SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN KONSULTASI ONLINE MENGGUNAKAN MODEL *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI BALAI PENGOBATAN UMUM AZZAHRA PALEMBANG

OLEH

NAMA : TYA MUTIARA OCTAVIANI

NIM : 10011181722111

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PASIEN KONSULTASI ONLINE MENGGUNAKAN MODEL *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI BALAI PENGOBATAN UMUM AZZAHRA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1) Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

OLEH

NAMA : TYA MUTIARA OCTAVIANI

NIM : 10011181722111

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
SKRIPSI, 05 Agustus 2021

Tya Mutiara Octaviani; Dibimbing oleh Dr.Misnaniarti,S.KM.,M.KM

Analisis Kepuasan Pasien Konsultasi Online Menggunakan Model *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

xi + 73 halaman+5 tabel+ 9 lampiran

ABSTRAK

Salah satu upaya yang dapat dilakukan fasilitas kesehatan dalam mencegah penularan dan penyebaran virus Covid-19 ialah membatasi kontak langsung dengan pasien. Oleh karena itu, Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang menyelenggarakan pelayanan konsultasi *online*. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien konsultasi *online* berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu, Keberadaan (*Availability),* Ketanggapan (*Responsiveness),* Kenyamanan (*Convenience),* dan Tepat Waktu (*Timeliness).* Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif Deskriptif. Data yang digunakan ialah data primer dan sekunder. Sampel sebanyak 202 responden pasien yang pernah melakukan konsultasi kesehatan *online* di BP Umum Azzahra Palembang, dan berusia 20-50 tahun. Data dianalisis menggunakan Model *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan analisis kepuasan pasien menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan nilai sebesar 80,40% yang artinya mayoritas pasien merasa puas. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) kinerja pelayanan yang perlu dipertahankan adalah sikap ramah dan sopan petugas, serta pelayanan konsultasi *online* yang sudah sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga pasien akan memberikan loyalitasnya kepada Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) ,Kepuasan pasien

Kepustakaan: 60 (1990- 2021)

HEALTH POLICY ADMINISTRATION
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, 05 August 2021

Tya Mutiara Octaviani ; Mentored by Dr. Misnaniarti, S.KM.,M.KM

Patient Satisfaction Analysis of Online Consultation Using the Importance Performance Analysis Model and Customer Satisfaction Index at Azzahra General Medical Center Palembang.
xi + 73 halaman+ 5 tabel+ 9 lampiran

ABSTRACT

One of the efforts to prevent the transmission of Covid-19 is that health facilities need to limit direct contact with patients. Therefore, the Azzahra Palembang General Medical Center organizes an online consultation service. This study aims to analyse patient satisfaction based on aspects of service quality, namely, Availability,, Responsiveness, Convenience, and Timeliness. The type of research used is descriptive quantitative. The data used is primary and secondary data. The sample size is 202 patient respondents aged 20-50 years who have received online health consultations at BP General Azzahra Palembang. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) models. Analysis of patient satisfaction that used the Customer Satisfaction Index (CSI) model showed a satisfaction value of 80,40%. The result of the Importance Performance Analysis (IPA) that takes into account service availability, access to online consulting services and timeliness, falls into in quadrant I, which means that patient expectations are high but the reality is that the services is low. Service quality should be improved to maximize the available resources at the clinic. It was conclude that pastients were satisfied with the scheduling service and the special data collection system. This would provide patient uning the online consultation with a more complete and tidy system improve the patient satisfaction and build customer loyalty to General BP Azzahra Palembang.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction*

Literature: *60 (1990- 2021)*

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, September 2021

Yang bersangkutan,

Tya Mutiara Octaviani
NIM. 10011181722111

HALAMAN PENGESAHAN

KEPUASAN PASIEN KONSULTASI *ONLINE* MENGGUNAKAN MODEL *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI BALAI PENGOBATAN UMUM AZZAHRA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh :

TYA MUTIARA OCTAVIANI
10011181722111

Indralaya, 05 Agustus 2021

Mengetahui Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat	Pembimbing
Dr. Misnaniarti, S.KM.M.KM	Dr. Misnaniarti, S.KM.M.KM
NIP. 197606092002122001	NIP. 197606092002122001

iv

Universitas Sriwijaya

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul " Kepuasan Pasien Konsultasi *Online* Menggunakan Model *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 05 Agustus 2021.

Indralaya, 05 Agustus 2021

Tim Penguji Skripsi

Ketua :

1. Dr. Haerawati Idris, S.KM.,M.Kes
   NIP. 198603102012122001

Anggota :

2. Dian Safriantini, S.KM.,M.PH
   NIP. 198810102015042001

3. Dr. Rico Januar Sitorus, S.KM.,M.Kes (Epid)
   NIP. 198101212003121002

4. Dr. Misnaniarti, S.KM.M.KM
   NIP. 197606092002122001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Dr. Misnaniarti, S.KM.M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program
Studi Kesehatan Masyarakat

Dr. Novrika Sari, S.KM.,M.Kes
NIP.197811212001122002

v

Universitas Sriwijaya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	: Tya Mutiara Octaviani
Tempat, Tanggal Lahir	: Banyuasin, 17 Oktober 1999
Agama	: Islam
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: Jln. Nurul Huda, Desa Sungai Rengit, Dusun III Talang Bungin, Kec. Talang Kelapa, Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan.
Email	: tyamutoct17@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD (2005 – 2011)	: SD Negeri 16 Talang Kelapa
SMP (2011 – 2014)	: SMP Negeri 1 Sembawa
SMA (2014 – 2017)	: SMA Negeri 2 Banyuasin III

Riwayat Organisasi

2017 – 2019	: Staff Biro Kesekretariatan BEM KM FKM UNSRI
2018 – 2019	: Bendahara Umum KEMASS Banyuasin
2018 - 2019	: Kepala Dept. Keredaksian Publishia FKM UNSRI
2019 – 2020	: Kepala Dept. PSDM KEMASS Banyuasin
2020 – 2021	: Sekrertaris Karang Taruna Desa Sungai Rengit
2010 – Sekaramg	: LPM SRIWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT karena berkah limpahan rahmat dan kasih sayangnya saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Konsultasi Online Menggunakan Model *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang". Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah memberikan nikmat sehat, lindungan hati dan fikiran serta kelancaran dalam proses skripsi ini.

2. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa yang selalu dipanjatkan.

3. Dr. Misnaniarti, S.KM.,M.KM selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus dosen pembimbing skipsi yang telah memberikan bantuan, bimbingan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

4. Dr. Haerawati Idris, S.KM.,M.Kes , Dr. Rico Januar Sitorus, S.KM.,M.Kes (Epid) dan ibu Dian Safriantini, S.KM, M.PH selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, dan saran dalam penyelesaian skripsi.

5. Sahabat perkuliahan terkasih Athiyyah, Intan, Ulya, Diah, Sela, Zisi, dan Marisa dalam ruang "Nasi Uduq", rekan juangku Meyske, Mirandah, Uci dan Ofiq, serta mentor tercinta Ayu Rahayu yang selalu membantu, mendampingi dan memberikan semangat setiap waktu.

6. Pimpinan Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang Dr.dr. Rizma Adliah Syakurah,MARS beserta Karyawan, memberikan bantuan, dan izin penelitian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini baik dari segi penulisan, maupun penyusunannya, karenanya penulis sangat membuka kritik dan saran yang sifatnya membangun skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Indralaya, Agustus 2021

Tya Mutiara Octaviani
NIM.10011181722111

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tya Mutiara Octaviani
NIM :10011181722111
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya ***Hak Bebas Royalti Noneeksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pasien Konsultasi Online Menggunakan Model *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Sriwijaya berhak untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database)* merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya
Pada Tanggal : 20 September 2021
Yang menyatakan,

Tya Mutiara Octaviani
NIM.10011181722111

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARSME iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
HALAMAN PERSETUJUAN v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP vi
KATA PENGANTAR viii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Balai Pengobatan Umum 8
2.2 Kepuasan Pasien 10
2.3 Kualitas Pelayanan 15
2.4 Konsultasi Kesehatan 23
2.5 Penelitian Terkait 27
2.6 Kerangka Teori 30
2.7 Kerangka Konsep 32
2.8 Definisi Operasional 33

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Lokasi Penelitian 36
3.3 Populasi dan Sampel 36
3.4 Jenis Data 38
3.5 Cara dan Alat Pengumpulan Data 38
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas 39
3.7 Pengolahan Data 40
3.8 Analisis Data 40
3.9 Penyajian Data 45

BAB IV HASIL PENELITIAN
4.1 Gambaran BPU Azzahra Palembang 46
4.2 Distribusi Responden Penelitian 47
4.3 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Keberadaan 49
4.4 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Ketanggapan 49
4.5 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Kenyamanan 50
4.6 Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Tepat Waktu 50
4.7 Analisis Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan 51
4.8 Analisis Pelayanan Konsultasi *Online* 53

BAB V PEMBAHASAN
5.1 Keterbatasan Penelitian 53
5.2 Pembahasan 53

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
6.1 Kesimpulan 65
6.2 Saran 66

DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Konsultasi Online..... 4
Tabel 2.1 Penelitian Terkait 27
Table 2.2 Definisi Operasional 33
Tabel 3.1 Tabel Kategori penilaian model CSI..... 43
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden 48
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien 49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori 30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep 32
Gambar 3.1 Diagram Model IPA 44
Gambar 4.1 Diagram Tingkat Harapan dan Kenyataan 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Informed Consent*

Lampiran 2 Angket Penelitian

Lampiran 3 Tabel Perhitungan Kepuasan Pasien CSI

Lampiran 4 Perhitungan IPA

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 7 Kaji Etik

Lampiran 8 Lokasi Penlitian

Lampiran 9 Distribusu Frekuensi Kualitas Pelayanan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan medis saat ini makin menunjukkan perkembangannya dengan banyak media yang digunakan dan baru diterapkan. Perubahan ini didasarkan salah satunya karena dampak pandemi COVID-19 yang telah mempengaruhi sebagian sistem pelayanan kesehatan, salah satunya adalah layanan konsultasi kesehatan. Pada sebagian negara maju telah menghadapi tantangan dalam memperbaiki dan terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan menerapkan konsultasi kesehatan salah satu diantaranya adalah Italia. Banyak surat kabar dan penelitian yang menyatakan setidaknya wabah COVID-19 memaksa warga Italia untuk hidup pada tekanan *Lockdown* ketat sejak bulan Maret dengan perkiraan buruk mengenai konsekuensi psikologisnya. Selain itu para petugas kesehatan menderita *stress* berat, karena khawatir menularkan virus kepada orang lain.

Laporan kasus yang terjadi akibat perkembangan COVID-19 kian meningkat, mengenai situasi global terkini perkembangan COVID-19 pada Juli 2021 masih menunjukkan angka 186.628.258 jiwa terkonfirmasi pada 204 negara yang terjangkit. Ketersediaan sumber daya bukan satu-satunya masalah yang dihadapi pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan, namun juga perlu mempersiapkan mental para tenaga kesehatan. Disisi lain tenaga kesehatan harus mempersiapkan bagaimana dampak COVID-19 pada masyarakat yang menyebabkan keengganan bahkan ketakutan mendapatkan pelayanan atau pertolongan kesehatan terhadap masalahnya sendiri di rumah sakit. Ketakutan tersebut bisa dikarenakan ketidakpahaman masyarakat yang kemudian menyebabkan diskriminasi dan muncullah pembatasan yang tidak sesuai di masyarakat. (Kemenkes RI, 2020)

Pada era pandemi saat ini, penegasan melaksanakan protokol kesehatan di setiap kegiatan adalah hal yang sangat berdampak besar bagi kesehatan. Baik dari segi pelayanan sampai fasilitas yang disediakan oleh instansi kesehatan haruslah memenuhi kriteria atau persyaratan pencegahan COVID-19

Interaksi yang berbatas sesama manusia bahkan benda saat ini menjadi kebiasaan yang terus menerus digencarkan selama masa pandemi. Hal ini bertujuan mengurangi risiko tertularnya virus COVID-19 yang jumlahnya sampat saat ini masih mengalami kenaikan. Berdasarakan data yang diperoleh, pada awal Juli 2021 ini kasus COVID-19 di Palembang mencapai angka 19.386 dan angka suspek 39.860 khusus Kecamatan Kalidoni Palembang menyentuh suspek sebanyak 3330 kasus.(Dinkes Kota Palembang, 2021)

Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) telah dilakukan sebagai bentuk upaya pencegahan. Selain itu, upaya pencegahan juga dapat dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan teknologi media informasi. Berdasarkan keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Upaya Penanganan *Corona Virus Disease (COVID-19)* melalui dukungan Sektor Pos dan Informatika sebagai bagian dari upaya nasional dan global dalam menanggulangi pandemi COVID-19. Terkait dalam hal ini, peran teknologi informasi sangat membantu masyarakat dalam melakukan pencegahan COVID-19, karena selain mudah dalam menyebarkan informasi terkhusus kesehatan, penggunaan teknologi informasi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam menghadapi pembatasan sosial yang sudah di lakukan pemerintah sebagai bentuk pencegahan penularan COVID-19.(Kemeninfo,2020)

Dalam ranah kesehatan yang mendukung pencegahan COVID-19, pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah dengan melakukan konsultasi kesehatan bagi pasien secara *online*. Selain membantu dalam proses pembatasan interaksi yang berlebihan antara pasien dan penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas, kegiatan konsultasi juga menjadi media dalam mempromosikan dan mengedukasi masyarakat dengan jangkauan yang lebih luas dan cepat. Pelayanan kesehatan termasuklah pelayanan medik, rehabilitasi medik, pelayanan perawatan dan pelayanan penunjang medik.(Hasyim *et al*., 2020)

Kegiatan konsultasi kesehatan *online* merupakan bentuk dari adanya tanda bahwa kemajuan teknologi yang berperan aktif sebagai salah satu media

pelayanan kesehatan.Saat ini muncul berkembangnya jasa layanan kedokteran baik sebatas konsultasi ataupun melibatkan jasa dokter baik spesialis maupun umum. Hal ini ada dikarenakan juga atas kehendak dalam mengatasi batasan jarak, geografis, serta biaya terkait daerah dengan kondisi terpencil dan kurang memiliki tenaga medis. (Prawiroharjo *et al.*, 2019)

Melihat dari berbagai macam dampak yang ditimbulkan pandemi COVID-19 saat ini peran tenaga dan penyedia layanan kesehatan menjadi bahasan utama dalam terselenggaranya pelayanan kesehatan yang cepat , terpercaya, praktis dan mudah diakses. Saat ini persaingan ketat terjadi pada masyarakat yang kurang percaya terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Oleh karena mutu pelayananlah yang perlu menjadi prioritas rumah sakit dalam membentuk kepercayaan pasien atau pelanggan. Layanan yang bermutu jika diartikan secara luas yaitu seberapa sesuainya layanan kesehatan yang diberikan dengan jenis dan standar professional dalam medis dan sudah memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Seiring dengan kesadaran masyarakat yang meningkat akan kesehatan, tuntutan peningkatan pelayanan kesehatanpun perlu ditinjau dan dilakukan upaya terus menerus dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. (Machmud, 2008)

Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang merupakan bagian dari RSIA Azzahra Palembang yaitu rumah sakit milik swasta murni dibawah PT.Pintu Ilmu yang berkedudukan di pusat Kota Palembang. Sebagian besar pasiennya adalah kelompok rentan seperti ibu hamil, ibu pasca persalinan, anak-anak dan bayi, tapi BP Umum Azzahra Palembang juga menyediakan pelayanan secara umum sebgaai fasilitas kesehatan tingkta pertama. Berdasarkan data profil kesehatan Kota Palembang tahun 2017 menyebutkan Kecamatan Kalidoni berhasil mencakup angka pelayanan kesehatan bayi tertinggi. Rumah sakit ini telah memenuhi standar yang diberikan oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit dengan memenuhi kelas tipe C dengan status lulus perdana dan kepemilikan organisasi sosial.

Data jumlah pasien konsultasi online Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Konsultasi Online
di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang tahun 2020

Bulan	**Pasien Konsultasi Online Perbulan**
April	694
Mei	345
Juni	544
Juli	636
Agustus	611
September	716
Oktober	692
Jumlah	**4,238**

Sumber: Arsip Data Konsultasi Online Balai Pengobatan Umum Azzahra Tahun 2020

Jumlah pasien konsultasi *online* Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang menunjukkan frekuensi dengan jumlah tinggi. Pelanggan yang sudah puas terhadap suatu pelayanan atau menerima jasa suatu perusahaan, mereka cenderung akan lebih banyak dan setia lebih lama , memuji perusahaan atau produk yang mereka dapat kepada orang lain, bahkan mereka menawarkan gagasan barang dan jasa pada perusahaan, serta tidak terlalu memperhatikan iklan pesaing dan harga yang di tentukan. (Kotler, 2000)

Pelayanan Konsultasi *Online* yang diberikan oleh BP Umum Azzahra Palembang berupa kegiatan bertanya jawab antara pasien dengan dokter yang sebelumnya telah memenuhi syarat administrasi dari petugas admin berupa

penyerahan kartu BPJS pasien untuk dilakukan validasi. Setelah memenuhi syarat, pasien bisa langsung terhubung dengan dokter untuk mendapatkan pelayanan melalui penggunaan *chat WhatsApp* untuk menjelaskan keluhan yang dirasakan. Selain mendapatkan konseling oleh dokter, pasien juga mendapatkan rekomendasi resep obat sesuai dengan keluhan pasien. Hal ini sangat bermanfaat bagi pasien dikarenakan dapat menghemat waktu tunggu pelayanan ataupun mengurangi kontak langsung pasien dengan fasilitas pelayanan kesehatan, namun masih tetap bisa mendapatkan pelayanan kesehatan ditengah pandemi saat ini.

Berdasarkan beberapa hal yang telah di bahas tersebut, dapat dilihat bahwa Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang memiliki kualitas yang mencukupi dalam memberikan pelayanan untuk konsultasi *online*. Namun, masih perlu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap konsultasi online yang diberikan sehingga adanya peningkatan kualitas pelayanan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien konsultasi online di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai bagian dari upaya untuk mengurangi penyebaran COVID-19 terutama pada masyarakat populasi berisiko tinggi dihimbau untuk tetap dirumah, termasuklah diantaranya tidak ke klinik atau fasilitas kesehatan lainnya.. Namun, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan sangatlah penting, seperti konsultasi kesehatan yang bisa membantu masyarakat memahami situasi kesehatan dan lingkungannya. Hal ini juga mengatasi adanya ketidakpahaman masyarakat mengenai pentingnya pelayanan konsultasi dimasa pandemi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah "Bagaimana kepuasan pasien konsultasi online dan atribut pelayanan konsultasi online apa yang perlu diperbaiki di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang?"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien konsultasi online di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Mendeskripsikan distribusi frekuensi responden meliputi Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir.
b) Mengetahui tingkat kepuasan pasien konsultasi online secara keseluruhan (*overall)* berdasarakan variabel kualitas pelayanan meliputi keberadaan (*availability),* Ketanggapan (*responsiveness),* Kenyamanan (*convenience),* dan tepat waktu (*timeliness)* dengan menggunakan model analisis CSI (*Customer Satisfaction Index)* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.
c) Mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki menggunakan model analisis IPA (*Importance Performance Analysis)* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pengembangan Keilmuan

Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pengetahuan balai pengobatan umum/ klinik terkhusus pada kepuasan pasien dan perbaikan pelayanan Konsultasi *Online* di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

1.4.2 Bagi Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang

a. Menjadi bahan pertimbangan dalam mengatur kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien

b. Upaya meningkatkan kepuasan pasien di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang terhadap pelayanan Konsultasi *Online.*

c. Memberikan rekomendasi bagi manajemen rumah sakit yang bermanfaat dalam memperbaiki kualitas dari pelayanan konsultasi online di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

A. Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

B. Lingkup Materi

Materi penelitian ini adalah Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) khususnya materi tingkat kepuasan terhadap konsultasi online di Balai Pengobatan Umum Azzahra Palembang.

C. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada 19 Maret sampai dengan Juni 2021.

DAFTAR PUSTAKA

Andreassen (1994) 'Satisfaction, Loyalty, Reputation as indicators customer orientation in the public sector', *international journal of public sector management*, 7(2), pp. 16–34.

Anggi (2014) 'Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014', *Fakultas Kesehatan Masyarakat Unversitas Jember*.

Arif T, D. L. (2017) 'Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1: Quality Assurance', in *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. ppsdmk kemenkes, pp. 7–8. Available at: http://library1.nida.ac.

Ayu, S. (2018) 'Analisis Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya', *Manajemen kesehatan yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4. Available at: https://media.neliti.com.

Ayunita, D. and Nurmala, N. (2018) *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*. Semarang.

BPUAzzahra (2014) 'Profil Bp Umum Azzahra.pdf'.

BPUAzzahra (2016) 'Struktur Organisasi dan Nakes Azzahra Palembang'.

BPUAzzahra (2020) *jumlah kunjungan pasien*. Palemban. Available at: https://rsab.azzahragroup.co.id/balai-pengobatan-azzahra-sako/.

Deharja, A., Putri, F. and Ikawangi, L. O. N. (2017) 'Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode', 5(2), pp. 106–115.

Devani (2016) 'Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)', *jurnal rekayasa dan manajemen Sistem Informasi*, 2(2), pp. 24–29.

Dinas kesehatan kota Palembang (2021) *Situasi COVID-19 Kota Palembang*. Palembang. Available at: https://dinkes.palembang.go.id.

Dirgantara, H. B. and Sambodo, A. T. (2015) 'Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com', *Jurnal Sains dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), pp. 52–62. Available at: http://research.kalbis.ac.id.

Eti P P.,Rohmaningtyas HS.,Veronika I B., Debree S., A. B. R. (2019) 'Buku Manual Keterampilan Klinik Topik Edukasi Dan Konseling Kesehatan (Health Education)', (0271).

Gronross, C. (1990) 'service management and marketing', *elsevier.com*. lexington books, p. 203.

Harahap, D., Nando, F. and Masbulan, N. (2018) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD gunung Kab. Padang Lawas Utara', *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 4(1), pp. 155–168.

Hasyim H, Reza R, S. P. (2020) ‘Peranan Teknologi Informasi Dalam Upaya Pencegahan Virus COVID-19 di Lingkungan Universitas’, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Elektro*, 4(2), pp. 124–129.

ISO 9001 (2015) ‘Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan’, *Jurnal Sipil Statik*, p. 3.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020) ‘Situasi Terkini Perkembangan (COVID-19)’, *Kemenkes*, (September), pp. 17–19.

Keputusan Menteri komunikasi dan informatika Nomor 159 tahun (2020) *tentang Upaya Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19*.

Kotler (2000) *Marketing Management, The Millenium Edition*. Prentice Hall International, Inc.

Krishna Mohan Vadaddi (2018) ‘Customer Satisfaction in Inbound Call Centers: A Study on the Role of Responsiveness and Assurance in Perceived Service Quality’, *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)*, 4(2). Available at: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net

Lanin, Dasman, N. H. (2018) ‘The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia’, *International Journal of Social Economics*, 46(3). Available at: https://www.emerald.com.

Louisa Maabuat Christine Laurina, Maramis Franckie R.R, dan C. S. R. (2013) ‘Hubungan antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikam dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado’, *Fakultas Kesehatan Masyarakat Unversitas Sam Ratulangi Manado*. Available at: https://fkm.unsrat.ac.id.

Lupyoadi, R., & Hamdani., A. (2001) *Pemasaran jasa*. Jakarta: penerbit Salemba Empat.

Machmud, R. (2008) ‘Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), p. 186.

Mansyur, A. I. *et al.* (2020) ‘Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda’, *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2), pp. 140–154.

Mardikawati, W. (2013) ‘Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), pp. 64–75.

Nasution, N. . (2004) *Manajemen Jasa Terpadu*. jakarta: Rineka cipta.

Novalia (2018) ‘The Impact of Interpersonal Communication toward Customer Satisfaction: The Case of Customer Service of Sari Asih Hospital’, *Malaysia Technical Universities Conference on Engineering and Technology*, 150(05087). Available at: https://www.matec-conferences.org

Novaryatiin, S., Ardhany, S. D. and Aliyah, S. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit', *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), pp. 22–26.

Nugroho, S. (2011) *Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien umum di balai pengobatan umum puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan*. Available at: http://eprints.undip.ac.id/33426/.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun (2017) *Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Indonesia.

Permenkes RI (2014) PERMENKES RI No.09 tahun 2014 *tentang Klinik*. Indonesia.

Prawiroharjo, P. *et al.* (2019) 'Tinjauan Etik Layanan Konsultasi Daring dan Kunjungan Rumah Berbasis Aplikasi', *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, 3(2), p. 37.

Puskesmas Jasinga (no date) 'Balai Pengobatan Umum'. Bogor. Available at: https://puskesmasjasinga.bogorkab.go.id.

Rabbanee, F. K., Burford, O. and Ramaseshan, B. (2015) 'Does employee performance affect customer loyalty in pharmacy services?', *Journal of Service Theory and Practice*, 25(6), pp. 725–743.

Rahmayanti, L. (2009) 'Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok', *Jurnal Medical Service*, pp. 11–36.

Rianto, G. P. (2021) 'Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021', *kompas.com*, 23 February. Available at: https://tekno.kompas.com.

Rohmaningtyas, Eti, Veronika, Debree, dan A. (2018) 'Edukasi dan Konseling Kesehatan', in *Buku Manual Keterampilan Klinik*. Universitas Sebelas Maret, pp. 10–15. Available at: https://skillslab.fk.uns.ac.id/.

Roma Uli Sihaloko Nike Silprihatin, H. I. (2017) 'Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga', *Program Studi Ilmu Keperawatan*, 7(2). Available at: https://journals.stikim.ac.id.

Royanah, U. (2015) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non Pbi) Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2015 Skripsi', *Universitas Negeri Semarang*, pp. 1–119.

Saputro, H. E. (2016) 'Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 2(1).

Setyowati, D. (2009) 'Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhada pelaksanaan konsultasi gizi ruangan di RSU Mataram', *Gizi Klinik Indonesia*, Vol.5, No., pp. 143–151.

Shinta (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api dalam Perspektif Islam', *UIN Raden Intan Lampung*. Available at: http://repository.radenintan.ac.id.

Sinnun, A. (2017) 'Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web', 4(1), pp. 146–154.

Sri Berdi, K. (2006) *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan dokter spesialis obstetri dan ginekologi dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang. Available at: http://eprints.undip.ac.id.

Suhermi, S. *et al.* (2019) 'Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit', *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2), pp. 161–168.

Sukadji (2000) *Uji Reliabilitas dan Validitas*, *statistikian.com*. Available at: https://www.statistikian.com

Sundari, K. (2019) 'Kepuasan Ibu Hamil atas Layanan Konseling Gizi di Wilayah Kerja Puskesmas Jatinangor', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(3), p. 132.

Supardi (1993) 'Populasi dan Sampel Penelitian', *Unisia*, 13(17), pp. 100–108.

Susanti (2018) 'Layanan Konsultasi Dalam Penanganan Masalah Pribadi Siswa', *Manajemen Pendidikan Islam*. Available at: https://repository.ar-raniry.ac.id.

Susanti & Agus (2013) 'Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening', *STIE Pelita Nusantara*, 8(2), pp. 103–121. Available at: https://dosen.stiepena.ac.id.

Susilo, R., Bernarto, I. and Purwanto, A. (2020) 'Effect of trust, value and atmosphere towards patient satisfaction (Case study on preama clay of wae laku, indonesia)', *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), pp. 6716–6723.

Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri, A. (2021) 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP.Dr.Wahidin Sudirohusodo Makassar', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1).

Umam, C., Muchlisoh, L. and Maryati, H. (2019) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018', *Promotor*, 2(1), p. 7.

Utami, S. A. and Cholisoh, Z. (2019) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang', *Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), pp. 54–61.

Valentina, L. (2013) 'Efektifitas konseling pada penderita diabetes', in. universitas sumatera utara, pp. 1–4.

Vatica, J. R., Nur'aini, N. and Lubis, M. (2021) 'Effect of Health Service Quality Toward Patients Satisfaction', *Journal La Medihealtico*, 2(1), pp. 63–72.

Yuliansari, P., Nursalam, N. and Ahsan, A. (2017) 'Service Quality is Related to Loyalty of Nursing Care Services Based on SERVQUAL Theory and the American Customer Satisfaction Index (ACSI)', 3(Inc), pp. 59–62.

Zakharias Kurnia, R. W. (2020) 'Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr.Soetoro Yogyakarta', *Indonesian of Health Information Management Jurnal*, 8(2), pp. 80–91. Available at: https://inohim.esaunggul.ac.id.