

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Metakon Di Rumah Sakit Umum Daerah Singasana Kabupaten Tabanan

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).

Kata kunci: RSUD Singasana, konsultasi online, dimensi kepuasan, telemedis, METAKON, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Level Of Patient Satisfaction With Metakon Service At Singasana Regional General Hospital, Tabanan Regency

At Singasana Regional General Hospital, there is a telemedicine service called METAKON (Medical Elektronik, Tanya dan Konsultasi) service, this service is an innovation to provide communication services to the public to specialist doctors related to health problems experienced so that it makes it easier for patients to get information about the conditions experienced. This service is a consultation service between patients and specialists through the WhatsApp Messenger application, there are 15 specialists. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the "METAKON" service at Singasana Regional General Hospital, Tabanan Regency seen from the quality dimensions, namely responsiveness, reliability, empathy, assurance, and tangible appearance.

The type of research used in this study is quantitative research with descriptive methods applied has the aim of representing conditions in objective situations and obtaining shadows about the views of patients 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 at Singasana Hospital. Based on the results of the research that has been done, several things can be concluded as follows: the satisfaction value obtained in the Reliability dimension is 88.4% (very satisfied), the Responsiveness dimension is 83.1% (satisfied), the Assurance dimension is 88.6% (very satisfied), the Empathy dimension is 89.2% (very satisfied), the Tangibles dimension is 81.8% (satisfied).

Keywords: *Singasana Hospital, online consultation, satisfaction dimensions, telemedicine, METAKON, patient satisfaction.*