 5 (lima) faktor yang dimungkinkan terjadi, peneringkatan pemengaruh kepuasan pasien yakni pada faktor *emphaty* atau perhatian yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, *reliability* atau keandalan tenaga kesehatan dalam melakukan upaya perawatan kesehatan, dan *assurance* atau jaminan dari tenaga kesehatan terkait upaya yang diberikan sesuai dan tepat memberikan hasil terbaik bagi proses kesembuhan. Selain itu, disusul faktor *responsiveness* atau daya tanggap tenaga kesehatan misalnya perawat dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan pasien dan faktor *tangible* atau bukti fisik.

PEMBAHASAN

Manajemen operasional sebagai dasar dalam pengawasan proses operasional seperti strategi misalnya menjadi salah satu fungsi yang penting agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dalam jangka waktu yang panjang. Melalui manajemen operasional dapat dirancang strategi dalam praktik kegiatan guna peningkatan *income* melalui produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi. Salah satu aspek sebagai contoh manajemen operasional yakni terkait implementasi pelayanan kesehatan. Melalui studi ini, peneliti tidak secara langsung menjelaskan wujud tiap-tiap implementasi namun dikemas melalui aspek-aspek yang mendorong kesuksesan dari implementasi pemberian pelayanan kesehatan. Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan juga kepuasan pasien contohnya dilihat dari *service quality* yang diberikan atau melalui telaa waktu tunggu disesuaikan dengan standar SPM terkait.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan telaa pada artikel penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan mengenai pemberian pelayanan pada pasien rawat jalan khususnya di poli obstetri dan ginekologi (*obgyn*) rumah sakit dapat mempengaruhi kepuasan pasien juga loyalitas pasien. (Alif Adiyatma, 2020; Candra & Hairati, 2017; Fatimah et al., 2022; Ginting et al., 2021; Pangemanan et al., 2022; Sektiyaningsih et al., 2019). Respon pasien terhadap pelayanan yang diberikan juga menjadi penentu dan wujud pandangan atau penilaian pasien sebagai konsumen terhadap kualitas yang telah rumah sakit tawarkan. Beberapa penelitian lain menyebutkan bahwa kepuasan pasien juga akan berpengaruh terhadap loyalitas mereka untuk kembali melakukan pengobatan menuju rumah sakit tersebut (Fardiansyah et al., 2022; Sari et al., 2020)

Aspek kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan berpatokan pada *service quality Parasuraman* yakni berdasar harapan akan kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Dimensi yang ditunjukkan mengenai hal tersebut sesuai beberapa telaa studi yang telah dilakukan, yakni SERVQUAL aspek RATER (*reliability, assurance, tangibles, emphaty, dan responsiveness*). Sebagai tambahan, terdapat 3 (tiga) macam karakteristik harapan seorang pasien sebagai pelanggan. *Will expectation* sebagai suatu kinerja yang mungkin dapat diterima berdasarkan informasi-informasi yang sudah diperoleh, *should expectation* sebagai tingkatan kinerja yang dianggap sudah selayaknya diterima oleh pasien sebagai pelanggan, dan *ideal expectation* sebagai kinerja optimal dan maksimal yang harapannya dapat diterima oleh pasien sebagai pelanggan. Kesimpulannya, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pasien secara tepat (melalui penyampaian maupun tindakan) (Wildani et al., 2020).

Secara umum pada 5 (lima) artikel penelitian diatas menggunakan aspek RATER untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh poli *Obgyn* di rumah sakit. Berdasar analisis yang telah dilakukan, disebutkan bahwa aspek *emphaty* hampir selalu menjadi dimensi faktor risiko yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pada penelitian yang lakukan di *Poly Obgyn RSUD.Dr.RM.Djoelham Kota Binjai* (Ginting et al., 2021) misalnya, *emphaty* bahkan hubungannya disebutkan 3 kali berpengaruh terhadap kepuasan pasien. *Emphaty* menjadi salah satu wujud perhatian yang diberikan petugas kesehatan terhadap pasien yang datang, perasaan mengalami hal-hal yang dirasakan pasien, juga mengerti keadaan pasien tersebut sehingga pasien nyaman untuk menceritakan keluh kesahnya. Pada penelitian lain dihasilkan bahwa komunikasi efektif mendukung adanya kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan serta dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Ball et al., 2004). Contoh lain masih dalam penelitian ini yakni dimensi *assurance* atau jaminan yang dapat petugas berikan kepada pasien terkait pelayanan yang akan diberikan seperti keselamatan, keterampilan, kemampuan, dll. Dimensi ini memberikan penanaman akan rasa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit yang akan menentukan tingkat kredibilitas pada akhirnya nanti. Berdasarkan penelitian disebutkan bahwa dimensi ini menghasilkan OR cukup tinggi yakni 6 kali berpengaruh

terhadap kepuasan pasien. Keterkaitan RATER dengan kelayakan pasien, penelitian lain yang dilakukan di RSIA Eria Pekanbaru (Candra & Hairati, 2017) misalnya, *emphaty* kembali menjadi dimensi penyebab risiko loyalitas pasien dengan nilai OR yang cukup tinggi yakni 3.4 namun nilai tersebut lebih rendah dibanding dimensi *reliability* dengan OR 4 yang artinya kesesuaian atau reabilitas untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji atau penawaran akan 4 kali berpengaruh terhadap kelayakan pasien. Aspek ini jika dilihat lebih jauh akan berkaitan dengan harapan juga persepsi pasien mengenai ketepatan proses pelayanan yakni waktu dari pendaftaran hingga pemeriksaan.

Pasien sebagai konsumen akan loyal dan kembali ketika harapan dan ekspektasi mereka mengenai pelayanan kesehatan terpenuhi. Pada salah satu penelitian sebagai dasar telaah ini menunjukkan bahwa pada RSIA Andhika Jakarta, waktu tunggu yang diberikan tidak sesuai dengan SPM RS namun dilihat dari dimensi aspek RATER semua menunjukkan hasil sangat puas (Zayanthy et al., 2018). Terkait hal ini, rumah sakit tersebut telah berhasil menunjukkan upaya pemberian pelayanan kesehatan yang terbaik meskipun belum sesuai SPM RS. Pada saran telah dijelaskan oleh peneliti terkait anjuran untuk dilakukan perbaikan pemenuhan SPM RS disertai penjagaan kualitas yang telah coba lakukan (Stevano et al., 2019).

Telaah studi yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa RATER menjadi dasar dalam penilaian *service quality* dan hubungannya dengan kepuasan juga loyalitas pasien khususnya pada poli *Obgyn* di rumah sakit. Aspek-aspek yang kurang memuaskan bagi pasien ada pada dimensi *emphaty* yang dirasa kurang dapat menempatkan dalam posisi sebagai pasien, kurang mengerti yang dirasakan pasien sehingga kadang tidak menunjukkan empati yang diinginkan pasien. Selain itu terdapat dimensi *assurance* sebagai dimensi pemberi jaminan akan keamanan, keselamatan, juga kepercayaan pasien terhadap perawatan yang akan rumah sakit berikan. Dimensi lainnya yang menjadi 3 (tiga) teratas permasalahan kepuasan yakni *reliability* atau kesesuaian antara janji yang ditawarkan dengan kenyataan pelayanan.

Implementasi pelayanan yang rumah sakit berikan berdasarkan penelitian yang digunakan sebagai dasar telaah secara keseluruhan telah menunjukkan kepuasan dan hanya pada beberapa bidang atau dimensi saja yang diperlukan perbaikan dan peningkatan. Berdasarkan saran-saran yang diberikan mengenai topik yang dipilih sebagian besar ketidaksesuaian tidak terlalu menimbulkan permasalahan serius namun akan lebih baik jika hasil *literature review* ini digunakan sebagai salah satu pandangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan tanpa mengesampingkan kepuasan yang pasien rasakan. (Hojat et al., 2010; Lely & Suryati, 2018; Natalia Sinaga, 2018).

KESIMPULAN

Pelayanan rumah sakit yang baik menjadi kunci akan penilaian kualitas juga kepuasan pasien (beserta keluarga pasien) pada unit rawat jalan di Unit Poliklinik Obstetri dan Ginekologi (*Obgyn*) contohnya, kepuasan akan pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kesuksesan maupun kegagalan pelayanan rumah sakit. Secara tidak langsung hal tersebut akan berdampak terhadap citra, pandangan, dan loyalitas pasien sebagai konsumen terhadap rumah sakit. Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat dilihat dari *service quality* yang diberikan atau melalui telaah waktu tunggu disesuaikan dengan standar SPM terkait. Aspek kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan berpatokan pada *service quality Parasuraman* yakni berdasar harapan akan kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*) dengan dimensi telaah RATER (*reliability, assurance, tangibles, emphaty, dan responsiveness*).

Telaah studi yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa RATER menjadi dasar dalam penilaian *service quality* dan hubungannya dengan kepuasan juga loyalitas pasien khususnya pada poli *Obgyn* di rumah sakit. Aspek-aspek yang kurang memuaskan bagi pasien ada pada

dimensi *emphaty* yang dirasa kurang dapat menempatkan dalam posisi sebagai pasien, dimensi *assurance* sebagai dimensi pemberi jaminan akan keamanan, keselamatan, juga kepercayaan pasien terhadap perawatan yang akan rumah sakit berikan, kemudian *reliability* atau kesesuaian antara janji yang ditawarkan dengan kenyataan pelayanan. Implementasi pelayanan rumah sakit secara keseluruhan telah menunjukkan kepuasan dan hanya pada beberapa dimensi yang diperlukan perbaikan dan peningkatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih saya ucapkan terutama kepada para penulis dari artikel-artikel yang telah saya manfaatkan sebagai rujukan dalam penulisan *literature review* baik melalui telaah artikel dasar maupun pengembangan pembahasan sehingga pada artikel ini dapat disediakan informasi dan analisis yang berguna bagi saya dan orang lain untuk kedepannya. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ini baik secara moral maupun material selama proses penulisan hingga penerbitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif Adiyatma, E. (2020). PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan). *REAL in Nursing Journal (RNJ)*, 3(3). <http://repository.stei.ac.id/2616/>
- Azahra, S. R., Ningrum, S., Pancasilawan, R., Taryana, A., & Sandjaya, T. (2022). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA TANGERANG SELATAN. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(1). <https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41339>
- Ball, D., Simões Coelho, P., & Machás, A. (2004). The role of communication and trust in explaining customer loyalty: An extension to the ECSI model. *European Journal of Marketing*, 38(9–10). <https://doi.org/10.1108/03090560410548979>
- Candra, L., & Hairati, R. (2017). RELATIONS BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH OUTPATIENT LOYALTY IN POLY OBGYN RSIA ERIA PEKANBARU IN 2016. *Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan*, 7(02). <https://doi.org/10.37859/jp.v7i02.504>
- Fardiansyah, A., Helynarti Syurandhari, D., & Handayani, R. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA TIARA FATRIN PALEMBANG. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 11(2). <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>
- Fatimah, S., Jasmawati, & Firdaus, R. (2022). Factors Influencing Patient Satisfaction on Service Quality at Gynecology Polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 1(8). <https://doi.org/10.55927/fjst.v1i8.2255>
- Ginting, E. I., Sudiro, S., & Moriza, T. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poly Obgyn RSUD.Dr.RM.Djoelham Kota Binjai Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(1). <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1291>
- Hojat, M., Louis, D. Z., Maxwell, K., Markham, F., Wender, R., & Gonnella, J. S. (2010). Patient perceptions of physician empathy, satisfaction with physician, interpersonal trust, and compliance. *International Journal of Medical Education*, 1. <https://doi.org/10.5116/ijme.4d00.b701>

- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang SPM RS, Pub. L. No. 129 (2008).
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). PERSEPSI PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4). <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Natalia Sinaga, S. E. (2018). PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PERSEPSI PASIEN/KELUARGA DI RS MISI LEBAK BANTEN. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(2). <https://doi.org/10.33490/jkm.v3i2.43>
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1). <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>
- Paramitha, D. S., Kirana, R., & Akbar Muhaimin MPR, A. R. (2022). PENTINGNYA KUALITAS KOMUNIKASI PERAWAT DAN DOKTER SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT. *JURNAL KEPERAWATAN SUAKA INSAN (JKSI)*, 7(2). <https://doi.org/10.51143/jksi.v7i2.357>
- Parasuraman, A., V.A., Z., & L.L., B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Jurnal of Retailing*, 49(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1).
- Sektiyaningsih, I. S., Arif, H., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien. *Journal Business Studies*, 04(1). <https://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/view/1723/1187>
- Stevano, E. B., Germas, A., & Trigono, A. (2019). Analisis Proses Pemetaan Perjalanan Pasien Rawat Jalan Poli Kebidanan Dan Kandungan RS . Kartini Jakarta Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/marsi.v3i1.385>
- Undang-Undang RI Nomor 17 Tentang Kesehatan, Pub. L. No. 17 (2023).
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RSU MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2). <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>
- Yakob, A., Kamariah, N., & Muttaqin. (2019). Jurnal midwifery. *Akademi Bidan*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/jmw.v4i1.28962>
- Zayanthy, P., Saptaningsih, A. B., & ... (2018). Analisis Waktu Tunggu Pasien Poliklinik *Obgyn* Untuk Mendukung Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andhika. ... *Rumah Sakit Indonesia ...*, 1(1).