

**STUDI KOMPARATIF KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
UMUM DAN PERUSAHAAN DI POLIKLINIK MCU
RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN**

¹**Nerlisa,**²**Rahaju Ningtyas,**³**Rahaju Wiludjeng**
^{1,2,3}STIKes Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun
 Email nerlisaentas87@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan tergambar pada tingkat kepuasan pasien. Taraf hidup masyarakat mempengaruhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan. Pelayanan rawat jalan di RSUD Sultan Imanuddin dibagi menjadi dua sesuai dengan cara pembayarannya yaitu pasien asuransi dan umum. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui komparatif kepuasan pasien rawat jalan umum dan perusahaan di Poliklinik MCU RSUD Sultan Imanuddin.

Penelitian ini menggunakan metode non eksperiment : komparatif. yaitu untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan jaminan perusahaan dan umum.

Hasil penelitian berdasar *Wilcoxon sigred rank test* dengan nilai $p=0.000 < 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan umum dan kepuasan pasien rawat jalan perusahaan. Tingkat kepuasan pasien umum adalah puas, sementara tingkat kepuasan pasien perusahaan sangat puas. Hal ini dikarenakan dari faktor pembiayaan. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan perusahaan sangat puas dikarenakan dari segi finansial mereka tidak perlu memikirkannya lagi. Pasien tertanggung (pasien perusahaan) hanya menerima pelayanan yang diberikan kepada mereka. Sementara pasien umum merasa puas karena mereka harus membayar biaya pengobatan, sehingga tuntutan terhadap mutu pelayanan juga tinggi.

Disarankan bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien dilakukan rutin dan berkala sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan terutama lebih difokuskan untuk dimensi *reability* (kehandalan).

Kata kunci: *Studi komparasi, Kepuasan ,Pasien rawat jalan umum dan perusahaan*

**COMPARATIVE STUDY OF PATIENTS SATISFACTION
GENERAL AND COMPANIES IN THE POLYCLINIC MCU
RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN**

ABSTRACT

The quality of health services is reflected in the level of patient satisfaction. The standard of living of the community affects the demands of society on the quality of health. Outpatient services at Sultan Imanuddin Hospital are divided into two according to the payment method, namely insurance and general patients. The

purpose of this study was to determine the comparative satisfaction of general and corporate outpatients in the MCU Polyclinic at Sultan Imanuddin Hospital.

This study uses a non-experimental method: comparative. namely to determine the difference in outpatient satisfaction with company and general guarantees.

The results of the study are based on the Wilcoxon sigred rank test with a value of $p = 0.000 < 0.05$, which means that there is a significant difference between general outpatient satisfaction and company outpatient satisfaction. The level of general patient satisfaction is satisfied, while the company's patient satisfaction level is very satisfied. This is due to the financing factor. The satisfaction level of outpatient companies is very satisfied because from a financial perspective they don't need to think about it anymore. Insured patients (company patients) only receive the services provided to them. While general patients feel satisfied because they have to pay medical fees, so the demands on the quality of service are also high.

It is suggested that the assessment of the level of patient satisfaction is carried out regularly and periodically as input for making policies in improving service quality, especially focused on the dimension of reliability (reliability).

Key words: Comparative study, Satisfaction, General outpatient and company

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah bagian dari Pemberian pelayanan kesehatan. Indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan keperawatan. Indikator keberhasilan pelayanan keperawatan adalah Kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh pasien sebagai penerima layanan kesehatan sudah sesuai yang ia harapkan (Rahmi, 2019). Kotler (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan

Menurut Tjiptono (2012) kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain : Kinerja, Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features) , Kehandalan (reliability), Kesesuaian dengan spesifikasi

(comformance to satisfaction), Daya tahan (durability), Estetika, Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)

Kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien tergambar pada tingkat kepuasan pasien. Taraf hidup masyarakat yang meningkat semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan.

Kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dapat menciptakan rasa loyalitas dan pembelian ulang yang berdampak pada *income* rumah sakit. (Arief Yanto, 2018). Namun pada kenyataanya tidak semua penerima layanan kesehatan merasa puas dengan layanan yang diberikan atau munculnya rasa ketidakpuasan.

Pelayanan rawat jalan di RSUD Sultan Imanuddin dibagi menjadi dua kriteria pasien sesuai dengan cara pembayarannya yaitu pasien asuransi dan pasien umum. Studi pendahuluan

berupa survey di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun mengenai kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan di Poliklinik MCU pada 20 pasien rawat jalan diantaranya 10 pasien umum dan 10 pasien asuransi perusahaan, didapatkan hasil sebesar 60% pasien umum dan 40 % pasien asuransi perusahaan masih belum puas dengan pelayanan di rumah sakit. Kualitas pelayanan diawali dengan apa yang dibutuhkan pelanggan yang diakhiri dengan persepsi pelanggan.

Menurut Parasuraman et al Gultom (2013) ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (penampilan fisik) hal ini meliputi fasilitas fisik, pegawai dan cara komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dilakukan segera, tepat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan yang muncul dari staff itu sendiri untuk memberikan bantuan terhadap pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) hal ini mencakup seperti kesopanan, pengetahuan, sifat dapat dipercaya dari staff dan bebas dari bahaya.
5. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam berkomunikasi atau melakukan hubungan yang baik, perhatian yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini jenis

penelitian yang digunakan adalah penelitian non eksperiment : komparatif. Rancangan ini difokuskan untuk mengkaji perbandingan terhadap pengaruh (efek) pada kelompok subyek tanpa adanya suatu perlakuan dari penguji. Desain penelitian ini dilaksanakan secara komparatif, yaitu untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan antara pasien rawat jalan dengan jaminan asuransi perusahaan dan umum di Poliklinik MCU di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Mei 2020 – Februari 2021 di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Populasi dalam dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan jaminan asuransi perusahaan dan umum di Poliklinik MCU di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Jumlah rata-rata populasi yaitu 250 pasien pasien rawat jalan umum dan perusahaan.

Besar sampel dihitung menggunakan rumus slovin berjumlah 71 responden dengan teknik sampling random sampling dan diuji menggunakan uji *Wilcoxon Sigred Rank Test*.

HASIL PENELITIAN

a. Karakteristik responden

Tabel 1 Tabel distribusi resonden berdasar kerakteristik

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Pasien Umum		
a. Umur		
< 40 tahun	18	51
> 40 tahun	17	49
b. Jenis Kelamin		
Laki – laki	12	34
Perempuan	23	66
c. Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	6

SD	5	14
SMP	10	29
SMA	4	11
Sarjana	14	40
d. Pekerjaan		
Bekerja	19	54
Tidak bekerja	16	46
Pasien Perusahaan		
a. Umur		
< 40 tahun	9	26
> 40 tahun	26	74
b. Jenis Kelamin		
Laki – laki	18	51
Perempuan	17	49
c. Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	6
SD	13	37
SMP	6	17
SMA	8	23
Sarjana	6	17
d. Pekerjaan		
Bekerja	15	43
Tidak bekerja	20	57

Sumber : Data Primer, Desember 2020

Berdasar tabel diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden pasien umum berdasar pendidikan hampir setengahnya berpendidikan sarjana 40 % (14 orang), hampir setengahnya responden berusia < 40 tahun sebanyak 51 % (18 orang), sebagian besar berjenis kelamin perempuan 66 % (23 orang), pendidikan sarjana 40 % (14 orang), hampir setengahnya bekerja 54 % (19 orang)..

Responden pasien perusahaan sebagian besar usia > 40 tahun sebanyak 74 % (26 orang), sebagian besar berjenis kelamin laki – laki sebanyak 51 % (18) orang , hampir setengahnya berpendidikan SD sebanyak 13 orang (37 %) , hampir setengahnya tidak bekerja 57 % (20 orang).

b. Identifikasi kepuasan pasien Umum

Tabel 2. Identifikasi pasien umum

Kepuasan pasien umum	Frekuesi	Percentase (%)
Tidak puas	0	0
Puas	29	83
Sangat Puas	6	17
Total	35	100

Sumber : data primer 2021

Tingkat kepuasan pasien jaminan umum didapatkan hasil dengan kriteria tidak puas 0 %, Puas 83 % (29 orang) dan kriteria sangat puas 17 % (6 orang)

c. Identifikasi Kepuasan Pasien Perusahaan

Tabel 3. Identifikasi kepuasan pasien perusahaan

Kepuasan pasien perusahaan	Frekuesi	Percentase (%)
Tidak puas	0	0
Puas	17	49
Sangat Puas	18	51
Total	35	100

Sumber : data primer 2021

Tingkat kepuasan pasien jaminan perusahaan didapatkan hasil dengan kriteria tidak puas 0 %, Puas 49 % (17 orang) dan kriteria sangat puas 51 % (18 orang)

c. Analisis Komparatif kepuasan asien umum dan perusahaan

1) Normalitas data

Tabel 4 uji normalitas data

	Pasien umum	Pasien perusahaan
N	35	35
Mean	62.91	72.89
SD	8.476	7.718
Shapiro- Wilk	0.913	0.990
Asymp.Sig.(2.tailed)	0.009	0.982

Sumber : data primer 2021

Berdasar tabel 4 dapat diketahui bahwa Mean kepuasan pasien umum 62.91 dengan SD 8.476 dan didapatkan nilai p value $0.009 < 0.05$ dan dapat diambil kesimpulan data tidak terdistribusi normal. Mean kepuasan pasien perusahaan 72.89 dengan SD 7.718 dan didapatkan nilai p value $0.982 > 0.05$ dan dapat diambil kesimpulan data terdistribusi normal.

2) Uji Wilcoxon Sigred Rank Test

Setelah diketahui data tidak terdistribusi normal maka uji yang digunakan adalah uji Wilcoxon untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien umum dan perusahaan pada rawat jalan di Poliklinik MCU RSUD Sultan Imanuddin.

Tabel 5 Komparasi kepuasan pasien rawat jalan umum dan perusahaan

Kategori	Pasien umum		Pasien perusahaan	
	N	%	N	%
Tidak puas	0	0	0	0
Puas	29	83	17	49
Sangat Puas	6	17	18	51
Total	35	100	35	100
<i>Wilcoxon sigred rank test</i>		$P = 0.000$		

Sumber : data primer 2021

Tabel 5 menunjukkan perbedaan kepuasan pasien jaminan umum dan jaminan perusahaan dengan p value $0.000 < 0.05$. Hasil uji *Wilcoxon sigred rank test* dengan nilai signifikansi 0.05 menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan umum dan pasien rawat jalan perusahaan di Poliklinik MCU RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien umum di Poliklinik MCU RSUD Sultan Imanuddin

Kepuasan pasien umum di Poliklinik MCU didapatkan hasil hampir seluruhnya puas yaitu 83 % (29 orang). Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi penyedia jasa layanan kesehatan atau rumah sakit. Jika rumah sakit ingin tetap bertahan dengan persaingan global , rumah sakit milik pemerintah ataupun rumah sakit milik swasta harus semakin bersaing secara kompetitif guna meningkatkan kepuasan pelanggan (yuniarti, 2015). Pelayanan yang bagus dan sesuai harapan membuat pengunjung merasa puas. Bila kinerja yang diharapkan pelanggan sudah sesuai maka pelanggan akan merasa puas karena harapannya sudah sesuai dengan apa yang sudah diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.

Berdasar hasil tabulasi data kepuasan pasien umum didapatkan hasil rata- rata untuk tiap pertanyaan pada dimensi ;

1. *Tangible* (penampilan fisik) dengan nilai rata – rata tiap pertanyaan adalah 2,6. Untuk penampilan fisik seperti penampilan petugas pendaftaran, perawat, dokter, petugas apotik menurut responden sudah berpenampilan rapi, begitu juga untuk sarana dan prasarana seperti ruang tunggu poli dan apotik sudah bersih dan nyaman.
2. *Reability* (Kehandalan) dengan nilai rata- rata tiap pertanyaan adalah 2,4. Menurut responden pasien umum untuk kehandalan atau kemampuan memberikan

layanan yang dilakukan segera adalah puas .

3. *Responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata- rata 2,5, Dari rata- rata jawaban responden pasien umum untuk ketanggapan petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas apotik sudah adalah puas.
4. *Assurance* (jaminan) dengan nilai rata – rata 2,8. Responden pasien umum setuju bahwa petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas apotik sudah menjelaskan proses pelayanan, prosedur, hasil pemeriksaan danaturan pemakaian obat dengan jelas
5. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan berkomunikasi atau melakukan hubungan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan nilai rata- rata 2,5. Responden pasien umum setuju bahwa petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas apotik sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.

Untuk nilai rata-rata tertinggi pada dimensi *Assurance* (jaminan) dengan nilai rata- rata tiap pertanyaan sebesar 2,8. Kesan pertama yang ditangkap oleh pelanggan seperti kesopanan dari petugas, pengetahuan, sifat dapat dipercaya dari staff dan bebas dari bahaya, merupakan hal pertama yang dilihat dan dirasakan oleh pengguna jasa yang akan memunculkan dan memberi nilai kepuasan tersendiri. Sesuai dengan (Darwati, 2018) menyatakan bahwa Umumnya pasien datang mengharapkan cepat mendapatkan pelayanan, petugas konsistensi dalam memberikan pelayanan, penampilan secara fisik terlihat meyakinkan dan dapat dipercaya, memiliki keahlian dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhannya, mudah dalam

mendapatkan pelayanan, secara etika petugas terlihat sopan, hormat kepada pasien, terlihat adanya kesungguhan dalam melayani pasien, juga keramahtamahan dari setiap petugas kesehatan yang melayaninya. Kesan seperti ini adalah hal pertama yang terekam pasien untuk mendapatkan kepuasan.

2. Kepuasan pasien rawat jalan perusahaan

Kepuasan pasien rawat jalan perusahaan didapatkan hasil sangat puas yaitu 51 % (18 orang). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan perusahaan sangat tinggi dikarenakan dari segi finansial mereka tidak perlu memikirkannya lagi. Sejalan dengan pendapat Nasir ayat dan Mahmood Khalidi (2008) yang mengatakan tertanggung (pasien perusahaan lebih puas karena mereka hanya menerima pelayanan yang diberikan kepada mereka. Sejalan dengan (Suryati, Bagoes Widjanarko, 2017) bahwa kemudahan persyaratan teknis maupun administrasi untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan dianggap penting oleh konsumen sehingga tercipta kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil tabulasi data kepuasan pasien umum didapatkan hasil rata- rata untuk tiap pertanyaan pada dimensi ;

1. *Tangible* (penampilan fisik) dengan nilai rata – rata tiap pertanyaan adalah 3.0. Responden pasien perusahaan berpendapat bahwa Untuk penampilan fisik seperti penampilan petugas pendaftaran, perawat, dokter, petugas apotik menurut responden sudah berpenampilan rapi, begitu juga untuk sarana dan prasarana

- seperti ruang tunggu poli dan apotik sudah bersih dan nyaman.
2. *Reliability* (kehandalan) dengan nilai rata- rata tiap pertanyaan adalah 2,9. Menurut responden pasien perusahaan untuk kehandalan atau kemampuan memberikan layanan yang dilakukan segera sudah baik .
 3. *Responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata- rata 3,0. Dari rata-rata jawaban responden pasien perusahaan untuk ketanggapan petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas apotik sudah baik.
 4. *Assurance* (jaminan) dengan nilai rata – rata 3,0. Responden pasien perusahaan setuju bahwa petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas apotik sudah menjelaskan proses pelayanan, prosedur, hasil pemeriksaan dan aturan pemakaian obat dengan jelas
 5. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan berkomunikasi atau melakukan hubungan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan nilai rata- rata 3,0. Responden pasien perusahaan setuju bahwa petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas apotik sudah bersikap ramah dalam melayani pasien.

Berdasar tabel 5.1 berdasar karakteristik umur sebagian besar responden pasien perusahaan berusia > 40 tahun sebanyak 74 % (26 orang). Usia menggambarkan kedewasaan seseorang. Semakin bertambahnya usia akan semakin meningkat kedewasaan seseorang. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) menyatakan bahwa derajat kematangan seseorang akan sangat mempengaruhi keadaan empatinya.

Tabel 1 berdasar jenis kelamin hampir setengah responden berjenis kelamin laki - laki yaitu sebesar 51 % (18 orang) . Laki – laki akan merasa

puas jika harapan dan tuntutannya terpenuhi. penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Murtiana di RSUD Kota Kendari , yang menyatakan bahwa dimensi perhatian pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan p value = 0,000. (Soendari A , 2017)

Frekuensi pasien umum berdasar pendidikan adalah hampir setengahnya berpendidikan SD yaitu 37 % (13 orang). Pendidikan yang di miliki seseorang berpengaruh terhadap tuntutan dan harapan yang diterimanya. Semakin tinggi pendidikan maka semakin tinggi pula tuntutannya. Yang akan berdampak pada tingkat kepuasan sseseorang.

Tabel 1 menunjukkan sebagian besar pasien jaminan perusahaan tidak bekerja yaitu 43 % (15 orang). Seseorang yang tidak bekerja lebih rendah cenderung tidak banyak tuntutan dibanding Orang yang memiliki status pekerjaan yang berdampak pada tingkat kepuasannya lebih

3. Perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum dan perusahaan pada Poliklinik MCU

Distribusi frekuensi kepuasan pada pasien umum dan perusahaan didapatkan perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien umum dan perusahaan . Tingkat kepuasan pasien umum sebagai berikut; kategori tidak puas 0 % , kategori puas 29 orang (83 %), kategori sangat puas 6 orang (17 %).Tingkat kepuasan pasien perusahaan kategori tidak puas 0 %, kategori puas 17 orang (49 %), kategori sangat puas 18 orang (51 %).

Berdasar hasil uji beda kelompok responden umum dibanding perusahaan dengan uji statistik *Wilcoxon sigred rank test* didapatkan hasil sebagai

berikut: nilai *mean rank* untuk *negative rank* 14.42 dan *sum rank* 86.50 dan untuk *positif rank* ; *mean rank* 18.74 *sum rank* 543.50 dengan nilai $p=0.000 < p=0,05$ yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat jalan umum dan kepuasan pasien rawat jalan perusahaan di Poliklinik MCU RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Sesuai dengan studi pendahuluan yang dilakukan di Poliklinik rawat jalan MCU RSUD Sultan Imanuddin bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan yaitu kepuasan pasien rawat jalan perusahaan 60 % dan kepuasan pasien rawat jalan umum 40 %.

Tingkat kepuasan pasien umum adalah puas, sementara tingkat kepuasan pasien perusahaan sangat puas. Hal ini dikarenakan dari faktor pembiayaan. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan perusahaan sangat puas dikarenakan dari segi finansial mereka tidak perlu memikirkannya lagi. Pasien tertanggung (pasien perusahaan) lebih puas karena mereka hanya menerima pelayanan yang diberikan kepada mereka. Sementara pasien umum merasa puas karena mereka harus membayar biaya pengobatan, sehingga tuntutan terhadap mutu pelayanan juga tinggi. Kepuasan seseorang terhadap jasa layanan juga dipengaruhi oleh beberapa hal menurut Tjiptono dalam Resihono (2011) diantaranya faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Sejalan juga dengan (wijono , 2012) dalam teori kepuasan pelanggan, seseorang yang membayar untuk suatu produk cenderung lebih banyak menuntut atau berharap produk yang dibeli memang berkualitas dibandingkan dengan seseorang yang mendapat produk tersebut secara gratis atau membayar lebih murah (wijono , 2012)

Untuk karakteristik umur, pasien umum sebagian besar berusia < 40 tahun dan pasien perusahaan mempunyai kriteria sebagian besar responden berusia > 40 tahun. Semakin tinggi usia seseorang maka tuntutannya lebih sedikit. Semakin bertambahnya usia juga berpengaruh terhadap kematangan proses pikir seseorang.

Untuk karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin pasien jaminan umum adalah perempuan yaitu sebanyak 23 orang (66 %) dan untuk pasien jaminan perusahaan sebagian besar adalah laki – laki yaitu sebanyak 18 orang (51 %). Tidak ada perbedaan yang signifikan untuk jenis kelamin dalam menilai kualitas pelayanan.

Sebagian besar untuk kriteria pekerjaan pasien jaminan umum adalah bekerja sebanyak 19 orang (54 %) dan hampir setengahnya kriteria pekerjaan pasien jaminan perusahaan adalah tidak bekerja sebanyak 20 orang (57 %). Tidak ada perbedaan yang signifikan untuk status pekerjaan dalam tingkat kepuasan.

Hampir setengahnya pendidikan pasien jaminan umum adalah sarjana sebanyak 14 orang (40 %) dan hampir setengahnya pendidikan pasien jaminan perusahaan sebanyak 13 orang (37 %) adalah SD. Menurut Carl dalam (Suryati, Bagoes Widjanarko, 2017), mereka yang berpendidikan tinggi cara pikirnya lebih kritis , lebih inovatif dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka , sedangkan mereka yang pendidikannya rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka. Rumah Sakit Sultan Imanuddin dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan sarana prasarana lainnya dan dapat

memberikan pelayanan yang bagus sesuai harapan responden.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan pasien umum di Poliklinik MCU didapatkan hasil puas.
2. Kepuasan pasien rawat jalan perusahaan didapatkan hasil sangat puas.
3. Ada perbedaan kepuasan pasien jaminan umum dan pasien jaminan perusahaan di poliklinik MCU RSUD Sultan Imannudin Pangkalan Bun.

Saran

Dari lima dimensi kepuasan , nilai kepuasan terendah diperoleh pada dimensi *reability* yaitu untuk pasien rawat jalan umum nilai rata – rata tiap pertanyaan 2,4 dan untuk pasien rawat jalan perusahaan nilai 2,9. Berdasar data tersebut saran yang dapat peneliti berikan adalah :

1. Bagi Rumah Sakit

Penilaian tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara rutin dan berkala sebagai bahan masukan untuk mengambil kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan terutama lebih difokuskan untuk dimensi *reability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dilakukan segera, tepat dan memuaskan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian lebih mendalami terkait dengan dimensi *reability*, mengapa menghasilkan nilai terendah dari kedua variable yaitu kepuasan pasien umum dan perusahaan.

3. Bidang Keperawatan

Dapat menjadi rujukan hal apa saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan dalam pemberian layanan rawat jalan sehingga 5 dimensi kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan baik terutama perlu ditingkatkan untuk dimensi *reability* (kehandalan).

KEPUSTAKAAN

Aer Soandri. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn). *Higeia: Journal Of Public Health Research And Development*, E ISSN 1475-222656.Semarang. Diakses 28 Mei 2020.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.

Kurniawan, Hendra dkk. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan

Mu'awanah, R. (2018). Aplikasi Pengolahan Data Pasien Bagian Instalasi Gizi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Muara Enim (*Doctoral Dissertation*, Politeknik Negeri Sriwijaya).

Muninjaya. 2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit EGC

Mu'awanah, R. (2018). Aplikasi Pengolahan Data Pasien Bagian Instalasi Gizi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Muara Enim (*Doctoral*

Dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).

Pohan, Imbal S. 2017. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta.

Suryati, Bagoes Widjanarko, V. T. I. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.

tjiptono, (2012) Strategi Pemasaran ,ed 3,yogyakarta; Andi offset

Wijono,D, (2012) Managemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien, Prinsip dan praktik . Jakarta; Rineka Cipta