



Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Batam

Restu Prihandini Widiar

Prodi DIII Administrasi Rumah Sakit, Akademi Kesehatan Kartini Batam

Alamat: Jl. Budi Kemuliaan No.01, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29483

Korespondensi penulis: restuwidiar89@gmail.com

Abstract. Nowadays, the level of competition between health service providers is increasingly high. Compared to inpatient care, outpatient services are developing more rapidly. One effort to win the competition is to improve the quality of health services and provide services according to patient needs so that it will provide patient satisfaction. In this study, patient satisfaction was identified based on 5 determinants of service quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibility. The aim of this research is to determine patient satisfaction based on determinants of service quality. The research was carried out using a survey method of filling out online questionnaires by respondents. The sampling technique used was Malhotra's theory with a sample size of 160 people. The research results show that the Customers Satisfaction Index (CSI) value for outpatients at health service facilities in Batam City is 79.6%, including in the satisfied category. All gap values show negative results, the highest gap value is - 0.84 for the attribute of readiness to respond to patient requests and staff who are always polite. Meanwhile, the lowest gap value is -0.04 for the facility/service place attribute that looks attractive to look at. Therefore, it is necessary to gradually improve the quality of service in order to increase patient satisfaction which can be implemented based on service improvement priorities starting from the attribute that has the highest negative gap value.

Keywords: patient satisfaction, outpatient, health service facilities.

Abstrak. Dewasa ini tingkat persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan semakin tinggi. Dibandingkan rawat inap, pelayanan rawat jalan berkembang lebih pesat. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga akan memberikan kepuasan pada pasien. Pada penelitian ini kepuasan pasien diidentifikasi berdasarkan 5 determinan kualitas jasa pelayanan yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Wujud. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan determinan kualitas jasa pelayanan. Penelitian dilaksanakan dengan metode survei pengisian kuesioner online oleh responden. Teknik sampling yang digunakan teori Malhotra dengan jumlah sampel 160 orang. Hasil penelitian menunjukkan nilai *Customers Satisfaction Index* (CSI) terhadap pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam adalah sebesar 79,6 % termasuk dalam kategori puas. Semua nilai gap menunjukkan hasil negative, nilai *gap* tertinggi adalah - 0,84 pada atribut kesiapan untuk merespon permintaan pasien dan petugas yang selalu sopan. Sedangkan nilai *gap* terendah yaitu -0,04 pada atribut fasilitas/tempat pelayanan yang tampak menarik dilihat. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan secara bertahap agar meningkatkan kepuasan pasien yang dapat dilaksanakan berdasarkan prioritas perbaikan pelayanan mulai dari atribut yang memiliki nilai *gap* negative tertinggi.

Kata kunci: kepuasan pasien, rawat jalan, fasilitas pelayanan kesehatan.

LATAR BELAKANG

Saat ini, tingkat persaingan antara sesama penyedia pelayanan kesehatan semakin tinggi (Dumppa et al., 2010). Hal ini dapat dilihat pada data dari Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, jumlah fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau secara umum mengalami

peningkatan. Peningkatan yang signifikan terlihat pada jumlah Klinik Pratama dari tahun 2019 berjumlah 85 & pada tahun 2020 menjadi 219, dengan penambahan terbanyak dari Kota Batam (Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, 2021).

Dibandingkan rawat inap, pelayanan rawat jalan ini memang tampak berkembang lebih pesat. Roemar (1981) mencatat bahwa peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit misalnya, adalah dua sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat inap. Hal yang sama juga ditemukan pada jumlah sarana pelayanannya (Azwar, 2010).

Pada saat ini berbagai sendi-sendi kehidupan sudah bergerak dari tradisional ke digital. Internet membawa konektivitas dan transparansi pada kehidupan kita. Kini kekuasaan tidak terletak pada individu, tetapi kelompok sosial, komunitas pelanggan menjadi semakin kuat. Mereka suka berbagi cerita, baik dan buruk tentang fasilitas pelayanan kesehatan. Lingkaran sosial menjadi sumber pengaruh utama, melewati komunikasi pemasaran eksternal dan bahkan preferensi pribadi. Para pelanggan cenderung mengikuti arahan sesama pelanggan saat memutuskan fasilitas pelayanan kesehatan mana yang harus dipilih (Kotler et al., 2019).

Salah satu upaya untuk memenangkan pasar adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga akan memberikan kepuasan pada pasien. Kepedulian kepada pasien adalah salah satu prinsip dasar dalam usaha perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kebutuhan dan harapan pasien yang diakomodasi sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Dumapa et al., 2010).

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, perhatian serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien (Azwar, 2010).

Menurut Kotler (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena penilaian/membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja produk / jasa tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk/jasa sesuai ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk/jasa melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2009a).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam. Kepuasan pasien dapat diukur dengan mengidentifikasi 5 determinan kualitas jasa pelayanan berdasarkan urutan arti pentingnya yang dikembangkan dalam skala SERVAQUEL yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Wujud) (Kotler & Keller, 2009b).

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Rawat Jalan

Rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Ke dalam pengertian pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti Rumah Sakit atau klinik, tetapi juga diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*) (Azwar, 2010).

Dibandingkan rawat inap, pelayanan rawat jalan ini memang tampak berkembang lebih pesat. Roemar (1981) mencatat bahwa peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit misalnya, adalah dua sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat inap. Hal yang sama juga ditemukan pada jumlah sarana pelayanannya (Azwar, 2010).

Sesuai perkembangan yang telah dialami, maka pada saat ini berbagai bentuk pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan. Jika disederhanakan berbagai bentuk tersebut dapat dibedakan atas dua macam yaitu pelayanan rawat jalan oleh klinik rumah sakit & pelayanan rawat jalan oleh klinik mandiri (Azwar, 2010).

Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena penilaian/membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja produk / jasa tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk/jasa sesuai ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk/jasa melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2009a).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Jadi, kepuasan adalah perpaduan (fungsi) antara harapan dan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan (Hartono, 2010).

Untuk memahami kepuasan, kita harus memahami bagaimana orang membentuk harapannya. Harapan dibentuk atas dasar pengalaman masa lalu seseorang dengan situasi yang sama atau serupa, pernyataan dari teman atau kerabat lain dan pernyataan dari fasilitas pelayanan kesehatan sendiri. Jadi dapat tidaknya fasilitas pelayanan kesehatan memuaskan pasien tidak hanya ditentukan oleh kinerjanya, tetapi juga oleh harapan yang diciptakannya. Jika fasilitas pelayanan kesehatan menciptakan harapan yang terlalu tinggi, maka kemungkinan ia akan tidak memuaskan pasien (Hartono, 2010).

Determinan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dapat diukur dengan 5 determinan kualitas jasa berdasarkan urutan arti pentingnya yang dikembangkan dalam skala SERVAQUEL:

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Antara lain menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, keandalan dalam penanganan masalah layanan pasien, melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama, menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan, mempertahankan catatan bebas kesalahan dan petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yang dimaksud dengan responsivitas disini antara lain: selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan, layanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan & kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Beberapa indikator dalam determinan jaminan yaitu petugas yang menanamkan keyakinan pada pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka dan petugas yang selalu sopan.

4. *Empathy* (Empati)

Pada determinan empati ada beberapa indikator yang dapat diukur adalah memberikan

perhatian pribadi kepada pelanggan, petugas yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan, petugas yang memahami kebutuhan pelanggan dan jam pelayanan yang nyaman.

5. *Tangibles* (Wujud)

Berikut ini indikator yang dapat diukur pada determinan wujud: peralatan modern, fasilitas yang tampak menarik secara visual, petugas yang memiliki penampilan rapi dan profesional dan bahan yang berhubungan dengan jasa mempunyai daya tarik visual (Kotler & Keller, 2009b).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data utama yang didapatkan dari hasil survei di lapangan berupa kuesioner yang dirancang dengan Google formulir diakses secara online oleh pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan Kota Batam. Kuesioner berisi data karakteristik responden, dilanjutkan dengan pengambilan data utama yaitu variabel *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Wujud) yang berjumlah 40 item pertanyaan tertutup. Sedangkan data sekunder data pendukung berupa Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas & Klinik Pratama Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Riau, Persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan dan berobat jalan selama sebulan terakhir menurut kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2016 – 2020 dan Distribusi persentase penduduk yang mempunyai keluhan kesehatan selama sebulan terakhir dan tidak berobat jalan menurut kabupaten/kota dan alasan utama tidak berobat jalan di Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2020 yang diambil pada Buku Provinsi Kepulauan Riau Dalam Angka 2021.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan di Kota Batam pada saat penelitian dilaksanakan yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti karena jumlahnya yang besar. Sehingga dalam penentuan jumlah sampel menggunakan teknik atau rumus dari teori Malhotra yaitu jumlah sampel paling sedikit 4 sampai 5 kali dari jumlah item pertanyaan dalam kuesioner. Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 160 orang (40 item pertanyaan x 4). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu pengambilan sampel sesuai tujuan penelitian yang memiliki karakteristik sesuai dengan populasi penelitian.

Uji validitas dan reliabilitas 40 butir pertanyaan dalam kuesioner telah dilakukan. Agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 responden (Sugiyono, 2016). Dari uji validitas diperoleh *r-tabel product moment* 0,361 (n=30) dengan tingkat kemaknaan 5%, seluruh *r hitung* mempunyai nilai > 0,361 sehingga indikator penelitian dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *alpha cronbach* 0,81 untuk kuesioner tingkat harapan dan 0,85 untuk kuesioner persepsi pelayanan, sehingga semua instrumen diartikan memiliki reliabilitas yang kuat.

Metode yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian yaitu menggunakan *Customers Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{T}{4Y} \times 100\%$$

Keterangan=

CSI : Nilai *Customers Satisfaction Index* (CSI)

T : Total skor rata-rata tingkat harapan dikali persepsi pelayanan

Y : Total skor rata-rata tingkat harapan
4 : Nilai maksimum pada skala pengukuran tingkat persepsi pelayanan
(Muhammad Havidh et al., 2022).

Tabel 1 Kriteria Nilai CSI

Nilai CSI	Kriteria
$X \geq 81\%$	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
$X \leq 34\%$	Tidak Puas
Keterangan : X = Nilai CSI	

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dengan melihat persepsi pelayanan jasa kesehatan yang diberikan. CSI sangat berguna untuk tujuan internal fasilitas pelayanan kesehatan, contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, memotivasi petugas kesehatan serta pemberian reward sebagai tindak lanjut hasil yang didapatkan (Syukri, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari - Maret 2023 dengan responden yaitu pasien yang telah menerima pelayanan rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam. Berikut ini adalah hasil penelitian yang diolah menggunakan metode *Customers Satisfaction Index (CSI)*.

Hasil Tingkat Harapan Pasien Rawat Jalan

Tingkat harapan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam dapat dilihat berdasarkan jawaban responden terhadap masing-masing indikator yang kemudian dirata-ratakan dan keterangan disesuaikan dengan skala likert yang dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Tingkat Harapan Pasien Rawat Jalan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Batam

No	Indikator	Nilai rata-rata bobot	Keterangan
<i>Reliability (Keandalan)</i>			
1	Menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	3,53	Sangat Tinggi
2	Keandalan dalam penanganan masalah layanan pasien..	3,59	Sangat Tinggi
3	Melaksanakan pelayanan dengan benar pada saat pertama.	3,65	Sangat Tinggi
4	Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.	3,73	Sangat Tinggi
5	Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien.	3,64	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>			

1	Selalu ada informasi pada pasien tentang kapan layanan akan dilaksanakan.	3,40	Sangat Tinggi
2	Layanan tepat waktu bagi pasien.	3,24	Sangat Tinggi
3	Kesediaan untuk membantu pasien.	3,26	Sangat Tinggi
4	Kesiapan untuk merespon permintaan pasien.	3,47	Sangat Tinggi
<i>Assurance (Jaminan)</i>			
1	Petugas yang menanamkan keyakinan pada pasien.	3,56	Sangat Tinggi
2	Pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa aman.	3,47	Sangat Tinggi
3	Petugas yang selalu sopan.	3,38	Sangat Tinggi
<i>Emphaty (Empati)</i>			
1	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	3,48	Sangat Tinggi
2	Petugas mengutamakan kepentingan terbaik pasien..	3,55	Sangat Tinggi
3	Petugas memahami kebutuhan pasien.	3,59	Sangat Tinggi
4	Jam pelayanan yang nyaman.	3,61	Sangat Tinggi
<i>Tangibles (Wujud)</i>			
1	Peralatan modern.	3,38	Sangat Tinggi
2	Fasilitas/tempat pelayanan yang tampak menarik dilihat.	3,45	Sangat Tinggi
3	Petugas yang memiliki penampilan rapi dan profesional.	3,53	Sangat Tinggi
4	Barang/benda yang yang digunakan dalam pelayanan menarik dilihat.	3,43	Sangat Tinggi

Dari keseluruhan indikator tingkat harapan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam adalah sangat tinggi.

Hasil Tingkat Persepsi Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Tingkat persepsi pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam dapat dilihat berdasarkan jawaban responden terhadap masing-masing indikator yang kemudian dirata-ratakan dan keterangan disesuaikan dengan skala likert yang dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3 Tingkat Persepsi Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kota Batam

No	Indikator	Nilai rata-rata bobot	Keterangan
<i>Reliability (Keandalan)</i>			
1	Menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	3,41	Sangat Baik
2	Keandalan dalam penanganan masalah layanan pasien..	3,33	Sangat Baik

3	Melaksanakan pelayanan dengan benar pada saat pertama.	3,19	Sangat Baik
4	Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.	2,98	Baik
5	Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien.	3,26	Sangat Baik
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>			
1	Selalu ada informasi pada pasien tentang kapan layanan akan dilaksanakan.	3,28	Sangat Baik
2	Layanan tepat waktu bagi pasien.	3,14	Sangat Baik
3	Kesediaan untuk membantu pasien.	2,78	Baik
4	Kesiapan untuk merespon permintaan pasien.	2,63	Baik
<i>Assurance (Jaminan)</i>			
1	Petugas yang menanamkan keyakinan pada pasien.	3,31	Sangat Baik
2	Pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa aman.	3,23	Sangat Baik
3	Petugas yang selalu sopan.	2,54	Baik
<i>Emphaty (Empati)</i>			
1	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	3,32	Sangat Baik
2	Petugas mengutamakan kepentingan terbaik pasien..	3,13	Sangat Baik
3	Petugas memahami kebutuhan pasien.	3,31	Sangat Baik
4	Jam pelayanan yang nyaman.	3,53	Sangat Baik
<i>Tangibles (Wujud)</i>			
1	Peralatan modern.	3,29	Sangat Baik
2	Fasilitas/tempat pelayanan yang tampak menarik dilihat.	3,41	Sangat Baik
3	Petugas yang memiliki penampilan rapi dan profesional.	3,44	Sangat Baik
4	Barang/benda yang yang digunakan dalam pelayanan menarik dilihat.	3,36	Sangat Baik

Sebagian besar dari atribut tingkat persepsi pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam adalah sangat baik. Ada 4 atribut yang masuk dalam kriteria baik yaitu menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan, kesediaan untuk membantu pasien, kesiapan untuk merespon permintaan pasien dan petugas yang selalu sopan.

Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Perhitungan nilai CSI variabel *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Wujud) dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Indikator	Nilai CSI per atribut	Nilai CSI per indikator
<i>Reliability</i> (Keandalan)			
1	Menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	85,31%	80,88 %
2	Keandalan dalam penanganan masalah layanan pasien..	83,13%	
3	Melaksanakan pelayanan dengan benar pada saat pertama.	79,84%	
4	Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.	74,53%	
5	Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien.	81,56%	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)			
1	Selalu ada informasi pada pasien tentang kapan layanan akan dilaksanakan.	81,88%	73,91%
2	Layanan tepat waktu bagi pasien.	78,59%	
3	Kesediaan untuk membantu pasien.	69,38%	
4	Kesiapan untuk merespon permintaan pasien.	65,78%	
<i>Assurance</i> (Jaminan)			
1	Petugas yang menanamkan keyakinan pada pasien.	82,66%	75,63%
2	Pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa aman.	80,78%	
3	Petugas yang selalu sopan.	63,44%	
<i>Empathy</i> (Empati)			
1	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	82,97%	83,01%
2	Petugas mengutamakan kepentingan terbaik pasien..	78,13%	
3	Petugas memahami kebutuhan pasien.	82,66%	
4	Jam pelayanan yang nyaman.	88,28%	
<i>Tangibles</i> (Wujud)			
1	Peralatan modern.	82,19%	84,38%
2	Fasilitas/tempat pelayanan yang tampak menarik dilihat.	85,31%	
3	Petugas yang memiliki penampilan rapi dan profesional.	85,94%	
4	Barang/benda yang yang digunakan dalam pelayanan menarik dilihat.	84,06%	

Perhitungan pada tabel 4 diperoleh bahwa nilai CSI berdasarkan variabel *Reliability* (Keandalan) adalah sebesar 80,88 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria puas, dikarenakan nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data termasuk dalam rentang 66% - 80%.

Selanjutnya nilai CSI berdasarkan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah sebesar 73,91 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria puas, dikarenakan nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data termasuk dalam rentang 66% - 80%.

Nilai CSI berdasarkan variabel *Assurance* (Jaminan) adalah sebesar 75,63 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria puas, dikarenakan nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data termasuk dalam rentang 66% - 80%.

Berikutnya nilai CSI berdasarkan variabel *Empathy* (Empati) adalah sebesar 83,01 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria sangat puas, dikarenakan nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data termasuk $\geq 81\%$.

Nilai CSI berdasarkan variabel *Tangibles* (Wujud) adalah sebesar 84,38 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria sangat puas, dikarenakan nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data termasuk $\geq 81\%$.

Dari keseluruhan variabel penelitian yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Wujud) didapatkan nilai CSI 79,6 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria puas, dikarenakan nilai CSI yang diperoleh dari pengolahan data termasuk dalam rentang 66% - 80%.

Dari perhitungan CSI tersebut dapat dilihat bahwa belum mencapai nilai maksimal, hal tersebut dikarenakan ada beberapa indikator yang mendapatkan nilai CSI dibawah 81% (kategori sangat puas). Berdasarkan hal tersebut, untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam diperlukan perbaikan-perbaikan terhadap indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan yaitu determinan kualitas pelayanan/jasa.

Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)

Selain perhitungan CSI, ketidakmaksimalan kepuasan pasien ini juga dibuktikan dengan adanya gap antara harapan dan persepsi pelayanan rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam yang kesemua atributnya bernilai negatif. Peningkatan kualitas pelayanan oleh fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara bertahap sesuai prioritas perbaikannya. Prioritas perbaikan yang bisa dilakukan oleh fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam dapat dimulai dari atribut yang memiliki nilai gap paling besar kemudian selanjutnya berurutan ke atribut yang memiliki nilai gap yang lebih rendah. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan gap tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP)

No	Indikator	Rata-rata persepsi pelayanan	Rata-rata harapan	Gap	Ranking
<i>Reliability</i> (Keandalan)					
1	Menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	3,41	3,53	-0,11	14

*Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan
Di Kota Batam*

2	Keandalan dalam penanganan masalah layanan pasien..	3,33	3,59	-0,27	9
3	Melaksanakan pelayanan dengan benar pada saat pertama.	3,19	3,65	-0,46	5
4	Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.	2,98	3,73	-0,89	3
5	Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien.	3,26	3,64	-0,38	7
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>					
1	Selalu ada informasi pada pasien tentang kapan layanan akan dilaksanakan.	3,28	3,40	-0,13	13
2	Layanan tepat waktu bagi pasien.	3,14	3,24	-0,10	15
3	Kesediaan untuk membantu pasien.	2,78	3,26	-0,49	4
4	Kesiapan untuk merespon permintaan pasien.	2,63	3,47	-0,84	1
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
1	Petugas yang menanamkan keyakinan pada pasien.	3,31	3,56	-0,26	10
2	Pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa aman.	3,23	3,47	-0,24	11
3	Petugas yang selalu sopan.	2,54	3,38	-0,84	2
<i>Emphaty (Empati)</i>					
1	Petugas melayani pasien dengan penuh perhatian.	3,32	3,48	-0,16	12
2	Petugas mengutamakan kepentingan terbaik pasien..	3,13	3,55	-0,43	6
3	Petugas memahami kebutuhan pasien.	3,31	3,59	-0,28	8
4	Jam pelayanan yang nyaman.	3,53	3,61	-0,08	18
<i>Tangibles (Wujud)</i>					
1	Peralatan modern.	3,29	3,38	-0,09	16
2	Fasilitas/tempat pelayanan yang tampak menarik dilihat.	3,41	3,45	-0,04	20
3	Petugas yang memiliki penampilan rapi dan profesional.	3,44	3,53	-0,09	17
4	Barang/benda yang digunakan dalam pelayanan menarik dilihat.	3,43	3,43	-0,07	19

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai *gap* tertinggi adalah – 0,84 pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) atribut keempat yaitu kesiapan untuk merespon permintaan pasien dan indikator *Assurance* (Jaminan) atribut ketiga yaitu petugas yang selalu sopan.

Sedangkan nilai *gap* terendah yaitu -0,04 pada indikator *Tangibles* (Wujud) atribut kedua yaitu fasilitas/tempat pelayanan yang tampak menarik dilihat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam secara keseluruhan belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* berada diantara 66% - 80%, yaitu sebesar 79,6 % artinya kepuasan pelayanan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam termasuk ke dalam kriteria puas. Selain itu ketidakmaksimalan dari kepuasan pasien rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan di Kota Batam juga dibuktikan dengan negatifnya nilai *gap* antara harapan dan persepsi pelayanan. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar meningkatkan kepuasan pasien. Prioritas perbaikan pelayanan tersebut dapat dimulai dari atribut yang memiliki nilai *gap* negative tertinggi yaitu atribut kesiapan untuk merespon permintaan pasien dan petugas yang selalu sopan. Sehingga dengan adanya upaya fasilitas kesehatan di Kota Batam memperbaiki kualitas pelayanan rawat jalannya maka kepuasan pasien dapat meningkat.

DAFTAR REFERENSI

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (Edisi Ketiga). Binarupa Aksara.
- Dumpapa, Y., Joy, A., Rattu, M., & Korompis, G. E. C. (2010). Hubungan Lokasi, Biaya, Personil, dan Informasi Rumah Sakit dengan Keputusan Memilih Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. *Media Kesehatan*, 4(2), 40–46.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak Dari Tradisional Ke Digital*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009a). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Edisi ketiga). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009b). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (Edisi Ketiga). Erlangga.
- Muhammad Havidh, R., Isya, M., & M, S. S. (2022). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja. *Journal of The Civil Engineering Student*, 4(3), 302–308.
- Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. (2021). Provinsi Kepulauan Riau Dalam Angka 2021. In *Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisa GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.