

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur

Alkhair¹, Darmin^{2*}, Dea Zara Avila³, Nur Husnul Khatimah⁴, Muammar Iksan⁵

^{1,2}Program Studi Gizi Universitas Muhammadiyah Bima

*Korespondensi Penulis: dharmyn@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kinerja suatu layanan kesehatan dalam memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien menjadi sangat penting bagi masyarakat. Pandangan pasien terhadap kepuasan pelayanan sangat penting karena pasien akan mematuhi pengobatan serta mau datang berobat kembali. Maka penting bagi penyelenggara layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa yang diukur. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur yaitu sebanyak 175 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 175 orang responden dengan menggunakan *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi.

Hasil: Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur adalah sebesar 82.55 % dengan kategori sangat puas.

Kesimpulan: dapat disimpulkan bahwa hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Rawat inap, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: The performance of a health service in providing quality services that satisfy patients is very important for the community. The patient's view of service satisfaction is very important because patients will comply with treatment and want to come for treatment again. So it is important for health service providers to provide satisfactory service to patients.

Objective: The purpose of this study was to analyze the relationship between exclusive breastfeeding and parity with the incidence of stunting in children aged 6-12 months in Kotamobagu Municipality.

Method: This research uses quantitative research using descriptive analytic research methods with a cross sectional approach. Data analysis using the *Customer Satisfaction Index* (CSI) method is a method used to determine the level of patient satisfaction by looking at the level of performance and the level of importance of the service attributes being measured. The population in this study were outpatients at the Pratama Bolaang Mongondow Timur Regional General Hospital, namely 175 people. The sample in this study were 175 respondents using total sampling, namely a sampling technique where the number of samples is equal to the number of population.

Results: Based on the results of the study it can be concluded that the results of the *Customer Satisfaction Index* (CSI) level of outpatient satisfaction at the East Bolaang Mongondow Pratama Regional General Hospital (RSUD) amounted to 82.55% with the very satisfied category.

Keywords: Patient satisfaction, Hospitalization, Hospital

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberi kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hedrik, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi manajemen pemasaran, kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi, atau perusahaan dengan pengembangan kualitas pelayanan didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, serta kemajuandibidang teknologi dan perekonomian, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2011).

Zeithaml dkk (1990) bahwa pelayanan diharapkan konsumen dan pelayanan diterima oleh pengguna merupakan dua faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada penilaian kemampuan pemberi atau penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan secara konsisten. Pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, makakualitas layanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan ksehatan, dan telah ditunjukan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien (WHO, 2017). Beberapa hasil penelitian menunjukan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambukti tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapu India menurut Twayana 34,3% sedangkan di Indonesia menunjukan angka kepuasan pasien 42,8% (Witter *et.al*, 2015).

Hasil penelitian handayani (2016) yang di analisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76%, kehandalan 72,09%, empati 72,89%, bertanggung 72,88% dan jaminan 72,22%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58% dikategorikan puas. Penelitian yang dilakukan oleh Asmanning tyas (2013) dengan judul metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) kepuasan pasien poliklinik semarang tahun 2013. Hasil penelitian menunjukan pada aspek kehandalan memiliki tingkat kesesuaian 90,64%, aspek cepat tanggap 89,00%, aspek jaminan 89,17%, aspek empati 89,98% dan aspek bentuk fisik 90,89% dengan tolak ukur tingkat kesesuaian 89,74%. Poliklinik Universitas Dian Nuswantoro perlu meningkatkan pelayanan (Nurul, 2015).

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur bahwa jumlah pasien rawat jalan dalam tiga bulan terakhir yaitu sebanyak 175 orang pasien. Hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 18 orang pasien rawat rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur didapatkan bahwa presepsi pasien terhadap tingkat *importance* yaitu sebesar 93% sedangkan tingkat *performance* yaitu sebesar 85%. Adanya *gap* antara tingkat *importance* dengan tingkat *performance* dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit UmumDaerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur.

Penelitian kepuasan pasien menjadi penting dan dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Sehingga kemauan dan keinginan pasien dapat

diketahui untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian menganalisis pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat suatu objek atau populasi tertentu (Sinulingga, 2011). Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur. Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur dengan jumlah pasien rawat jalan 3 bulan terakhir (Mei-Juli 2022) yaitu sebanyak 175 orang pasien rawat jalan. Sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian misalnya karena terbatasnya dana, tenaga dan waktu. Sampel dalam penelitian ini adalah 175 orang responden dengan menggunakan total sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah aksidental sampling. Proses pengambilan sampel dilakukan dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah kriteria yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Sedangkan kriteria eksklusi adalah ciri-ciri anggota populasi yang tidak dapat diambil sampel. Instrumen pengumpulan data merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner penelitian berisikan identitas responden yang terdiri dari nomor responden, jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, status pasien, dan status kunjungan.

HASIL

Hasil Analisis Kepuasan Pasien Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 1. Hasil Analisis Kepuasan Pasien Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
Competence	4,1	3,6	7,81	27,85
Responsiveness	4,2	3,7	7,93	29,22
Access	3,3	4,1	6,23	25,50
Courtesy	4,4	4,3	8,38	36,02
Reliability	4,6	3,5	8,61	29,81
Communication	4,5	4,4	8,59	37,79

<i>Credibility</i>	4,7	4,7	8,91	42,22
<i>Security</i>	4,7	4,6	8,93	40,79
<i>Understanding/knowing the customer</i>	4,7	4,5	8,89	40,18
<i>Tangibles</i>	4,9	4,8	9,26	44,01
<i>Interpersonal relations</i>	3,8	4,0	7,10	28,27
<i>Recovery</i>	4,9	3,3	9,30	31,09
<i>Weight Total (WT)</i>				412,7
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>				82,55 %

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur adalah sebesar 82,55 % dengan kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama Bolaang Mongondow Timur adalah sebesar 82,55 % dengan kategori sangat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). dengan judul Penerapan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* hasil yang diperoleh bahwa Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* berdasarkan delapan kriteria kualitas layanan memiliki enam kriteria yaitu *Availability, Time, Customer Service, Comfort, Safety, dan Environment* yang mendapatkan nilai CSI yang berada pada rentang 66% - 80,99% dan termasuk dalam kategori “Puas”. Lalu untuk kriteria *Information* diperoleh nilai CSI yang berada pada rentang 51% - 65,99 % dan termasuk dalam kategori “Cukup Puas”. Kemudian untuk kriteria *Access* diperoleh nilai CSI yang berada pada rentang 81% - 100% dan termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Selanjutnya pada Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* secara keseluruhan, diperoleh nilai sebesar 73,54% yang berada pada rentang 66% - 80,99% dan termasuk dalam kategori “Puas”.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan produk atau kinerja pelayanan yang dirasakan terhadap ekspektasi. Jika kinerja produk atau layanan tidak mencapai harapan maka pelanggan tidak puas. Tetapi jika produk atau layanan melebihi harapan maka pelanggan akan puas (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari ciri dari suatu barang serta jasa yang bisa mempengaruhi kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan Kotler (2012), Suatu produk atau jasa dapat memuaskan pelanggan dengan memenuhi suatu kebutuhan dari pelanggan tersebut serta keinginan nya terpenuhi pada saat menyewa lapangan futsal, dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan

customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Jika suatu kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan pun akan merasa tidak puas, jika kinerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan otomatis pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diberikan namun jika kinerja sangat melebihi harapan maka pelanggan pun akan merasakan sangat puas dengan apa yang diberikan Tjiptono (2012). Kepuasan pelanggan dimana suatu timbal balik dari pelanggan terhadap persepsi antara perbedaan kinerja serta harapan pelanggan setelah melakukan pembelian produk atau jasa yang bersangkutan, dimana kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan, kinerja dan harapan Tjiptono (2012).

Kualitas Pelayanan yang tinggi dapat di ciptakan melalui pemenuhan *Perceived* terhadap variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy* secara optimal sehingga menghasilkan gambaran atau kesan oleh pasien yang baik pada pelayanan kesehatan baik dari segi keramahan petugas, profesionalisme petugas, fasilitas perawat, ketersediaan dan kelengkapan alat penunjang, ketepatan waktu layanan, kesesuaian prosedur penanganan pasien dan ketepatan pengambilan keputusan petugas, (Aliyani , Aritonang, & Derriawan, 2019). Beberapa faktor yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan kesehatan yang optimal melalui kesadaran tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, Petugas kesehatan bertanggungjawab atas segala tugasnya, ketersediaan dana operasional yang cukup serta sarana dan prasarana, maka masyarakat akan memberikan penilaian yang bagus terhadap pelayanan yang diberikan (Siswanto, Makmur, & Lastiti , 2019).

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyani , L. M., Aritonang, & Derriawan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Quality Terhadap Kepuasan Pasien BPJS-Kesehatan Rawat Jalan RSUD Bayu Asih Purwakarta. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Medika Tadulako*, 132-139.
- Asfary, O. R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.
- Etlidawati, & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional .*Medisains: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, 142-147.<https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- Fahmi, A. (2016). Analisis Penyebab Rendahnya Budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) Pada Karyawan Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Kesehatan Aiptinakes Jatim*, 24-35.
- Fazrin Nurul. (2015). “*Kualitas Pelayanan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah*”. *Jurnal Publika Jurnas S-1 Administrasi Negara*, Volume 4 Nomor 2.
- Gata, W., & Gilang, O. H. (2017). *Analysis Of Information System Quality Of Service On Bsi Academy's Environment Using Webqual Methods, Importance Performance Analysis And Fishbone*. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. 95(2), 229.
- Herri. (2017). *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta: Kencana.
- Hedrik, Gray Leonard. 2012. *Analisis Pagaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Torja Utara*, Universitas Hasanuddin, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Skripsi.
- Kotler , P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15 ed.)*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Listyowati, R., Indrayathi, P. A., & Sri, N. M. (2016). Persepsi Pengguna Layanan Kesehatan Primer Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Badan Layanan Umum Di Kabupaten Gianyar. *Archive Community Health*, 47-55.

- Mursyidah, L., & Nurfajriyah, I. (2107). Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 109-124.<https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1322>
- Purwoastuti, Endang, & Walyani, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Puspitasari, R. 2013. *Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap*
- Perangin-Angin, R., Nababan, E.S.M, & Bu'ulolo, F. (2013) *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus: RSU Vina Estetica Medan)*. Saintia Matematika; Medan.
- Sahdam. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Mokopido Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Katalogis*, 141-150.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856-870.
- Siswanto, H., Makmur, M., & Lastiti, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Operasionalisasi Program Mobil Sehat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1821-1826.
- Sutriono, D., & Sudirman. (2020). Health Services Description (Pharmacy Installation) In District Hospital Prof. Dr. H. Aloe Saboe Gorontalo City. *Jurnal IKESMA*, 117-125.<https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i2.19466>
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan.
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. (2003). *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.