

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Kandungan Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar

¹Asmirati Yakob, ²Najmi Kamariah, ³Muttaqin

ABSTRAK

Pendahuluan Kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit menjadi kunci pelayanan dari sebuah rumah sakit. Kegagalan maupun kesuksesan pelayanan rumah sakit sangatlah ditentukan oleh kepuasan pasien sebagai konsumen didalamnya. Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Ibu dan Anak Pertiwi menjadi salah satu rumah sakit yang populer dan menyediakan berbagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan jasa kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan pasien rawat jalan khususnya di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. **Metode** penelitian Observasi, kuisioner, wawancara, dan telaah dokumen menjadi metode penelitian utama dalam menginvestigasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Kuisioner penelitian yang diberikan kepada 97 orang responden mencakup beberapa aspek untuk dikaji dari perspektif kepuasan pasien rawat jalan antara lain; Reabilitas (Reliability), Jaminan (Assurance), Bukti fisik (Tangibles), Empati (Empathy), dan Daya tanggap (Responsiveness). Kelima aspek yang termuat dalam kuisioner berada pada butir-butir pertanyaan dengan indikator-indikator yang bersinggungan langsung dengan aspek-aspek tersebut. **Hasil penelitian** menunjukkan kepuasan pada aspek Reabilitas, Jaminan, Bukti fisik, Empati dan Daya tanggap berada dalam tingkat kepuasan sangat puas. Hasil kuisioner ini didukung oleh hasil observasi langsung dan wawancara yang dilakukan paralel. Indikator kepuasan pasien rawat jalan pada Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi mendapat tingkat kepuasan yang sangat baik dan oleh karenanya diperlukan perawatan dan penyediaan pelayanan dengan kualitas yang terus ditingkatkan untuk menjaga performa pelayanan rumah sakit tersebut.

ABSTRACT

Intoduction Satisfaction upon hospital services is among the main factors of service quality from a hospital. The Failure and success status of hospital services are determined by patient satisfaction in which patient is the consumer of hospital. The Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Ibu and Anak Pertiwi has become one of the most visited hospitals in Makassar City and It provides various services for them who needed health care. This study aimed to investigate and reveal the satisfaction of outpatients in RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. **Methods** Observation, questionnaire, interview and document review were the main methods to show the level of satisfaction of outpatients in the hospital. The research questionnaire which given to 97 respondents contained several study aspects of the outpatient satisfaction, namely Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness. These five aspects were covered in the questionnaire with several indicators which directly reflects the aspects. **The results** showed that the satisfaction in the reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness aspects were in the satisfactory level. The satisfaction result from questionnaire were in line with the results of direct observations and interviews conducted in parallel. Indicators of satisfaction of outpatients in Obstetrics Polyclinic RSKD Ibu and Anak Pertiwi showed a very good level of satisfaction and therefore it needs to be maintained and improved to keep the performance of the hospital services in a very good level.

¹Universitas Muhammadiyah
Madiun
^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi Negara, Makassar
Email Korespondensi
asmiratiyakob04@gmail.com

Kata kunci:

Kepuasan; Pelayanan; Pasien Rawat Jalan

Keywords:

Satisfaction; Services; Outpatient

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat (Nurmandi, 2010). Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat (Is, 2010). Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah sakit menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan pelanggan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan (RI, 2009). Sehubungan dengan kewajiban penyediaan sarana dan prasarana terhadap fasilitas

kesehatan, fungsi pelayanan di rumah sakit perlu diperhatikan untuk menunjang indikator tersebut. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan di rumah sakit khususnya di Poli Kandungan menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan dan masyarakat.

Kepuasan merupakan produk persepsi pelanggan terhadap layanan berdasarkan pengalaman yang dirasakan (Cronin Jr & Taylor, 1992). Kepuasan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan informasi yang mereka peroleh. Pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut apabila tidak terdapat pengalaman yang menyenangkan atau sesuai dengan ekspektasi dan begitu pula sebaliknya (Utama, 2003).

Keberadaan pelayanan kesehatan dan implikasinya terhadap performa pelayanan dalam tatanan pemerintahan daerah tidak bisa dipisahkan (Anggraeny, 2013). Oleh karenanya, pengalaman dalam bentuk persepsi terhadap performa suatu pelayanan kesehatan menjadi penting untuk dibahas dan dikaji karena tidak saja mencerminkan performa unit kerja pelayanan kesehatan seperti rumah sakit tetapi juga menggambarkan tingkat kesuksesan pemerintah daerah setempat dan/atau pemerintah pusat dalam membangun suatu sistem pelayanan. Rumah sakit merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang paling umum dijumpai dengan skala pelayanan yang besar.

Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Ibu dan Anak Pertiwi Makassar sebagai penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama dan kedua telah dikenal luas oleh masyarakat Kota Makassar (Salikunna & Towidjojo, 2011). RSKD Ibu dan Anak Pertiwi dituntut harus dan mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas, agar pelanggan merasa puas dan dapat meningkatkan minat mereka untuk membeli produk atau jasa yang sama.

Parameter kepuasan yang tidak terpenuhi dapat berlanjut pada kegagalan pemenuhan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat berdampak kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut (Khasanah & Pertiwi, 2012). Walaupun kualitas pelayanan sangat penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan yang terstandar, belum terdapat penelitian yang mendalam dan menyeluruh tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien pada rumah sakit tersebut. Oleh karenanya, penelitian dengan tema kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Kandungan Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar ini diadakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan pasien rawat jalan khususnya di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dilaksanakan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dengan variabel dalam penelitian adalah kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di unit rawat jalan poli kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Sampel diperoleh sebanyak 97 hanya pada pasien ibu hamil, berdasarkan Metode Slovin (Prasetyo & Jannah, 2005) dengan tingkat kesalahan 10% adalah 97 orang. Sampel yang diperoleh mempunyai tingkat kepercayaan 90% terhadap populasi dimana Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Sehingga didapatkan jumlah responden yang dibutuhkan sebesar:

$$n = 3561 / (1 + 3561 \cdot [(0.01)]^2)$$

n=97 orang

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi data. Observasi yang dilakukan melalui pengamatan, kuesioner melalui sejumlah daftar pertanyaan yang disebarkan kepada sejumlah responden yang dilakukan dengan metode terbuka, telaah dokumen dari dokumen dan sumber-sumber data sekunder.

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan sumber data primer langsung dari pasien rawat jalan di Poli Kandungan. Pertanyaan screening disesuaikan dengan kriteria responden yang ditentukan. Pada saat peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan teknik sampling aksidental yaitu 'teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas (Riduwan, 2009).

Data yang dapat dikumpulkan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

Responden, meliputi latar belakang (jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan). Data kepuasan pasien di unit rawat jalan Poli Kandungan yang terdiri atas aspek Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik. Indikatornya diukur dengan skala penilaian Likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

Sangat Puas (SP)	: 5
Puas (P)	: 4
Kurang Puas (KP)	: 3
Tidak Puas (TP)	: 2
Sangat Tidak Puas (STP)	: 1

Sumber data sekunder didapatkan dari hasil observasi dengan mengamati dan mendokumentasi lokasi puskesmas dan letak serta proses pelayanan rawat jalan di Poli Kandungan. Wawancara tentang pemenuhan standar layanan minimum dan penilaian terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dan telaah dokumen dengan pengumpulan dan mengolah data kunjungan pasien.

Setelah pengumpulan data dilaksanakan, selanjutnya data diolah melalui tahap berikut:

Editing, yaitu meneliti semua jawaban yang telah diberikaan oleh responden. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan telah sesuai dengan petunjuk pengisian kuesioner yang diajukan, dan diisis dengan benar. Caranya dengan memeriksa satu persatu jawaban responden.

Coding yaitu data yang telah diedit diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.

Scoring terhadap jawaban responden menurut kaidah yang tepat, kemudian menyajikan data tersebut kedalam tabel menurut kategori jawaban serta menghitung frekuensi dari masing-masing kategori.

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik pengolahan data dengan menggunakan komputer dengan analisa univariat, yaitu menganalisa tiap variabel dari hasil penelitian untuk memperoleh gambaran umum tentang analisis kepuasan pasien pada unit rawat jalan Poli Kandungan. Dalam menganalisis data dilakukan penentuan penilaian kepuasan pasien rawat jalan Poli Kandungan berdasarkan aspek-aspek kepuasan

pelayanan kesehatan. untuk mengetahui jawaban kuesioner yang dibagikan dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Sehingga nilai kepuasan adalah jumlah skor hasil jawaban kuesioner responden dibagi jumlah skor ideal untuk semua responden dikalikan 100%

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Hasil perhitungan responden menunjukkan dari jumlah responden sebanyak 100 orang menunjukkan jenis kelamin perempuan paling banyak/sering berkunjung ke Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yaitu 97 orang (100%), dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 0 orang (0%). Dari total 97 orang responden, 86 % berusia 20-35 tahun yang mendominasi kunjungan pasien rawat jalan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Status sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 51 orang (53%) ditemukan paling mendominasi dan sering melakukan kontrol di Poli Kandungan. Sebanyak 35 orang (36,0%) dari total responden mempunyai pendidikan terakhir sarjana yang memanfaatkan fasilitas pelayanan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

Parameter Penelitian

Lima parameter penelitian menggunakan beberapa indikator. Hasil dari indikator tersebut kemudian diakumulasikan untuk mendapatkan rekapitulasi total tanggapan responden untuk tiap parameter penilaiannya. Adapun hasilnya menunjukkan kelima parameter mendapatkan nilai persentasi kepuasan diatas 80 % dengan tingkat kepuasan sangat puas (Tabel 1).

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Tanggapan responden atas parameter penelitian

Parameter	Skor (%)	Keterangan
Reabilitas	83,50	Sangat Puas
Jaminan	85,90	Sangat Puas
Bukti Fisik	85,85	Sangat Puas
Empati	85,55	Sangat Puas
Daya Tanggap	85,46	Sangat Puas

1. *Reliability*

Penilaian responden untuk reliabilitas mendapatkan hasil 83.5 % untuk rerata skor terhadap unit tanggapan responden yang menunjukkan adanya kepuasan dengan tingkat sangat puas (Table 2).

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden dari indikator *Reliability*

Tanggapan	Skor	%	Ket
Poli Kandungan di buka sesuai jadwal yang ditentukan	412	84,9	Sangat puas
Dokter melakukan pelayanan kepada pasien sesuai jadwal jam poli	402	82,8	Sangat puas
Bidan melakukan	405	83,5	Sangat

pemeriksaan ibu hamil sesuai jadwal yang ditentukan					puas
Petugas Poli Kandungan memberikan pelayanan dengan cepat	402	82,8			Sangat puas
Rata-rata skor		83,5			Sangat puas

2. Assurance

Hasil rekapitulasi tanggapan responden atas Assurance pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dalam memberikan pelayanan seperti Dokter menjelaskan hasil pemeriksaannya dan menganjurkan pasien untuk mengkonsumsi tablet fe (zat besi), dalam melayani pasien dinilai dengan skor 419 dengan persentase 86,3%, jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran tergolong baik, Petugas Poli Kandungan terampil dalam menangani setiap pasien dengan skor 419 dan persentase 86,3% jika dilihat dari kategori pengukuran juga tergolong baik, Bidan melakukan pemeriksaan ibu hamil sesuai dengan keahliannya skor 417 dengan persentase 85,9 kemudian dokter memberikan resep kepada pasien sesuai yang dibutuhkan pasien skor 413 dengan persentase 85,1%, jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran juga tergolong kategori baik (Tabel 3).

Tabel 3. Tanggapan Responden Atas Indikator-Indikator untuk Paramtere Jaminan

Tanggapan	Skor	%	Ket
Dokter menjelaskan hasil pemeriksaan dan menganjurkan pasien untuk mengkonsumsi tablet fe (zat besi)	419	86,3	Sangat puas
Petugas Poli Kandungan terampil dalam menangani setiap pasien	419	86,3	Sangat puas
Bidan melakukan pemeriksaan ibu hamil sesuai dengan keahliannya	417	85,9	Sangat puas
Dokter memberikan resep kepada pasien sesuai yang dibutuhkan	413	85,1	Sangat puas
Rata-rata skor		85,9	Sangat puas

Hasil wawancara juga menunjukkan pasien mereas setuju dengan konsep dan kegiatan yang dilakukan oleh dokter dalam rangka pelayanan kesehatan terhadap pasien. Adapun secara langsung, dapat diamati terjadi beberapa tindakan nyata yang dilakukan oleh pelayan di rumah sakit yang menunjukkan kesesuaian dengan pendapat langsung responden, salah satunya adalah kegiatan dokter yang melakukan penjelasan langsung tentang asupan zat gizi. Jumlah keseluruhan rata-rata skor pada indikator Assurance yaitu sebanyak 85,90%.

3. *Tangibles*

Rerata skor yang didapatkan oleh setiap indikator dalam bukti fisik ini menunjukkan bahwa terdapat kepuasan dengan level sangat puas. Ini menggambarkan bahwa Poli Kandungan diharapkan untuk tetap mempertahankan sarana dan prasarana yang ada dengan merawat dan memperbaikinya agar pelanggan merasa nyaman. Skor 417 dengan persentase 85,8% responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan (Tabel 4) memberikan gambaran atas tingkat kepuasan yang sangat puas pada parameter ini.

Table 4. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden atas *tangibles* Pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar

Tanggapan	Skor	%	Ket
Tersedia kursi pasien diruang tunggu dalam kondisi baik dan memadai	415	85,5	Sangat puas
Di ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas AC	416	85,7	Sangat puas
Ruangan Poli Kandungan tertata rapih dan bersih	420	86,5	Sangat puas
Tersedia WC yang bersih	416	85,7	Sangat puas
Rata-rata skor	4,17	85,85	Sangat puas

Sejalan dengan hasil kuisisioner, observasi pada sarana dan prasarana di rumah sakit menunjukkan telah lengkapnya sarana mendasar yang sangat dibutuhkan seperti papan penjas untuk mempermudah dokter memberikan pemahaman terhadap pasien. Adapun beberapa kekurangan kecil juga ditemukan walaupun secara umum kekurangan ini dirasa tidak dalam status yang mengganggu kenyamanan.

4. *Empathy*

Tanggapan responden atas parameter *empathy* pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar pada pelayanan berdasarkan akumulasi tanggapan responden atas indikator untuk pelayanan ini maka ditemukan fakta bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan dari segi empati petugas dan dokter serta bidan dimana rata-rata skor persentase 85,55% (Tabel 5) dan jika dilihat dari kategori pengukuran tergolong sangat memuaskan.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden atas indikator *empathy*

Tanggapan	Skor	%	Ket
dokter dan bidan menjelaskan tanda bahaya dalam kehamilan	416	85,7	Sangat puas
Dokter dan bidan bekerja sama dalam melayani pasien	414	85,3	Sangat puas
Dokter selalu sabar melayani pasien	413	85,1	Sangat puas

Bidan selalu sabar dalam melayani pasien	418	86,1	Sangat puas
Rata-rata skor		85,55	Sangat puas

Adapun hasil wawancara dan observasi langsung menunjukkan kepuasan dari segi pelayan kesehatan yang menunjukkan sikap empati terhadap pasien. Kesabaran dalam memberikan pelayanan dan kesediaan dalam memberikan penjelasan dirasa cukup baik dan sejalan dengan hasil kuisioner untuk parameter kepuasan.

5. Responsiveness

Rekapitulasi tanggapan responden atas daya tanggap pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar menunjukkan keseluruhan tanggapan responden atas *responsiveness* yaitu sebanyak 85,46% atau sangat puas (Table 6). Dengan demikian hasil yang diperoleh dari kuisioner ini memberikan gambaran yang sesuai dengan observasi langsung dan hasil wawancara.

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden atas indikator *responsiveness*

Tanggapan	Skor	%	Ket
Lokasi poli kandungan mudah di akses	412	84,9	Sangat puas
Letak alur layanan yang mudah di lihat	423	87,2	Sangat puas
Petugas poli kandungan bersedia mendengarkan keluhan pasien	409	84,3	Sangat puas
Rata-rata skor		85,46	Sangat puas

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil perhitungan responden menunjukkan dari jumlah responden sebanyak 100 orang menunjukkan jenis kelamin perempuan paling banyak/sering berkunjung ke Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yaitu 97 orang (100%), dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 0 orang (0%). Dari total 97 orang responden, 86 % berusia 20-35 tahun yang mendominasi kunjungan pasien rawat jalan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar. Status sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 51 orang (53%) ditemukan paling mendominasi dan sering melakukan kontrol di Poli Kandungan. Sebanyak 35 orang (36,0%) dari total responden mempunyai pendidikan terakhir sarjana yang memanfaatkan fasilitas pelayanan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.

Parameter Penelitian

Lima parameter penelitian menggunakan beberapa indikator. Hasil dari indikator tersebut kemudian diakumulasikan untuk mendapatkan rekapitulasi total tanggapan responden untuk tiap parameter penilaiannya. Adapun hasilnya menunjukkan kelima

parameter mendapatkan nilai persentasi kepuasan diatas 80 % dengan tingkat kepuasan sangat puas (Tabel 1).

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Tanggapan responden atas parameter penelitian

Parameter	Skor (%)	Keterangan
Reabilitas	83,50	Sangat Puas
Jaminan	85,90	Sangat Puas
Bukti Fisik	85,85	Sangat Puas
Empati	85,55	Sangat Puas
Daya Tanggap	85,46	Sangat Puas

6. *Reliability*

Penilaian responden untuk reliabilitas mendapatkan hasil 83.5 % untuk rerata skor terhadap unit tanggapan responden yang menunjukkan adanya kepuasan dengan tingkat sangat puas (Table 2).

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden dari indikator *Reliability*

Tanggapan	Skor	%	Ket
Poli Kandungan di buka sesuai jadwal yang ditentukan	412	84,9	Sangat puas
Dokter melakukan pelayanan kepada pasien sesuai jadwal jam poli	402	82,8	Sangat puas
Bidan melakukan pemeriksaan ibu hamil sesuai jadwal yang ditentukan	405	83,5	Sangat puas
Petugas Poli Kandungan memberikan pelayanan dengan cepat	402	82,8	Sangat puas
Rata-rata skor		83,5	Sangat puas

7. *Assurance*

Hasil rekapitulasi tanggapan responden atas *Assurance* pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar dalam memberikan pelayanan seperti Dokter menjelaskan hasil pemeriksaannya dan menganjurkan pasien untuk mengkonsumsi tablet fe (zat besi), dalam melayani pasien dinilai dengan skor 419 dengan persentase 86,3%, jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran tergolong baik, Petugas Poli Kandungan terampil dalam menangani setiap pasien dengan skor 419 dan persentase 86,3% jika dilihat dari kategori pengukuran juga tergolong baik, Bidan melakukan pemeriksaan ibu hamil sesuai dengan keahliannya skor 417 dengan persentase 85,9 kemudian dokter memberikan resep kepada pasien sesuai yang dibutuhkan pasien skor 413 dengan persentase 85,1%, jika dilihat dari kategori tingkat pengukuran juga tergolong kategori baik (Tabel 3).

Tabel 3. Tanggapan Responden Atas Indikator-Indikator untuk Paramtere Jaminan

Tanggapan	Skor	%	Ket
Doktermenjelaskanhasi Ipemeriksaan menganjurkan pasien untuk mengkonsumsi tablet fe (zat besi)	419	86,3	Sangat puas
PetugasPoli Kandungan terampil dalam menangani setiap pasien	419	86,3	Sangat puas
Bidan melakukan pemeriksaan ibu hamil sesuai dengan keahliannya	417	85,9	Sangat puas
Dokter memberikan resep kepada pasien sesuai yang dibutuhkan	413	85,1	Sangat puas
Rata-rata skor		85,9	Sangat puas

Hasil wawancara juga menunjukkan pasien mereas setuju dengan konsep dan kegiatan yang dilakukan oleh dokter dalam rangka pelayanan kesehatan terhadap pasien. Adapun secara langsung, dapat diamati terjadi beberapa tindakan nyata yang dilakukan oleh pelayan di rumah sakit yang menunjukkan kesesuaian dengan pendapat langsung responden, salah satunya adalah kegiatan dokter yang melakukan penjelasan langsung tentang asupan zat gizi. Jumlah keseluruhan rata-rata skor pada indikator *Assurance* yaitu sebanyak 85,90%.

8. *Tangibles*

Rerata skor yang didapatkan oleh setiam indikator dalam bukti fisik ini menunjukkan bahwa terdapat kepuasan dengan level sangat puas. Ini menggambarkan bahwa Poli Kandungan diharapkan untuk tetap mempertahankan sarana dan prasarana yang ada dengan merawat dan memperbaikinya agar pelanggan merasa nyaman. Skor 417 dengan persentase 85,8% responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan (Tabel 4) memberikan gambaran atas tingkat kepuasan yang sangat puas pada parameter ini.

Table 4. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden atas *tangibles* Pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar

Tanggapan	Skor	%	Ket
Tersedia kursi pasien diruang tunggu dalam kondisi baik dan memadai	415	85,5	Sangat puas
Di ruang tunggu di lengkapi dengan fasilitas AC	416	85,7	Sangat puas
Ruangan Poli Kandungan tertata rapih dan bersih	420	86,5	Sangat puas
Tersedia WC yang bersih	416	85,7	Sangat puas

Rata-rata skor	4,17	85,85	Sangat puas
----------------	------	-------	-------------

Sejalan dengan hasil kuisisioner, observasi pada sarana dan prasarana di rumha sakit menunjukkan telah lengkapnya sarana mendasar yang sangat dibutuhkan seperti papan penjelas untuk mempermudah dokter memberikan pemahaman terhadap pasien. Adapun beberapa kekurangan kecil juga ditemukan walaupun secara umum kekurangan ini dirasa tidak dalam status yang mengganggu kenyamanan.

9. *Empathy*

Tanggapan responden atas parameter *empathy* pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar pada pelayanan berdasarkan akumulasi tanggapan responden atas indikator untuk pelayanan ini maka ditemukan fakta bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan dari segi empati petugas dan dokter serta bidan dimana rata-rata skor persentase 85,55% (Tabel 5) dan jika dilihat dari kategori pengukuran tergolong sangat memuaskan.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden atas indikator *empathy*

Tanggapan	Skor	%	Ket
dokter dan bidan menjelaskan tanda bahaya dalam kehamilan	416	85,7	Sangat puas
Dokter dan bidan bekerja sama dalam melayani pasien	414	85,3	Sangat puas
Dokter selalu sabar melayani pasien	413	85,1	Sangat puas
Bidan selalu sabar dalam melayani pasien	418	86,1	Sangat puas
Rata-rata skor		85,55	Sangat puas

Adapun hasil wawancara dan observasi langsung menunjukkan kepuasan dari segi pelayan kesehatan yang menunjukkan sikap empati terhadap pasien. Kesabaran dalam memberikan pelayanan dan kesediaan dalam memberikan penjelasan dirasa cukup baik dan sejalan dengan hasil kuisisioner untuk parameter kepuasan.

10. *Responsiveness*

Rekapitulasi tanggapan responden atas daya tanggap pada RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar menunjukkan keseluruhan tanggapan responden atas *responsiveness* yaitu sebanyak 85,46% atau sangat puas (Table 6). Dengan demikian hasil yang diperoleh dari kuisisioner ini memberikan gambaran yang sesuai dengan observasi langsung dan hasil wawancara.

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden atas indikator *responsiveness*

Tanggapan	Skor	%	Ket
Lokasi poli kandungan mudah di akses	412	84,9	Sangat puas

Letak alur layanan yang mudah di lihat	423	87,2	Sangat puas
Petugas poli kandungan bersedia mendengarkan keluhan pasien	409	84,3	Sangat puas
Rata-rata skor		85,46	Sangat puas

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi di tinjau dari aspek Reliability sangat puas. Kepuasan pasien pada instalasi Poli Kandungan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar di tinjau dari aspek assurance. Kepuasan pasien pada instalasi Poli Kandungan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar di tinjau dari aspek tangibles. Kepuasan pasien pada instalasi Poli Kandungan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar di tinjau dari aspek empathy. Kepuasan pasien pada instalasi Poli Kandungan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar di tinjau dari aspek responsiveness. Secara keseluruhan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi mendapatkan tingkat kepuasan yang dikategorikan sangat puas. Pelaksanaan pelayanan di Poli Kandungan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi perlu dipertahankan. Namun demikian, beberapa faktor perlu tetap ditingkatkan untuk menunjang keberlanjutan pelayanan yang prima dengan hasil kepuasan yang tetap tinggi atau sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1), 85-93.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Berg, K., Wood-Dauphinee, S., & Williams, J. (1995). The Balance Scale: reliability assessment with elderly residents and patients with an acute stroke. *Scandinavian journal of rehabilitation medicine*, 27(1), 27-36.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 32-39.
- 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, 83.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Is, M. S. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*: Kencana.
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreassen, T. W., Lervik, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index models. *Journal of economic Psychology*, 22(2), 217-245.

- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2).
- Kim, S. S., Kaplowitz, S., & Johnston, M. V. (2004). The effects of physician empathy on patient satisfaction and compliance. *Evaluation & the health professions*, 27(3), 237-251.
- Nurmandi, A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Sinergi Publishing.
- Oxorn, H., & Forte, W. R. (2010). *Ilmu kebidanan: patologi dan fisiologi persalinan*: Penerbit Andi.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif: teori dan aplikasi*: RajaGrafindo Persada.
- RI, D. K. (2009). *Sistem kesehatan nasional*: Jakarta.
- Riduwan, A. (2009). Rumus dan data dalam analisis statistika. *Bandung (ID): Alfabeta*.
- Salikunna, N. A., & Towidjojo, V. D. (2011). Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit Bersalin Pertiwi Makassar. *Biocelbes*, 5(1).
- Suryawati, C. (2007). Faktor sosial budaya dalam praktik perawatan kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan (Studi di Kecamatan Bangsri Kabupaten Jepara). *The Indonesian Journal of Health Promotion (Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia)*, 2(1), 21-31.
- Tjiptono, F. (2012). Mewujudkan layanan prima, service management. *Yogyakarta: Andi*.
- Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- Wiyono, A. S. (2006). *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking sort/ice anlity, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of health care marketing*, 9(4), 5-17.