



**Analisis Survei Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabanjahe Provinsi Sumatera Utara tahun 2023**  
Customer Satisfaction Survey Analysis of Service Quality at Kabanjahe Regional General Hospital, North Sumatra Province in 2023

<sup>1</sup>Ema Hardianti

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Arta Kabanjahe  
emahardianti@icloud.com

---

**ABSTRACT**

*The importance of patient satisfaction is often used as a guideline for assessing the overall quality of services provided., especially Kabanjahe. The aim of this study is to assess the level of customer satisfaction with the quality of service at the Kabanjahe Regional General Hospital, North Sumatra Province in 2023. This research uses a descriptive quantitative approach to evaluate the level of satisfaction of patient families with health services at the Kabanjahe Regional Hospital, North Sumatra. This study involved 100 respondents and used a questionnaire form to measure the community satisfaction index. From the research conducted, it was concluded that the level of patient satisfaction with health services at RSUD Kabanjahe, was in category A (Very Good) with an average satisfaction score of 92% from all the research questions assessed. In conclusion, the level of customer satisfaction with the quality of service at RSUD Kabanjahe is very high.*

**Keywords :** *Customers Satisfaction, RSUD Kabanjahe*

**ABSTRAK**

Pentingnya kepuasan pasien sering kali dijadikan pedoman untuk menilai kualitas layanan yang diberikan secara menyeluruh layanan medis , terutama Kabupaten Kabanjahe. Tujuan studi ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabanjahe Provinsi Sumatera Utara pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap layanan kesehatan di RSUD Kabanjahe, Sumatera Utara. Kajian ini melibatkan 100 responden dan menggunakan 1 andem soal selidik untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di RSUD Kabanjahe masuk dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 92 % dari seluruh soal selidik yang di lakukan penilaian. Kesimpulannya, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di RSUD Kabanjahe sangat tinggi

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, RSUD Kabanjahe.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah sebuah sikap. Meskipun belum dapat memastikan kesetiaan pasien terhadap dokter atau rumah sakit, 2 andem ini tetaplah penting. Keberhasilan dokter atau rumah sakit diukur dari tingkat kepuasan pasien yang mereka layani. Pelayanan kepada pasien harus diberikan dengan penuh dedikasi, tidak boleh terputus-putus tetapi selalu konsisten. Ini berlaku untuk setiap pasien kapan pun. Dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang berisi panduan untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat. Pemerintah meminta instansi pemerintah untuk memberikan layanan 2 andem yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Pentingnya survei kepuasan pasien adalah karena pengaruhnya terhadap niat individu untuk menggunakan kembali pelayanan yang sama (Polhan, 2015). Tujuan akhir dari pelaksanaan pelayanan 2 andem oleh 2 andemi pemerintah adalah kepuasan masyarakat (sebagai: user/customer/pengguna layanan). Pada tingkat ini, kepuasan masyarakat adalah hasil dari seimbangannya antara harapan masyarakat akan kualitas layanan yang mereka butuhkan dengan kualitas layanan yang sebenarnya dapat diberikan oleh penyedia layanan 2 andem. Mengukur kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Maka, sudah sangat penting untuk mengetahui seberapa besar efek yang ditimbulkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Persentase kunjungan pasien ke RSUD Kabanjahe tahun 2021 dan 2022 meningkat 82% dibandingkan tahun sebelumnya. Di Kabanjahe, 95.604 orang pasien melakukan perawatan rawat jalan pada tahun 2022. Terjadi 22.726 orang mengunjungi RSUD Kabanjahe pada tahun 2022. Pada tahun 2020, di tengah pandemick Covid-19, sebanyak 14.589 orang berkunjung ke RSUD Kabanjahe hingga November 2020. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan di RSUD Kabanjahe.

## METODE

Jenis desain yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan melihat tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian ini adalah di RSUD Kabanjahe pada Desember 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap dan rawat jalan di RSUD Kabanjahe Januari sampai November 2023. Responden adalah keluarga pasien yang mengantarkan pasien rawat jalan dan keluarga yang sedang mengunjungi pasien rawat inap. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden yang terdiri dari pelayanan. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder, menggunakan instrumen kuesioner dan wawancara. Pengolahan data menggunakan Nilai Indeks Kepuasan Pasien (Nilai IKM).

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan kesehatan yaitu: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100.

## HASIL

### Identitas Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 orang responden di RSUD Kabanjahe, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan 59 orang (59%) dengan pendidikan tertinggi adalah perguruan tinggi 46 orang (46%), sebagian besar responden adalah wiraswasta sebanyak 22 orang (22%), dan jenis pelayanan yang paling banyak adalah pada poli rawat inap sebanyak 57 orang (57%).

**Tabel 1 Identitas Responden di RSUD Kabanjahe**

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	41	41,0
Perempuan	59	59,0
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	4	4,0
SMP	11	11,0
SMA	31	31,0
Akademi	8	8,0
Perguruan Tinggi	46	46,0
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	17	17,0
Petani	3	3,0
Wiraswasta	22	22,0
PNS	9	9,0
Pegawai Swasta	17	17,0
Lainnya	32	32,0

Nilai Indeks Kepuasan Pasien di RSUD Kabanjahe Berdasarkan nilai rata-rata pada 9 unsur indeks kepuasan masyarakat di RSUD Kabanjahe, diketahui bahwa nilai akhir

kepuasan rata-rata pasien adalah 3,48 dengan konversi nilai 87, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Hal ini dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut :

**Tabel 2. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabanjahe**

No	Unsur	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,53	88.19	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	88.00	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,50	88.00	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,63	90.60	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,62	90.40	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	92.00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	94.60	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,85	96.30	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,92	97.9	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,48</b>	<b>87</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Di tengah pandemi Covid-19, RSUD Kabanjahe tetap memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien dengan menerapkan protokol kesehatan. Berikut beberapa masukan terkait pelaksanaan protokol kesehatan di RSUD Kabanjahe.

”...Masker dan jaga jarak aman.. Dan handsanitaizernya juga selalu ada...

Kalo bisa rmh sakit juga bagi-bagi masker ke pasien” (Responden 91)

“...Tegur Pengunjung yang selalu lepaskan masker” (Responden 20)

“...Protokol kesehatan lebih diperketat lagi” (Responden 7) “...Harapan Keluarga pasien dapat mengambil obat tanpa

membawa pasien di masa pandemi” (Responden 2) “...Kalau bisa buka cabang di pedesaan” (Responden 3) “...Jaga jarak masih kurang, kursi ruang tunggu perlu ditambah, karna banyak yang berdiri” (Responden 18)

Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap RSUD Kabanjahe adalah Sangat Baik. Namun, seeperti pepatah, tak ada gading yang tak retak pada minoritas responden ditemukan beberapa saran dan masukan yang semoga dapat berkontribusi untuk perbaikan RSUD Kabanjahe agar menjadi semakin yang terbaik dan terdepan, diantaranya :

1. Walaupun masih ditemukan, sebanyak 12 % responden lainnya masih belum puas dengan sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada di RSUD Kabanjahe, beberapa diantaranya mengeluhkan terkait alur yang rumit berbelit dan harus berjalan jauh dikarenakan kondisi pandemi untuk jaga jarak. Rata-rata disampaikan oleh responden bahwa sudah tersedia alur yang jelas.
2. Diketahui juga bahwa 12% responden lainnya masih belum merasa puas dan beberapa diantaranya mengeluhkan tentang waktu pelayanan yang molor dan tidak sesuai waktu yang ditentukan, dikarenakan pasien harus lama menunggu kehadiran dokter, sehingga pasien harus menunggu dengan. banyak pasien lainnya yang juga datang bersamaan. Rata-

rata responden menjawab waktu pelayanan di RSUD Kabanjahe sudah sangat baik.

3. Walaupun masih ditemukan sebanyak 9,4% lainnya yang merasa belum puas dengan biaya/tarif di RSUD Kabanjahe sudah berbeda dari dahulu dengan registrasi pendaftaran sebesar Rp. 20.000,- hingga sekarang Rp. 50.000,-
4. Kepuasan terhadap perilaku pelaksana, beberapa diantara pasien masih merasa dokter datang tidak sesuai jadwal, sehingga pasien menunggu lama, pasien mengantri dan sulit menjaga jarak, serta dikarenakan kondisi pandemi, pasien tidak diperkenankan ditunggu saat konsul, agak menyulitkan keluarga untuk mengetahui kondisi terkini dari pasien yang bersangkutan.
5. Masih ada responden yang menyampaikan tidak puas dengan kompetensi petugas dan petugas sering ngobrol selama pelayanan
6. Masih ada responden yang menilai penampilan petugas kurang rapi dan kurang ramah
7. Masih ada responden yang menilai pengambilan obat lama dan penjelasan terkait obat kurang jelas
8. Beberapa saran lainnya juga diberikan oleh responden terkait usulan untuk memberikan obat dalam bentuk sirup, karena pasien tidak suka rasa pahit.

Tepat waktu sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan dari petugas diselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah dijanjikan/diinformasikan oleh petugas. Jadwal pelayanan tidak akan terlambat karena petugas belum datang atau alasan lain, sesuai dengan yang tertera pada papan informasi. Jadwal pelayanan tidak akan terlambat sesuai dengan informasi yang tertera pada papan informasi (tidak akan ada penundaan karena kehadiran petugas atau alasan lainnya). Beberapa penelitian menemukan bahwa seringkali terjadi keterlambatan dalam membuka loket pendaftaran menjadi masalah yang sering terjadi. Salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah memperbaiki sistem terkait dengan waktu tunggu pasien di loket pendaftaran (Adian, 2020). Studi yang dilakukan oleh Hariany dan Matondang menyimpulkan bahwa disiplin harus menjadi fokus utama dalam proses perbaikan. Menurut masyarakat, masih terdapat banyak kekurangan dalam kedisiplinan petugas (Hariany, 2014).

## PEMBAHASAN

Rumah sakit adalah tempat menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari berbagai sudut pandang, termasuk sudut pandang pemberi layanan kesehatan, penyandang dana, pemilik sarana kesehatan, dan pasien. Penelitian ini memanfaatkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 elemen layanan yang dipelajari, yaitu

- (1) Persyaratan,
- (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur,
- (3) Waktu Pelayanan,
- (4) Biaya/Tarif,
- (5) Spesifikasi produk layanan,
- (6) Kemampuan pelaksana.
- (7) Tindakan yang diambil oleh pelaksana
- (8) Penanganan keluhan, saran, dan masukan, serta
- (9) Fasilitas dan infrastruktur, dengan nilai rata-rata tertimbang 0,111.

Fraser dalam (Azwar, 1994) mengembangkan konsep kepuasan yang mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada saat tertentu. Kepuasan memiliki banyak dimensi, tidak mutlak, dan tidak terbatas dalam skala. Pada saat tertentu, seseorang bisa merasa cukup dengan satu aspek dari situasi yang sedang terjadi. Oleh karena itu, informasi mengenai indeks kepuasan masyarakat bisa digunakan untuk mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mendorong setiap instansi penyelenggara layanan untuk memperbaiki kualitas layanannya. Menilai kepuasan pasien di rumah sakit adalah faktor kunci dalam menilai kualitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Oini et al., 2017).

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023 di Dua poliklinik utama RSUD Kabanjahe , yakni Poli Rawat Jalan dan Poli Rawat Inap yang menerima kunjungan pasien terbanyak. Data dari 100 peserta penelitian menunjukkan bahwa penilaian terhadap kepuasan keluarga pasien di RSUD Kabanjahe secara umum sangat positif atau memuaskan.

Pada unsur persyaratan Indikator, terdapat indeks kepuasan masyarakat sebesar 88 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Ini berdasarkan temuan selama penelitian bahwa syarat-syarat untuk menggunakan layanan di RSUD Kabanjahe mudah dimengerti. Informasi tentang persyaratan layanan disampaikan secara publik, tersedia dengan mudah, lengkap, jelas, dan tidak membingungkan. Syarat administratif dan teknis untuk mendapatkan layanan sangat mudah dipenuhi (simpler dan tidak rumit). Penelitian (Adian, 2020) menunjukkan bahwa sebagian besar Pasien merasa puas dengan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare. Yang paling memuaskan adalah ketika pasien merasa persyaratan pendaftaran sangat jelas.

Dari 100 responden penelitian di RSUD Kabanjahe , indikator kejelasan sistem, mekanisme, dan prosedur memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 92 yang sangat baik (sangat puas). Responden menyatakan bahwa petugas layanan yang

bertanggung jawab memberikan informasi yang diperlukan secara jelas. Prosedur layanan diumumkan di tempat umum dengan mudah diakses dan berisi informasi yang detail, lengkap, dan memuaskan. Proses pelayanan terlihat sangat mudah dipahami (tidak membuat bingung). Pelayanan yang diberikan sederhana tanpa rumit. Kepuasan pasien terhadap layanan adalah hasil perbandingan antara pandangannya terhadap layanan yang diterima dan harapannya sebelum menerima perawatan tersebut. Jika harapan tercapai, itu berarti layanan telah memberikan kualitas yang sangat baik dan akan membuat pelanggan merasa puas. Jika ekspektasi tidak terpenuhi, berarti kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan (Kotler, 2010).

Dalam penilaian waktu pelayanan di RSUD Kabanjahe, terdapat informasi bahwa indeks kepuasan masyarakat di antara 100 responden mencapai 88 (sangat baik/sangat puas). Ini terjadi karena sebagian besar petugas memberikan layanan Tarif layanan di RSUD Kabanjahe, memiliki tingkat satisfaksi pasien sebesar 90,6 (sangat baik/sangat puas). Menurut data yang diberikan oleh 100 responden, pasien tidak perlu membayar deposit atau uang jaminan sebelum menerima layanan. *The cost of services is affordable for patients' ability.* Jumlah uang yang dibayarkan sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima. Harga layanan yang dikenakan cukup rasional, terutama jika dibandingkan dengan biaya di fasilitas kesehatan lain (yaitu, perbedaan harganya masuk akal). Pasien selalu diberikan informasi yang terperinci mengenai biaya pelayanan (nota tagihan/ slip pembayaran yang rinci). Petugas layanan memberikan penjelasan yang transparan mengenai biaya layanan yang harus dibayarkan. Menurut penelitian Salehi et al. (2018), asuransi dan biaya memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien.

Dalam spesifikasi layanan produk, indeks kepuasan rata-rata 90,4 (sangat baik/sangat puas) dari 100 pasien. Hal ini didukung oleh pernyataan responden bahwa hasil pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan dan aturan yang berlaku. Belum pernah terdengar kasus malpraktik yang mengakibatkan memperburuk kondisi kesehatan pasien, kecacatan, atau kematian. Perasaan yang dirasakan oleh seorang pelanggan terhadap pelayanan dipengaruhi oleh harapan yang dimilikinya, baik dari informasi yang diterima maupun pengalaman dari pelayanan yang diberikan. Keinginan dan evaluasi terhadap jasa pelayanan tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Karolina Ilieska, 2013). Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas (Niakan, 2012).

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat juga merupakan indikator kepuasan masyarakat lainnya. Dari jumlah 100 responden, kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 92 (sangat baik/sangat puas). Ini disebabkan oleh keterampilan, kecermatan, dan ketelitian petugas selama memberikan pelayanan. Petugas dapat memberikan informasi secara teratur, tegas, dan tanpa keraguan. Petugas yang dapat dipercaya (bisa diverifikasi apakah pasien pernah menemukan ketidaksesuaian antara keterangan petugas). Menurut Adian (2020) kompetensi petugas di Puskesmas Pare mendapat penilaian sangat puas setelah lokasi loket pendaftaran rawat jalan. Keahlian petugas sering disebut sebagai ketrampilan. *staff members*. Kemampuan petugas adalah keahlian untuk menjawab pertanyaan pasien dengan cepat, tepat, dan

memuaskan rasa ingin tahu pasien.

Sepanjang penelitian dilakukan, diketahui bahwa kepuasan terhadap perilaku pelaksana adalah 94,6 (sangat baik/sangat puas). Dari 100 orang responden disampaikan bahwa petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan. Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung. Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas). Petugas melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik). Petugas siap siaga melayani kapanpun dibutuhkan (penampilan penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk). Petugas tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin). Petugas melayani seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun). Petugas pelayanan selalu bertutur kata yang baik (sopan) saat pelayanan. Petugas pelayanan selalu bersikap ramah/ bersahabat saat pelayanan. (Arianto, 2013) menyebutkan bahwa dokter dan pasien memiliki perspektif yang sangat berbeda pada faktor-faktor yang mereka pandang sebagai hal paling mendasar dalam komunikasi dokter-pasien.

Indikator kepuasan pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dari 100 orang diketahui rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 96,3 yang berarti sangat baik atau sangat puas. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh masyarakat bahwa Rumah Sakit memberikan respon terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Rumah Sakit. Dan tanggapan/Respon berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di rumah sakit salah satunya adalah faktor sistem kesehatan yang termasuk kualitas pelayanan (kritik dan saran), sarana dan prasarana rumah sakit, petugas, dan asuransi (Salehi et al., 2018). Pada studi yang dilakukan (Musu & dkk, 2020), proses penyelesaian komplain di rumah sakit Permata Medika Semarang ditemukan bahwa dari 196 kasus, 176 kasus langsung diselesaikan dengan baik tanpa melibatkan pihak ketiga dan 20 kasus memerlukan waktu tambahan dan investigasi bersama penanggungjawab komplain unit Humas divisi informasi. Dengan kata lain 90% kasus komplain langsung ditangani dan 10% kasus komplain memerlukan waktu tambahan. Komplain adalah salah satu cara untuk mendapatkan umpan balik mengenai ketidakpuasan pasien. Penanganan komplain yang baik dapat memperbaiki nilai rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien serta memberikan informasi dan kesempatan bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanannya (Musu & dkk, 2020).

Indikator kepuasan lainnya adalah sarana dan prasarana, diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan pasien di RSUD Kabanjahe adalah 97,9 yang artinya sangat baik (sangat puas). Hal ini diketahui dari penuturan 100 responden bahwa kapasitas lahan parkir telah memadai & fasilitas parkir kendaraan aman. Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur & fasilitas toilet bersih. Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi

secara ketat. Keberhasilan rumah sakit membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. (Anfal, 2020)

Dari 9 indikator yang diteliti, secara umum kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di RSUD Kabanjahe adalah sangat baik dengan nilai kepuasan rata-rata 87. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Suratri et al., 2018) lebih dari 80% pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Terdapat 80 responden lainnya merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum di RS Ibnu Sina Makassar (Rivaldi, 2019). Kendati pelayanan dilakukan di masa pandemi Covid-19, RSUD Kabanjahe mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan guna memutus mata rantai penyebaran virus corona. Masukan dari beberapa pengunjung agar menegur pengunjung yang tidak menggunakan masker dengan sempurna dan menambah kursi tunggu untuk memaksimalkan social distancing diantara pengunjung, agar menjadi pertimbangan untuk pelayanan yang semakin baik.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Azwar, 1994). Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017). secara langsung dengan menerapkan protokol kesehatan.

1. Waktu pengumpulan data selama 2 minggu, menyebabkan pemilihan sampel penelitian hanya terbatas pada poli rawat inap, poli rawat jalan, sebanyak 100 responden. Masih ada beberapa pelayanan lagi yang belum mewakili seluruh pelayanan di RSUD Kabanjahe, agar dapat dilanjutkan pada penelitian berikutnya

Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dalam bentuk angka. Penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan dengan menggunakan metode “ServQual” (Service Quality) untuk memperoleh hasil kepuasan pasien lebih mendetail.

## **Kesimpulan**

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Kabanjahe tergolong di dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai kepuasan rata-rata 87.

## **Saran**

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilanjutkan ke seluruh unit pelayanan yang ada di RSUD Kabanjahe. Meningkatkan pelayanan di masa pandemi dengan memperketat aturan penggunaan masker dan memaksimalkan social distancing antar pengunjung. Mempertimbangkan masukan pelanggan tentang penyediaan sarana fotokopi dan kantin di area RSUD Kabanjahe. Saran dan masukan dari pasien agar dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit agar menjadi semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. aprilia putri. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *JPH RECODE*, Oktober 2020; 4 (1): 43-51 <http://e-journal.unair.ac.id/JPHRECODE>.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, Volume 3(No. 2, Oktober 2020).
- Arianto. (2013). Komunikasi Kesehatan : Komunikasi antara Dokter dan Pasien. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Azwar, A. (1994). Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi (Ketiga), Ciputat, Tangerang. Binarupa aksara.
- Hariany, Z, & Matondang, A, R. (2014). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS XXX. *Jurnal Teknik Industri USU*.
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. In *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*.
- Karolina Ilieska. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. *TEM Journal* 2 (94), 327-331.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Musu, K. Lou, & dkk. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Vol 8 No. 1, April 2020 :7-15.
- Niakan, N. L. (2012). Factors affecting customer satisfaction in life insurance. *New World Insurance*.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat kepuasan pasien Terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap. *Nursing Current* Vol. 5 No. 2, Juli 2017 - Desember 2017.
- Polhan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Prakash, B. (n.d.). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*. <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Rivaldi, M. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. *UMI Medical Journal*. <https://doi.org/10.33096/umj.v4i1.48>
- Salehi, A., Jannati, A., Nosratnjad, S., & Heydari, L. (2018). Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. *Bali Medical Journal*. <https://doi.org/10.15562/bmj.v7i1.533>

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah S a k i t* 10 . 1 8 1 9 6 / J m m r . 2 0 1 6 . <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*.
- Voluntary Hospitals of America. (n.d.). special report: Quality care. *Market Monitor*, Vol.11.1988.