

## *Level of Patient Satisfaction in METAKON Services at the Singasana Regional General Hospital, Tabanan Regency*

### **Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan METAKON di Rumah Sakit Umum Daerah Singasana Kabupaten Tabanan**

**Made Restu Sanjaya Adi<sup>1</sup>, Ni Made Kurniati<sup>2\*</sup>, Kadek Fina Aryani Putri<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(\*) Corresponding Author: [nimadekurni@undhirabali.ac.id](mailto:nimadekurni@undhirabali.ac.id)

**Article info**

**Keywords:**

RSUD Singasana, Konsultasi Online, Dimensi Kepuasan, Telemedis, METAKON, Kepuasan Pasien

**Abstract**

*At Singasana Hospital there is a telemedicine service which has the service name METAKON (Medical Electronic, Question and Consultation), this service is an innovation to provide communication services to the public to specialist doctors regarding health problems experienced so that it is easier for patients to get information about the conditions they are experiencing. This service is a consultation service between patients and specialist doctors via the WhatsApp Messenger application, there are 15 specialist doctors. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in the "METAKON" service at Singasana Regional General Hospital, Tabanan Regency in terms of quality dimensions, namely responsiveness, reliability, empathy, assurance, and appearance. tangible) The type of research used is quantitative research with a descriptive method that is applied with the aim of representing conditions in an objective situation and getting an idea of the patient's views in obtaining "METAKON" services at Singasana Hospital, Tabanan Regency. The results showed that all respondents only consulted 7 specialist doctors out of a total of 15 specialist doctors in Singasana Hospital. The highest satisfaction results were found in the Empathy dimension with a satisfaction value of 89.2% and the lowest is in the Tangibles dimension with a satisfaction value of 81.8%. Based on the results of the research that has been carried out, several things can be concluded as follows. 88.4% (very satisfied), Responsiveness dimension 83.1% (satisfied), Assurance dimension 88.6% (very satisfied), Empathy dimension 89.2% (very satisfied), Tangibles dimension 81, 8% (satisfied).*

**Kata kunci:**

RSUD Singasana, Konsultasi Online, Dimensi Kepuasan, Telemedis, METAKON, Kepuasan Pasien

**Abstrak**

Di RSUD Singasana terdapat pelayanan telemedis yang memiliki nama pelayanan METAKON (Medical Elektronik, Tanya dan Konsultasi), pelayanan ini merupakan suatu inovasi untuk memberi layanan komunikasi kepada masyarakat ke dokter spesialis terkait permasalahan kesehatan yang dialami sehingga memudahkan pasien mendapat informasi tentang kondisi yang di alami. Pelayanan ini merupakan pelayanan konsultasi antara pasien kepada dokter spesialis melalui aplikasi *WhatsApp Messenger*, terdapat 15 dokter spesialis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan "METAKON" di Rumah Sakit Umum Daerah Singasana Kabupaten Tabanan dilihat dari Dimensi kualitas yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), serta penampilan (*tangible*). Jenis penelitian yang

digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan Metode deskriptif yang diterapkan memiliki tujuan dalam merepresentasikan kondisi dalam situasi yang objektif serta memperoleh bayangan tentang pandangan pasien dalam memperoleh pelayanan “METAKON” di RSUD Singasana Kabupaten Tabanan. Hasil penelitian menunjukkan keseluruhan responden hanya berkonsultasi dengan 7 Dokter Spesialis dari total 15 Dokter Spesialis yang ada di RSUD Singasana. Hasil kepuasan terbesar terdapat pada dimensi *Empathy* dengan nilai kepuasan sebesar 89,2% dan terendah pada dimensi *Tangibles* dengan nilai kepuasan sebesar 81,8%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut nilai kepuasan yang di peroleh pada dimensi *Reliability* sebesar 88,4% (sangat puas), dimensi *Responsiveness* sebesar 83,1% (puas), dimensi *Assurance* sebesar 88,6% (sangat puas), dimensi *Empathy* sebesar 89,2% (sangat puas), dimensi *Tangibles* sebesar 81,8% (puas).

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang sudah memasuki revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi semakin cepat, terutama di bidang informasi dan komunikasi digital. Sektor kesehatan dianggap sebagai sektor yang paling diuntungkan dari revolusi 4.0 karena perpaduan sistem fisik, digital, dan biologis. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan juga harus dilakukan secara adaptif dan mengembangkan inovasi dengan mengikuti situasi terkini. Penggunaan teknologi telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan dapat diakses oleh masyarakat umum (Sidik, 2022).

Selain itu, dampak dari penyebaran virus Covid-19 membuat perubahan yang signifikan melalui sector sosial, ekonomi dan kesehatan. System pelayanan kesehatan semakin berkembang dengan adanya alternative bagi pihak pelayanan dan perawatan kepada pasien tanpa adanya kontak langsung. Sistem ini memberikan sarana prasarana berkomunikasi dengan bentuk sinkron yang memanfaatkan video atau telepon, non sinkron melalui pesan portal dari pasien, komunikasi tertulis dengan alat yang dimiliki dan disesuaikan dengan kemampuan pasien, serta e-konsultasi (Noor, 2021).

Dalam upaya masyarakat untuk mendapatkan informasi kesehatan, salah satu solusi yang tersedia adalah layanan telemedicine. Penggunaan telemedicine dalam pelayanan medis telah diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019. Selama wabah penyakit tersebut, Kementerian Kesehatan kemudian mengeluarkan Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Medis Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Mencegah Penyebaran penyakit COVID 19 (Hartono & Hartini, 2022). Inovasi telemedicine juga menghadirkan kenyamanan dan solusi bagi pasien yang sakit. Konseling online harus menjadi alternatif bagi masyarakat karena memungkinkan pasien untuk menerima layanan medis tanpa harus pergi ke rumah sakit. (Pramudita et al., 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Singasana merupakan pusat pelayanan medis spesialisik yang bermutu tinggi dan komprehensif yang mengedepankan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, handal dan profesional dengan harga yang terjangkau serta selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. RS Singasana juga berperan dalam mendukung pariwisata di Bali, termasuk memberikan rasa aman saat sakit. RSUD Singasana merupakan rumah sakit umum Kabupaten Tabanan, terletak di Br. Tegal Antugan, Desa Nyitdah, Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan dan merupakan RS tipe C Pendidikan yang telah terakreditasi DASAR per tanggal 03 Oktober 2019, Sistem Pengelolaan sudah

BLUD tanggal 1 November 2021 dengan 107 Tempat Tidur (Profil RSUD Singasana 2022).

Di RSUD Singasana terdapat pelayanan telemedis yang memiliki nama pelayanan METAKON (Medical Elektronik, Tanya dan Konsultasi), pelayanan ini merupakan suatu inovasi untuk memberi layanan komunikasi kepada masyarakat ke dokter spesialis terkait permasalahan kesehatan yang dialami sehingga memudahkan pasien mendapat informasi tentang kondisi yang di alami. Pelayanan ini masih terbilang baru dan mulai dilaksanakan pada 6 desember 2022. Target dari pelayanan “METAKON” ini adalah 1500 orang per tahun (SOP Pelayanan). Pelayanan ini merupakan pelayanan konsultasi antara pasien kepada dokter spesialis melalui aplikasi *WhatsApp Messenger*, terdapat 15 dokter spesialis dalam pelayanan ini yang dimana pasien dapat menemukan nomor telepon dokter spesialis melalui web rumah sakit atau kartu nama yang telah di sebarakan oleh PKRS kepada pasien. *WhatsApp Messenger* yaitu *platform* yang berfungsi untuk pertukaran pesan dengan tanpa menggunakan biaya SMS, melainkan data internet. (Candrasari, 2019).

Kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan medis yang mereka terima. Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Pengguna jasa kesehatan akan merasa puas apabila merasakan pelayanan yang diterimanya berdasarkan kualitas pelayanan itu sendiri, yaitu baik atau buruknya pelayanan karena pelayanan tenaga medisnya sendiri (Widiasari *et al.*, 2019). Kualitas dari layanan kesehatan direfleksikan atas beragam dimensi kualitas, bila dilihat dari segi teoritis. Dimensi kualitas yaitu ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), serta penampilan (*appearance*).

Hingga bulan februari 2023 pasien yang terdata menggunakan layanan “METAKON” ini berjumlah 184 orang. Karena pelayanan “METAKON” ini masih terbilang baru maka sangat penting bagi RSUD Singasana untuk mengetahui bagaimana *feedback* yang di berikan oleh pasien pengguna pelayanan dengan meneliti tingkat kepuasan pasien, untuk mengetahui apakah mereka sudah puas atau belum puas terhadap layanan baru ini. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka sangat penting untuk dilakukannya penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan “METAKON” (Medical Elektronik, Tanya, dan Konsultasi) di Rumah Sakit Umum Daerah Singasana Kabupaten Tabanan, karena hasil dari penelitian kepuasan pasien ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan METAKON di RSUD Singasana untuk kedepannya.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan tahapan dalam penelitian untuk memperoleh ilmu yang memanfaatkan tahapan-tahapan statistik yang berbentuk angka atau *numerical* (Rosyidah, 2020). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yang diterapkan memiliki tujuan dalam merepresentasikan kondisi dalam situasi yang objektif serta memperoleh bayangan tentang pandangan pasien dalam memperoleh pelayanan “METAKON” di RSUD singasana Kabupaten Tabanan.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *non-probability sampling* yakni pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk menjadi sampel. Dengan jenis *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan kriteria inklusi dan eksklusi dalam

penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien mengenai Pelayanan “METAKON” di RSUD Singasana

Populasi penelitian ini adalah 184 pasien RSUD Singasana yang telah menggunakan pelayanan “METAKON”, dari bulan Desember 2022 hingga bulan Februari 2023. Penentuan sampel menggunakan rumus minimal sampel size dari Lemeshow (1997) maka akumulasi sampel yang diperoleh akan diputuskan, Berdasarkan rumus Lemeshow jumlah sampel responden yang diperlukan adalah sebanyak 100, dan ditambah 10% untuk mengantisipasi kesalahan, jadi jumlah responden minimal yang diambil adalah sebanyak 110.

Penelitian ini menggunakan metode angket (kuesioner). Kuesioner atau metode angket adalah daftar yang berisi rangkaian pertanyaan tentang suatu isu atau bidang studi. Untuk memperoleh data, kuesioner elektronik disebarkan kepada responden (yang menanggapi pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), khususnya dalam rangka penelitian survei. Bentuk angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana soal-soalnya menggunakan teknik pilihan ganda atau sudah tersedia pilihan jawaban. Dengan demikian, responden dapat memilih jawaban yang diinginkan.

data yang didapatkan dilaksanakan tabulasi data yang selanjutnya diolah melalui uji statistik Analisa univariat yang dilaksanakan dalam memperoleh bayangan general dengan metode penjabaran di tiap variabel yang dimanfaatkan dalam penelitian (Priskila, 2019). Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan METAKON di RSUD Singasana dapat diklasifikasikan kedalam nilai kepuasan menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Permenpan) Nomor 14 Tahun 2017:

- 1) Nilai 25,00 –64,99 = Tidak Puas
- 2) Nilai 65,00 –76,60 = Kurang Puas
- 3) Nilai 76,61 –88,30 = Puas
- 4) Nilai 88,31 –100,00 = Sangat Puas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan pengambilan data menggunakan kuesioner terhadap 110 orang responden mengenai “Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan METAKON di Rumah Sakit Umum Daerah Singasana Kabupaten Tabanan”, didapatkan Hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, dan pekerjaan

Karakteristik Responden	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
18 - 29	41	37,2
30 - 54	55	50
>55	14	12,7
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	72	65,5
Perempuan	38	34,5
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP/ sederajat	2	1,8
SMA/ sederajat	44	48,4
Diploma/ Sarjana	64	70,4
<b>Pekerjaan</b>		

Lainnya	17	18,7
Pedagang	3	2,7
Petani	4	3,6
PNS	36	32,7
Swasta	50	45,6

Pada Tabel 1 Menunjukkan frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak terdapat pada umur 30 – 54 tahun yakni sebanyak 55 orang (50%), Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, jenis kelamin responden laki-laki lebih banyak dari jenis kelamin perempuan, dimana responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 72 orang (65,5%), Berdasarkan frekuensi Pendidikan terakhir, Pendidikan terakhir diploma/sarjana adalah Pendidikan terakhir responden terbanyak yakni sebanyak 64 orang (70,4%), Berdasarkan karakteristik Pekerjaan, responden terbanyak pada pekerjaan swasta yakni sebanyak 50 orang (45,5%).

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Konsultasi Online dengan Dokter Spesialis Di RSUD Singasana**

Jenis Dokter Spesialis	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)
<b>Melakukan Konsultasi Online dengan Dokter Spesialis Di RSUD Singasana</b>		
Dokter spesialis Anak	24	21,8
Dokter spesialis Mata	14	12,7
Dokter spesialis Paru	8	7,3
Dokter spesialis Penyakit Dalam	27	24,5
Dokter spesialis Saraf	10	9,1
Dokter Spesialis THT	20	18,2
Dokter spesialis Urologi	7	6,4

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa keseluruhan responden hanya berkonsultasi dengan 7 Dokter Spesialis dari total 15 Dokter Spesialis yang ada di RSUD Singasana. Responden paling banyak melakukan konsultasi online dengan Dokter Spesialis Penyakit Dalam yakni sebanyak 27 orang (24,5%)

### **B. Gambaran Kepuasan Pasien ditinjau dari 5 Dimensi Kepuasan**

Terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (*Reliability*), ketanggapan dokter spesialis (*Responsiveness*), jaminan dan kejelasan tindakan/perawatan dokter spesialis (*Assurance*), sikap empati dokter spesialis (*Emphaty*), dan sarana/prasarana berupa penggunaan media aplikasi dalam pelayanan (*Tangibles*). yang diukur berdasarkan rentang Skor dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi berikut:

**Tabel 3**  
**Gambaran Respon Pasien dari Dimensi *Reliability***

Indikator	Skor Kriteria	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)	Total Skor	Persentase Kepuasan (%)
Dokter menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/jelas	Sangat Tidak Setuju	0	0	491	89,2
	Tidak Setuju	1	0,9		
	Rragu-Ragu	5	4,5		
	Setuju	46	41,8		
	Sangat Setuju	58	52,7		
Dokter merekomendasikan obat sesuai dengan kondisi yang dialami pasien	Sangat Tidak Setuju	0	0	482	87,6
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	4	3,6		
	Setuju	60	54,5		
	Sangat Setuju	46	41,8		
Dokter memberitahu jenis penyakit secara lengkap	Sangat Tidak Setuju	0	0	481	87,4
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	7	6,4		
	Setuju	55	50,0		
	Sangat Setuju	48	43,6		
Dokter memberikan informasi mengenai cara pencegahan penyakit	Sangat Tidak Setuju	0	0	491	89,2
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	7	6,4		
	Setuju	45	40,9		
	Sangat Setuju	58	52,7		

Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan “METAKON” RSUD Singasana untuk dimensi *Reliability* pada tabel 3, dari 110 orang responden (100%) yang diteliti didapatkan jawaban responden terbanyak pada kriteria setuju sebanyak 54,5% dengan jawaban tertinggi pada indikator; Dokter merekomendasikan obat sesuai dengan kondisi yang dialami pasien sebanyak 60 orang responden menjawab setuju dan paling rendah 0,9% dengan jawaban tidak setuju, 1 orang responden menjawab tidak setuju pada indikator; Dokter menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/jelas.

**Tabel 4**  
**Gambaran Respon Pasien dari Dimensi *Responsiveness***

Indikator	Skor Kriteria	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)	Total Skor	Persentase Kepuasan (%)
Pasien melakukan pendaftaran melalui web/WhatsApp dengan dilayani dengan cepat	Sangat Tidak Setuju	2	1,8	421	76,5
	Tidak Setuju	3	2,7		
	Rragu-Ragu	28	25,5		
	Setuju	56	50,9		
	Sangat Setuju	21	19,1		
Dokter merespon pesan melalui aplikasi WhatsApp dengan cepat	Sangat Tidak Setuju	4	3,6	429	78
	Tidak Setuju	7	6,4		
	Rragu-Ragu	17	15,5		
	Setuju	50	45,5		
	Sangat Setuju	32	29,1		
Dokter tanggap dalam melayani pasien saat berkonsultasi	Sangat Tidak Setuju	0	0	495	90
	Tidak Setuju	2	1,8		
	Rragu-Ragu	3	2,7		
	Setuju	43	39,1		
	Sangat Setuju	62	56,4		
Dokter menerima dan melayani dengan baik	Sangat Tidak Setuju	0	0	484	88
	Tidak Setuju	1	0,9		
	Rragu-Ragu	7	6,4		
	Setuju	49	44,5		
	Sangat Setuju	53	48,2		

Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan “METAKON” RSUD Singasana untuk variabel *Responsiveness* pada tabel 5.4, dari 110 orang responden (100%) yang diteliti didapatkan jawaban responden terbanyak pada kriteria sangat setuju sebanyak 56,4% dengan jawaban tertinggi pada indikator; Dokter tanggap dalam melayani pasien saat berkonsultasi, sebanyak 62 orang responden menjawab sangat setuju dan paling rendah 0,9% dengan jawaban tidak setuju, 1 orang responden menjawab tidak setuju pada indikator; Dokter menerima dan melayani dengan baik.

**Tabel 5**  
**Gambaran Respon Pasien dari Dimensi Assurance**

Indikator	Skor Kriteria	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)	Total Skor	Persentase Kepuasan (%)
Dokter mempunyai kemampuan dalam menginformasikan cara perawatan penyakit dengan baik	Sangat Tidak Setuju	0	0	491	89,2
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	6	5,5		
	Setuju	47	42,7		
Dokter mampu menimbulkan rasa keyakinan pasien untuk sembuh	Sangat Tidak Setuju	0	0	497	90,3
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	4	3,6		
	Setuju	45	40,9		
Dokter bersikap jujur dan terbuka dalam menjelaskan kondisi pasien	Sangat Tidak Setuju	0	0	481	87,4
	Tidak Setuju	1	0,9		
	Rragu-Ragu	9	8,2		
	Setuju	48	43,6		
Dokter dan tim PKRS dapat menjamin keamanan dan identitas pasien	Sangat Tidak Setuju	0	0	481	87,4
	Tidak Setuju	1	0,9		
	Rragu-Ragu	9	8,2		
	Setuju	48	43,6		
	Sangat Setuju	52	47,3		

Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan “METAKON” RSUD Singasana untuk variabel *Responsiveness* pada tabel 5.5, dari 110 orang responden (100%) yang diteliti didapatkan jawaban responden terbanyak pada kriteria sangat setuju sebanyak 55,5% dengan jawaban tertinggi pada indikator; Dokter mampu menimbulkan rasa keyakinan pasien untuk sembuh, sebanyak 61 orang responden menjawab sangat setuju dan paling rendah 0,9% dengan jawaban tidak setuju, masing-masing 1 orang responden menjawab tidak setuju pada indikator; Dokter bersikap jujur dan terbuka dalam menjelaskan kondisi pasien dan pada indikator Dokter dan tim PKRS dapat menjamin keamanan dan identitas pasien.

**Tabel 6**  
**Gambaran Respon Pasien dari Dimensi Empathy**

Indikator	Skor Kriteria	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)	Total Skor	Persentase Kepuasan (%)
Dokter mengerti dan memahami kondisi pasien	Sangat Tidak Setuju	0	0	489	88,9
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	5	4,5		
	Setuju	51	46,4		
Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien pada saat konsultasi	Sangat Tidak Setuju	0	0	493	89,6
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	5	4,5		
	Setuju	47	42,7		
Dokter bersikap ramah dan sopan pada saat konsultasi	Sangat Tidak Setuju	0	0	496	90,1
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	7	6,4		
	Setuju	40	36,4		
Dokter tidak memberikan batasan waktu saat pasien melakukan konsultasi	Sangat Tidak Setuju	0	0	486	88,3
	Tidak Setuju	1	0,9		
	Rragu-Ragu	7	6,4		
	Setuju	47	42,7		
	Sangat Setuju	55	50,0		

Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan “METAKON” RSUD Singasana untuk variabel *Empathy* pada tabel 6, dari 110 orang responden (100%) yang diteliti didapatkan jawaban responden terbanyak pada kriteria sangat setuju sebanyak 57,3% dengan jawaban tertinggi pada indikator; Dokter bersikap ramah dan sopan pada saat konsultasi

konsultasi, sebanyak 63 orang responden menjawab sangat setuju dan paling rendah 0,9% dengan jawaban tidak setuju, 1 orang responden menjawab tidak setuju pada indikator; Dokter tidak memberikan batasan waktu saat pasien melakukan konsultasi.

**Tabel 7**  
**Gambaran Respon Pasien dari Dimensi *Tangibles***

Indikator	Skor Kriteria	Frekuensi (f) (n = 110)	Persentase (%)	Total Skor	Persentase Kepuasan (%)
Dokter dapat dihubungi dengan mudah melalui WhatsApp pada jam pelayanan	Sangat Tidak Setuju	1	0,9	415	75,4
	Tidak Setuju	10	9,1		
	Rragu-Ragu	30	27,3		
	Setuju	41	37,3		
	Sangat Setuju	28	25,5		
Nomor telepon dokter mudah di dapatkan	Sangat Tidak Setuju	2	1,8	423	76,9
	Tidak Setuju	7	6,4		
	Rragu-Ragu	27	24,5		
	Setuju	44	40,0		
	Sangat Setuju	30	27,3		
Pendaftaran pelayanan melalui Web/ aplikasi WhatsApp sangat mudah	Sangat Tidak Setuju	0	0	485	88,1
	Tidak Setuju	1	0,9		
	Rragu-Ragu	9	8,2		
	Setuju	44	40,0		
	Sangat Setuju	56	50,9		
Pasien merasa nyaman saat berkonsultasi lewat aplikasi WhatsApp	Sangat Tidak Setuju	1	0,9	478	86,9
	Tidak Setuju	0	0		
	Rragu-Ragu	12	10,9		
	Setuju	44	40,0		
	Sangat Setuju	53	48,2		

Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan “METAKON” RSUD Singasana untuk variabel *Tangibles* pada tabel 5.7, dari 110 orang responden (100%) yang diteliti didapatkan jawaban responden terbanyak pada kriteria sangat setuju sebanyak 50,9% dengan jawaban tertinggi pada indikator; Pendaftaran pelayanan melalui Web/ aplikasi WhatsApp sangat mudah, sebanyak 56 orang responden menjawab sangat setuju dan paling rendah 0,9% dengan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju, dimana masing-masing 1 orang responden menjawab pada indikator; Dokter dapat dihubungi dengan mudah melalui WhatsApp pada jam pelayanan, Pendaftaran pelayanan melalui Web/ aplikasi WhatsApp sangat mudah, dan pada indikator, Pasien merasa nyaman saat berkonsultasi lewat aplikasi WhatsApp.

**Tabel 8**  
**Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Jenis Dokter Spesialis**

Jenis Dokter Spesialis	Tidak Puas	(%)	Puas	(%)	Sangat Puas	(%)	Total	(%)
Dokter spesialis Anak	1	100,0	16	22,9	7	17,9	24	21,8
Dokter spesialis Mata	0	0,0	4	5,7	10	25,6	14	12,7
Dokter spesialis Paru	0	0,0	3	4,3	5	12,8	8	7,3
Dokter spesialis Penyakit Dalam	0	0,0	13	18,6	14	35,9	27	24,5
Dokter spesialis Saraf	0	0,0	10	14,3	0	0,0	10	9,1
Dokter spesialis THT	0	0,0	18	25,7	2	5,1	20	18,2
Dokter spesialis Urologi	0	0,0	6	8,6	1	2,6	7	6,4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 5.8 yang menggambarkan kepuasan pasien terhadap jenis dokter spesialis, didapatkan hasil bahwa pada jenis dokter spesialis anak terdapat 1 (100%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan saat melakukan konsultasi,

pada kriteria puas diperoleh responden terbanyak pada jenis dokter spesialis THT dimana terdapat 18 (25,7%) responden merasa puas pada pelayanan yang di berikan dan pada kriteria sangat puas diperoleh responden terbanyak pada jenis dokter spesialis penyakit dalam, dimana terdapat 14 (35,9%) responden merasa sangat puas pada pelayanan yang di berikan.

**Tabel 9**  
**Gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan “METAKON” di Rumah Sakit Umum Daerah Singasana Kabupaten Tabanan**

Dimensi Kepuasan	Skor	Persentase Kepuasan	Kriteria Kepuasan
Kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan ( <i>Reliability</i> )	1945	88,4%	Sangat Puas
Ketanggapan dokter spesialis ( <i>Responsiveness</i> )	1829	83,1%	Puas
Jaminan dan kejelasan tindakan/perawatan dokter spesialis ( <i>Assurance</i> )	1950	88,6%	Sangat Puas
Sikap empati dokter spesialis ( <i>Emphaty</i> )	1964	89,2%	Sangat Puas
Sarana/prasarana berupa penggunaan media aplikasi dalam pelayanan ( <i>Tangibles</i> )	1801	81,8%	Puas
Rata Rata		86,2%	

Berdasarkan tabel 9 yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan yakni kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (*Reliability*), ketanggapan dokter spesialis (*Responsiveness*), jaminan dan kejelasan tindakan/perawatan dokter spesialis (*Assurance*), sikap empati dokter spesialis (*Emphaty*), dan sarana/prasarana berupa penggunaan media aplikasi dalam pelayanan (*Tangibles*) pada pelayanan “METAKON” di RSUD Singasana, dari 110 orang responden yang diteliti, didapatkan persentase rata-rata kepuasan pasien sebesar 86,2%, yang berarti termasuk kedalam kriteria Puas.

## Pembahasan

### 1. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* yang di maksud pada penelitian ini adalah kehandalan dokter spesialis dalam menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/jelas, kehandalan Dokter merekomendasikan obat sesuai dengan kondisi yang dialami pasien, kehandalan Dokter memberitahu jenis penyakit secara lengkap, kehandalan Dokter memberikan informasi mengenai cara pencegahan penyakit.

Kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan pada pelayanan “METAKON” RSUD Singasana didapatkan hasil sebesar 88,4% yang termasuk kriteria puas dimana pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan ini.

Hasil persentase kepuasan terbesar pada dimensi *reliability* terdapat pada indikator; Dokter menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/jelas, dan Dokter memberikan informasi mengenai cara pencegahan penyakit, dengan persentase kepuasan sebesar 89,2% yang termasuk kedalam kriteria sangat puas, persentase kepuasan terendah sebesar 87,4% terdapat pada indikator; Dokter memberitahu jenis penyakit secara lengkap, yang termasuk kedalam kriteria puas.

## **2. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi ketanggapan Dokter Spesialis (*Responsiveness*)**

Dimensi *Responsiveness* yang dimaksud pada penelitian ini adalah, pendaftaran melalui web/WhatsApp dilayani dengan cepat oleh petugas, ketanggapan dokter spesialis dalam merespon pesan pasien melalui aplikasi WhatsApp, ketanggapan dokter spesialis dalam melayani pasien saat berkonsultasi, dan Dokter menerima dan melayani pasien dengan baik.

Kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan pada pelayanan “METAKON” RSUD Singasana didapatkan hasil sebesar 83,1% yang termasuk kriteria puas dimana pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan ini.

Hasil persentase kepuasan terbesar pada dimensi *Responsiveness* terdapat pada indikator; Dokter tanggap dalam melayani pasien saat berkonsultasi, dengan persentase kepuasan sebesar 90% yang kedalam kriteria sangat puas, dan persentase kepuasan terendah sebesar 76,5% terdapat pada indikator; Pasien melakukan pendaftaran melalui web/WhatsApp dilayani dengan cepat, yang termasuk kedalam kriteria kurang puas.

## **3. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi jaminan dan kejelasan tindakan/perawatan dokter spesialis (*Assurance*)**

Dimensi *Assurance* yang dimaksud pada penelitian ini adalah, Dokter mempunyai kemampuan dalam menginformasikan cara perawatan penyakit dengan baik, Dokter mampu menimbulkan rasa keyakinan pasien untuk sembuh, Dokter bersikap jujur dan terbuka dalam menjelaskan kondisi pasien, Dokter dan tim PKRS dapat menjamin keamanan dan identitas pasien.

Kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan pada pelayanan “METAKON” RSUD Singasana didapatkan hasil sebesar 88,6% yang termasuk kriteria sangat puas dimana pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan ini.

Hasil persentase kepuasan terbesar pada dimensi *Assurance* terdapat pada indikator; Dokter mampu menimbulkan rasa keyakinan pasien untuk sembuh, dengan persentase kepuasan sebesar 90,3% yang termasuk kedalam kriteria sangat puas, dan persentase kepuasan terendah sebesar 87,4% terdapat pada indikator; Dokter bersikap jujur dan terbuka dalam menjelaskan kondisi pasien dan Dokter dan tim PKRS dapat menjamin keamanan dan identitas pasien, yang termasuk kedalam kriteria puas

## **4. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi empati dokter spesialis (*Empathy*)**

Dimensi *emphaty* yang dimaksud pada penelitian ini adalah, Dokter mengerti dan memahami kondisi pasien, Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita pasien pada saat konsultasi, Dokter bersikap ramah dan sopan pada saat konsultasi, Dokter tidak memberikan batasan waktu saat pasien melakukan konsultasi.

Kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan pada pelayanan “METAKON” RSUD Singasana didapatkan hasil sebesar 89,2% yang termasuk kriteria sangat puas dimana pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan ini.

Hasil persentase kepuasan terbesar pada dimensi *emphaty* terdapat pada indikator; Dokter bersikap ramah dan sopan pada saat konsultasi, dengan persentase kepuasan sebesar 90,1% yang termasuk kedalam kriteria sangat puas, dan persentase kepuasan terendah sebesar 88,3% terdapat pada indikator; Dokter tidak memberikan batasan waktu saat pasien melakukan konsultasi, yang termasuk kedalam kriteria sangat puas.

#### **5. Kepuasan pasien dilihat dari dimensi sarana/prasarana berupa penggunaan media aplikasi dalam pelayanan (*Tangibles*)**

Dimensi *tangibles* yang dimaksud pada penelitian ini adalah, Dokter dapat dihubungi dengan mudah melalui *WhatsApp* pada jam pelayanan, Nomor telepon dokter mudah di dapatkan, Pendaftaran pelayanan melalui *Web/* aplikasi *WhatsApp* sangat mudah, Pasien merasa nyaman saat berkonsultasi lewat aplikasi *WhatsApp*.

Kepuasan pasien terhadap dimensi sarana/prasarana pada pelayanan “METAKON” RSUD Singasana didapatkan hasil sebesar 81,8% yang termasuk kriteria sangat puas dimana pasien merasa puas terhadap pelayanan ini.

Hasil persentase kepuasan terbesar pada dimensi *tangibles* terdapat pada indikator; Pendaftaran pelayanan melalui *Web/* aplikasi *WhatsApp* sangat mudah, dengan persentase kepuasan sebesar 88,1% yang termasuk kedalam kriteria puas, persentase kepuasan terendah sebesar 75,4% terdapat pada indikator; Dokter dapat dihubungi dengan mudah melalui *WhatsApp* pada jam pelayanan, yang termasuk kedalam kriteria kurang puas.

#### **6. Kepuasan pasien terhadap jenis dokter spesialis**

Menurut (Larasati, 2019) komunikasi antara Dokter dengan pasien dapat mempengaruhi kepuasan, Kemampuan komunikasi dokter dan pasien sebagai bentuk yang terjadi dalam berkomunikasi yaitu bagaimana dokter memiliki kemampuan untuk mengolah dan mentransformasikan informasi dari proses pertukaran informasi antara dokter dan pasien. komunikasi dokter dan pasien merupakan salah satu faktor yang menentukan antara puas atau tidaknya pasien.

Berdasarkan Tabel 5.8 yang menggambarkan kepuasan pasien terhadap jenis dokter spesialis, didapatkan hasil bahwa pada jenis dokter spesialis anak terdapat 1 (100%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan saat melakukan konsultasi, pada kriteria puas diperoleh responden terbanyak pada jenis dokter spesialis THT dimana terdapat 18 (25,7%) responden merasa puas pada pelayanan yang di berikan dan pada kriteria sangat puas diperoleh responden terbanyak pada jenis dokter spesialis penyakit dalam, dimana terdapat 14 (35,9%) responden merasa sangat puas pada pelayanan yang di berikan.

Hasil keseluruhan yang di peroleh yakni 1 orang menyatakan tidak puas, 70 orang menyatakan puas, dan 39 orang menyatakan sangat puas dengan pelayanan dokter spesialis pada pelayanan “METAKON” di RSUD Singasana.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* termasuk kedalam kriteria sangat puas dengan nilai kepuasan yang diperoleh sebesar 88,4%.
2. Kepuasan Pasien pada dimensi *Responsiveness* termasuk kedalam kriteria puas dengan nilai kepuasan yang diperoleh sebesar 83,1%.
3. Kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* termasuk kedalam kriteria sangat puas dengan nilai kepuasan yang di peroleh sebesar 88,6%.
4. Kepuasan pasien pada dimensi *Empathy* termasuk kedalam kriteria sangat puas dengan nilai kepuasan yang diperoleh sebesar 89,2%.
5. Kepuasan pasien pada dimensi *Tangibles* termasuk kedalam kriteria puas dengan nilai kepuasan yang diperoleh sebesar 81,8%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sidik, Z. N. (2022). Evaluasi Layanan Telemedicine Rumah Sakit Di Indonesia : Systematic Review. 1–14.
- Pramudita, M. A., Rahmanto, A. N., & Satyawan, I. A. (2022). Manajemen Pencarian Informasi Melalui Layanan Konsultasi Kesehatan Online Di Kalangan Pasien COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 151. <https://doi.org/10.31315/Jik.V20i2.6919>
- Hartono, N., & Hartini, M. (2022). Fulfillment Of Patient Rights in the Implementation of Telemedicine in the Era of Covid-19 Pandemic in Indonesia. <https://doi.org/10.4108/Eai.16-4-2022.2320130>
- Candrasari, S. (2019). Komunikasi Interpersonal Melalui Penggunaan Media Sosial Antara Dokter Dan Pasien Di Klinik Medika Lestari Jakarta. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1). <https://doi.org/10.37676/Professional.V6i1.836>
- Lemeshow, S. and David, J. (1997) *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Noor, S. (2021) *Gambaran pengetahuan dan perilaku pasien dan keluarga tentang manajemen dm tipe 2*. Karya Tulis Ilmiah, PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEPERAWATAN, POLTEKKES KEMENKES PALANGKA RAYA.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/Jki.V22i1.615>
- Rosyidah, K., Romeo, P., & Sirait, R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.