

## Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil

Alifia Firda Purnomo, Fatma Siti Fatimah, Choirul Anwar \*

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia

\*Email : [choirulanwar@almaata.ac.id](mailto:choirulanwar@almaata.ac.id)

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan yang optimal dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat. Kepuasan pasien mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien di RSUD Bangil. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data primer dan sekunder diperoleh melalui kuesioner yang dikumpulkan dari responden pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pelayanan *tangible* di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien rawat jalan. Sarana dan prasarana yang disediakan dianggap baik oleh pasien. Aspek pelayanan reliabilitas juga memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, dimana kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan dinilai cukup baik oleh pasien. Pada aspek pelayanan responsivitas, terdapat kekurangan dalam waktu tunggu pasien. Namun, sebagian besar pasien masih merasa puas dengan kemampuan RSUD Bangil dalam menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien. Aspek pelayanan *assurance* di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien. Pasien merasa puas dengan kompetensi petugas dalam pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan. Pada aspek pelayanan empati, terdapat kekurangan dalam memberikan motivasi kepada pasien untuk sembuh. Meskipun demikian, sebagian besar pasien masih merasa puas dengan upaya RSUD Bangil dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian penuh kepada pasien. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa RSUD Bangil telah mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dalam beberapa aspek pelayanan.

**Kata Kunci :** *Tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy.*

## Analysis Of Patient Satisfaction at Bangil Hospital

### Abstract

Optimal health service quality and patient satisfaction have a close relationship. Patient satisfaction reflects the degree of correspondence between patient expectations and perceptions of the services provided. This study aims to analyze patient satisfaction at Bangil Hospital and involves a quantitative approach with an appropriate research design. Primary and secondary data were obtained through questionnaires collected from respondents from December 2022 to January 2023. Data analysis used a descriptive analysis method to gain an in-depth understanding. The results showed that the tangible service aspect at Bangil Hospital obtained a high level of satisfaction from outpatients. The facilities and infrastructure provided are considered good by patients. Aspects of service reliability also obtain a high level of satisfaction, where the ease of service procedures and speed of service time are considered quite good by patients. In the aspect of responsive service, there is a shortage in patient waiting time. However, most patients are still satisfied with the ability of Bangil General Hospital in responding to patient requests, questions and complaints. Assurance service aspects at Bangil Hospital get a high level of patient satisfaction. Patients are satisfied with the competence of officers in service and the quality of the facilities and infrastructure provided. In the aspect of empathic service, there is a deficiency in motivating patients to recover. Even so, most patients are still satisfied with Bangil Hospital's efforts in establishing good communication relationships and giving

*full attention to patients. From the results of the study, it can be concluded that Bangil Hospital has achieved a high level of patient satisfaction in several aspects of service.*

**Keywords:** *Tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy.*

Received: 01/04/2023; Pulished: 01/05/2023

---

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan yang diberikan kepada individu dan masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan perkembangan ilmu pengetahuan, serta memenuhi hak dan tanggung jawab pasien (1). Terpenuhinya hak dan kewajiban pasien dalam menerima pelayanan kesehatan secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (2). Kepuasan pasien adalah sejauh mana harapan pasien terhadap pelayanan yang terpenuhi dan pandangan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Jika didapatkan hasil kepuasan yang baik maka membuktikan bahwa baik pula pelayanan yang telah diberikan. Namun, jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak memuaskan, maka perlu adanya monitoring dan evaluasi terkait pelayanan yang telah diberikan (3). Kepuasan pasien menjadi sangat penting bagi pelayanan kesehatan karena hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan. Survei kepuasan menjadi salah satu indikator penilaian untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diterima pasien (4). Menurut Tjiptono, terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu, *responsiveness* (daya tanggap), *realibility* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kesedian untuk peduli) dan *tangible* (berwujud) (5).

Hasil penelitian Sinaga dalam penelitian Zulaika di Rumah Sakit Misi Lebak menyatakan bahwa pasien yang menerima pelayanan empati memiliki kepuasan 5,5 kali lebih dibandingkan dengan pasien yang tidak mendapatkan pelayanan empati, Penelitian Supartiningsih di RS Sarila Husada menyebutkan bahwa variabel variabel jaminan

(*assurance*) dan keandalan (*reability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa kemampuan pelayanan yang baik, memuaskan, dan sesuai dengan harapan pasien dapat meningkatkan kunjungan (6).

RSUD Bangil merupakan Rumah Sakit Umum Daerah atau milik Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Pasuruan tipe B dan juga merupakan rumah sakit Pendidikan dimana memiliki kapasitas 452 tempat tidur 351 diantaranya merupakan tempat tidur perawatan. Pada tahun 2022 RSUD Bangil meraih Akreditasi KARS dengan predikat Paripurna bintang 5 (lima). Dengan predikat tersebut, RSUD Bangil harus selalu mempertahankan mutu pelayanan kepada pasien baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan serta pasien gawat darurat. Berdasarkan data kunjungan RSUD Bangil tahun 2022 didapatkan hasil kunjungan pasien sebanyak 168.747 terdiri dari 127.854 kunjungan rawat jalan, 21.401 kunjungan rawat inap, dan 19.492 kunjungan gawat darurat. Meskipun terlihat jumlah kunjungan yang banyak berdasarkan data hasil indeks kepuasan pasien terdapat penurunan dari tribulan III sebesar 87,87% ke tribulan IV menjadi 86,96%. Penurunan sebesar 0,91% ini bukanlah nilai kecil jika berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Karena kepuasan pasien merupakan aset utama RSUD Bangil untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit kedepannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kepuasan pasien di RSUD Bangil. Berdasarkan penjelasan tersebut penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan pasien di RSUD Bangil.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif.

Pendekatan kuantitatif ini memungkinkan penggunaan data berupa angka atau presentase yang dapat diukur secara pasti (7). Untuk mendukung penelitian ini, digunakan skala *likert* sebagai alat pengukuran yang *valid*. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan primer yang diperoleh dari RSUD Bangil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dimensi kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan dan rawat inap. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2023 di RSUD Bangil. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUD Bangil. Jumlah populasi penelitian ini mencapai 7.083 pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Sampel penelitian dipilih secara acak atau *random sampling*. Sampel dihitung menggunakan rumus *slovin* dan didapatkan 99 sampel. Sampel ditujukan agar dapat mewakili karakteristik dan variasi pasien secara keseluruhan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner dalam bentuk *Google Form/Web* kepuasan pasien RSUD Bangil. Proses pengambilan data dilakukan dari bulan Desember 2022 hingga Januari 2023. Analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan metode analisis deskriptif. Data yang diperoleh dari kuesioner akan ditabulasikan dalam bentuk tabel sesuai dengan jawaban responden. Selanjutnya, data akan dihitung untuk mencari persentase kepuasan pasien dan dilakukan analisis lebih lanjut guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aspek Pelayanan *Tangible* di RSUD Bangil

*Tangible* ialah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang melibatkan bukti fisik atau hal-hal yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung oleh pasien saat mengunjungi suatu penyedia pelayanan kesehatan. Aspek *tangible* mencakup sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan, seperti fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (5). Dalam tabel 1, terdapat persentase kepuasan pasien terhadap aspek *tangible* sebagai berikut:

**Tabel 1. Persentase Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Pelayanan *Tangible***

Aspek Pelayanan ( <i>Tangible</i> )	Presentase Kepuasan (%)	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Persesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dianggap baik oleh responden.	99,3	0,7

Berdasarkan hasil proporsi pada Tabel 1, terlihat bahwa aspek pelayanan *tangible* di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien rawat jalan. Sebanyak 99,3% responden menyatakan bahwa persesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dianggap baik, sedangkan hanya 0,7% responden yang merasa tidak puas terhadap aspek tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, pasien rawat jalan di RSUD Bangil merasa puas dengan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan. Pasien merasa bahwa persyaratan pelayanan yang mereka butuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bangil. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara kebutuhan pasien dengan fasilitas dan peralatan yang tersedia di rumah sakit tersebut. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap aspek pelayanan yang nyata menunjukkan bahwa RSUD Bangil telah memperhatikan dan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa fasilitas fisik yang baik, perlengkapan yang memadai, staf yang terlatih, dan sarana komunikasi yang efektif merupakan faktor-faktor yang penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien (8). Hasil ini juga dapat menjadi acuan bagi RSUD Bangil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang nyata. Meskipun tingkat pasien sudah tinggi, tetap perlu dilakukan evaluasi kepuasan dan perbaikan terus menerus agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan baik. Dengan memberikan perhatian pada aspek *tangible*, RSUD Bangil dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan

memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien rawat jalan (9).

### Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aspek Pelayanan *Reliability* di RSUD Bangil

*Reliability* atau kehandalan berkaitan dengan kapabilitas suatu organisasi atau perusahaan untuk menyediakan layanan yang akurat sejak awal tanpa adanya kesalahan serta mampu menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Aspek *reliability* ini sangat penting dalam memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan atau pasien (6). Dalam penelitian ini, telah dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap aspek *reliability* di RSUD Bangil. Persentase kepuasan pasien terhadap aspek *reliability* dapat ditemukan dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Pelayanan *Reliability***

Aspek Pelayanan ( <i>Reliability</i> )	Presentase Kepuasan (%)	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini dipahami dengan baik oleh responden.	99,2	0,8
Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dinilai cukup baik oleh responden.	98	2

Berdasarkan hasil proporsi pada Tabel 2, terlihat bahwa aspek keandalan pelayanan di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien rawat jalan. Sebagian besar responden, yaitu sebesar 99,2%, menyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan di unit tersebut dipahami dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa pasien merasa bahwa prosedur pelayanan yang ada di RSUD Bangil mudah dipahami dan tidak membingungkan. Selain itu, sebesar 98% responden merasa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di RSUD Bangil dinilai cukup baik. Hal ini membuktikan bahwa pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan

oleh RSUD Bangil berlangsung cukup cepat dan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Kecepatan dalam memberikan pelayanan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pasien dan menghindari kebebasan pasien. Kepuasan pasien terhadap aspek reliabilitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat kepada pasien rawat jalan. Pasien merasa bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami dan tidak membingungkan, serta pelayanan berlangsung cukup cepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (10,11). Meskipun tingkat pasien sudah tinggi, tetap perlu dilakukan evaluasi kepuasan dan perbaikan terus-menerus untuk menjaga dan meningkatkan kualitas aspek kehandalan. RSUD Bangil dapat terus meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan dan memastikan bahwa pelayanan tetap berlangsung dengan kecepatan yang memadai. Dengan demikian RSUD Bangil dapat memberikan pelayanan yang handal, akurat, dan tepat waktu kepada pasien jalan rawat, sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan (5).

### Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aspek Pelayanan *Responsiveness* di RSUD Bangil

*Responsiveness* atau daya tanggap berkaitan dengan keinginan karyawan atau staf untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, serta tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien atau pelanggan. Aspek *responsiveness* ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif dan kepuasan bagi pelanggan. Dalam penelitian ini, telah dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap aspek *responsiveness* di RSUD Bangil. Persentase kepuasan pasien terhadap aspek *responsiveness* dapat ditemukan dalam Tabel 3. Tabel tersebut menggambarkan seberapa puas pasien dengan kemampuan RSUD Bangil dalam merespons permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien dengan tanggap, cepat, dan tepat.

**Tabel 3. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Pelayanan Responsiveness**

Aspek Pelayanan ( <i>Responsiveness</i> )	Presentase Kepuasan (%)	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kesesuaian produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dianggap baik oleh responden.	99,1	0,9
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dinilai positif menurut responden.	99,4	0,6

Berdasarkan hasil proporsi pada Tabel 3, terlihat bahwa aspek daya tanggap pelayanan di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari rawat jalan pasien. Pada pernyataan pertama, sebesar 99,1% responden merasa bahwa produk atau layanan yang diberikan oleh RSUD Bangil sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa pasien merasa bahwa hasil yang diberikan oleh RSUD Bangil sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan. Selanjutnya, pada pernyataan kedua, sebesar 99,4% responden menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan keramahan dan kesopanan dinilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa petugas di RSUD Bangil memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah, yang berkontribusi atas pengalaman positif dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi terhadap aspek *responsiveness* ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang responsif, tanggap, dan sopan kepada pasien rawat jalan. Pasien merasa bahwa produk atau layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, dan petugas memberikan pelayanan dengan perilaku yang sopan dan ramah (12). Meskipun tingkat pasien sudah tinggi, tetap perlu dilakukan evaluasi kepuasan dan perbaikan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kualitas aspek daya tanggap. RSUD Bangil dapat

terus memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, pelatihan dan pengembangan keterampilan interpersonal petugas juga dapat dilakukan untuk memastikan perilaku mereka tetap sopan dan ramah dalam melayani pasien. Dengan mengimplementasikan solusi-solusi tersebut, diharapkan RSUD Bangil dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap aspek daya tanggap (13). Hal ini akan membantu membangun hubungan yang baik antara RSUD Bangil dan pasien serta menciptakan pengalaman positif dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

#### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aspek Pelayanan Assurance di RSUD Bangil**

*Assurance* atau jaminan melibatkan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Jaminan ini juga mencakup kebebasan dari bahaya, risiko, keraguan, kompetensi, kepercayaan diri, dan mampu menimbulkan keyakinan akan kebenaran (14). Dalam penelitian ini, telah dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap aspek *assurance* di RSUD Bangil. Persentase kepuasan pasien terhadap aspek assurance dapat ditemukan dalam Tabel 4.

**Tabel 4. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Pelayanan Assurance**

Aspek Pelayanan ( <i>Assurance</i> )	Presentase Kepuasan (%)	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan dinilai positif oleh responden.	99,2	0,8
Kualitas sarana dan prasarana dianggap baik menurut pendapat responden.	98	2

Berdasarkan hasil persentase pada tabel 4, terlihat bahwa aspek pelayanan *assurance* di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien rawat jalan. Pada pernyataan pertama, sebesar 99,2% responden menyatakan

bahwa kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan dinilai positif. Hal ini membuktikan bahwa pasien merasa bahwa petugas di RSUD Bangil memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Mereka merasa bahwa petugas memiliki pengetahuan yang cukup dan dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap kemampuan petugas sangat penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Selanjutnya, pada pernyataan kedua, sebesar 98% responden menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana di RSUD Bangil dianggap baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di RSUD Bangil. Sarana dan prasarana yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan mendukung pelayanan yang optimal bagi pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap aspek pelayanan *assurance* ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil telah berhasil menciptakan lingkungan yang aman, bebas risiko, dan memberikan keyakinan pada pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, kualitas sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien (15). Meskipun tingkat kepuasan pasien sudah tinggi, tetap perlu dilakukan evaluasi dan pemeliharaan terhadap aspek pelayanan *assurance*. RSUD Bangil dapat terus meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan dan pengembangan profesionalisme. Selain itu, pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana juga perlu dilakukan secara berkala. Dengan mengimplementasikan solusi-solusi tersebut, diharapkan RSUD Bangil dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap aspek *assurance*. Hal ini akan membantu menciptakan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bangil, serta memberikan pengalaman positif yang memenuhi harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

#### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Aspek Pelayanan *Empathy* di RSUD Bangil**

*Empathy* atau empati melibatkan kemampuan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik

dan memahami kebutuhan pelanggan atau pasien. Empati juga tercermin dalam memberikan perhatian sepenuh hati kepada setiap pelanggan atau pasien, melayani pelanggan atau pasien dengan ramah dan menarik. Dalam penelitian ini, telah dilakukan penilaian kepuasan pasien terhadap aspek *empathy* di RSUD Bangil. Persentase kepuasan pasien terhadap aspek *empathy* dapat ditemukan dalam Tabel 5.

**Tabel 5. Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Pelayanan *Empathy***

Aspek Pelayanan ( <i>Empathy</i> )	Presentase Kepuasan (%)	
	Puas (%)	Tidak Puas (%)
Biaya pelayanan sesuai dengan aturan tarif yang berlaku menurut pendapat responden. (Apabila pelayanan tidak dipungut biaya/gratis, dipilih sesuai)	97,8	2,2
Penanganan pengaduan dan penggunaan layanan dinilai positif menurut responden.	98,8	1,2

Berdasarkan hasil proporsi pada tabel 5, terlihat bahwa aspek pelayanan empati di RSUD Bangil memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien rawat jalan. Pada pernyataan pertama, sebesar 97,8% responden menyatakan bahwa biaya pelayanan sesuai dengan aturan tarif yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa biaya pelayanan di RSUD Bangil telah sesuai dengan aturan tarif yang berlaku, sehingga mereka merasa puas dengan aspek ini. Jika pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis, maka dipilih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, pada pernyataan kedua, sebesar 98,8% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan dan penggunaan layanan dinilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa RSUD Bangil memberikan penanganan yang baik terhadap pengaduan dan penggunaan layanan. Pasien merasa bahwa keluhan dan masukan yang mereka sampaikan diperhatikan dan direspon

dengan baik oleh pihak RSUD Bangil. Hal ini mencerminkan adanya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman positif kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap aspek pelayanan empati ini menunjukkan bahwa RSUD Bangil telah berhasil menciptakan hubungan yang baik dengan pasien, memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pasien, dan melayani dengan sikap ramah dan menarik. Selain itu, penanganan pengaduan dan penggunaan layanan yang positif juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (16). Meskipun tingkat pasien sudah tinggi, tetap perlu dilakukan evaluasi kepuasan dan perbaikan terus menerus untuk menjaga dan meningkatkan kualitas aspek empati. RSUD Bangil dapat terus meningkatkan komunikasi dengan pasien, memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan mereka, dan memastikan bahwa pengaduan dan masukan pasien ditindaklanjuti dengan baik. Dengan mengimplementasikan solusi-solusi tersebut diharapkan RSUD Bangil dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap aspek empati. Hal ini akan membantu menciptakan hubungan yang baik antara RSUD Bangil dan pasien, serta memberikan pengalaman positif yang memenuhi kebutuhan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

### SIMPULAN DAN SARAN

Aspek pelayanan *tangible* di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien. Pasien merasa puas dengan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan, serta persesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Pada aspek pelayanan reliabilitas juga memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien. Pasien merasa puas dengan kemudahan prosedur pelayanan yang dipahami dengan baik dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dinilai cukup baik. Aspek ketanggapan pelayanan, terdapat kekurangan dalam waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan yang kurang dari 60 menit. Meskipun demikian, sebagian besar pasien masih merasa puas dengan kemampuan RSUD Bangil dalam menanggapi permintaan, pertanyaan,

dan keluhan pasien. Aspek pelayanan *assurance* di RSUD Bangil mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien. Pasien merasa puas dengan kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana yang dianggap baik. Sedangkan pada aspek empati pelayanan, terdapat kekurangan dalam memberikan motivasi kepada pasien untuk sembuh. Namun, sebagian besar pasien masih merasa puas dengan upaya RSUD Bangil dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien. Rekomendasi yang disarankan untuk RSUD Bangil adalah melakukan evaluasi dan perbaikan terus menerus terhadap aspek-aspek yang mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang rendah. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi petugas, peningkatan waktu tanggap, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal petugas, serta peningkatan komunikasi dengan pasien. Dengan mengimplementasikan solusi-solusi tersebut diharapkan RSUD Bangil dapat mempertahankan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, memberikan pelayanan yang lebih baik, dan menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. PERMENKES RI Nomor 30. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Adv Drug Deliv Rev.* 2022;89–91.
2. Biyanda Eninurkhayaton, Antono Suryoputro EYF. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy [Internet].* 2017;5(4):33–42. Available from: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
3. Muliyani R, Fatimah FS, Sarwadhama J. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *J Kesehat Masy Indones [Internet].*

- 2022;17(2):66–72. Available from: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi/article/view/8762>
4. Richa Yuswantina, Niken Dyahariesti, Nadia Rizqi Rahmawati NS. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Nadia Rizqi Rahmawati. 2020;03(1):59–67.
  5. Tjiptono F CG. Service Quality and Satisfaction. III. Yogyakarta: Andi; 2011. 203–204 p.
  6. Zulaika, Suhermi, Rivanto R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019. J Teras Kesehatan [Internet]. 2020;3(1):40–52. Available from: <https://jurnal.politeknikalislam.ac.id/index.php/Jutek/article/view/45>
  7. Notoatmodjo S. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Renika Cipta; 2012.
  8. Hussain A, Sial MS, Usman SM, Hwang J, Jiang Y, Shafiq A. What factors affect patient satisfaction in public sector hospitals: Evidence from an emerging economy. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2019;16(6). Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/6/994>
  9. Fatimah FS, Mars S, Sarwadamana RJ, Mulyani R, Handayani PD. A Comparison of Patient Satisfaction When Using the Insured and Non-insured in Public Health Center (Puskesmas Kasihan 1) Bantul , Indonesia. Open Access Maced J Med Sci [Internet]. 2022;10:1–4. Available from: <https://oamjms.eu/index.php/mjms/article/view/9454>
  10. Dwi Lestari D, Khodijah Parinduri S, Fatimah R. Hubungan Waktu Tunggu Pelayana Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam Rsud Kota Bogor Tahun 2018-2019. Promotor. 2020;3(3):231–40.
  11. Dewi S, Machmud R, Lestari Y. Analisis Waktu Tunggu Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Achmad Darwis Suliki Tahun 2019. J Kesehat Andalas. 2020;8(4):175–84.
  12. Arnaya AA, Niryana IW. Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. E-Jurnal Med Udayana. 2021;10(9):82.
  13. Santa Yesinda I, Murnisari R. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. J Penelit Manaj Terap. 2018;3(2):206–14.
  14. Suryani L, Kurniawan R, Perdani AL. Factors Associated with the Implementation of Patient Safety at X Hospital, Karawang, Indonesia. KnE Life Sci. 2021;2021:624–9.
  15. Bukhari B. Budaya Keselamatan Pasien Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta Di Kota Jambi. J 'Aisyiyah Med. 2019;3(1):1–18.
  16. Kuipers SJ, Cramm JM, Nieboer AP. The importance of patient-centered care and co-creation of care for satisfaction with care and physical and social well-being of patients with multi-morbidity in the primary care setting. BMC Health Serv Res [Internet]. 2019;19(1):1–9. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-018-3818-y>