

# 6\_jurnal\_Hubungan\_Mutu\_Pelayanan\_Dengan\_Kepuasan.pdf

*by Laily Isroin,*

---

**Submission date:** 08-Aug-2022 08:33AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1879984840

**File name:** 6\_jurnal\_Hubungan\_Mutu\_Pelayanan\_Dengan\_Kepuasan.pdf (87K)

**Word count:** 4192

**Character count:** 25193



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
HEALTH SCIENCES JOURNAL

<http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/HSJ>

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI  
PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT ISLAM SITI AISYAH MADIUN

Muchsinul Komar\*, Siti Munawaroh, Laily Isro'in

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

E-mail Korespondensi : qomarmuchsinul@gmail.com

Sejarah Artikel

Diterima : Februari 2020 Disetujui : Maret 2020 Dipublikasikan: April 2020

**Abstract**

The main indicators to determine the quality of hospital service are patient satisfaction. This research aims to determine the relationship of quality service with the satisfaction of patients with poly disease in the Islamic hospital Siti Aisyah Madiun. This type of research is quantitative with a Cross Sectional approach. The research population is 940 people with a sample of 94 respondents. Sampling techniques non probability sampling with purposive sampling method, analysis test with Chi Square. The results of this research are respondents who assessed the quality of service not good and dissatisfied as much as 26.6% with the amount of 25 respondents, while assessing the quality of good service and satisfied as much as 56.4% with the number of 53 respondents. Based on the correlation test product moment obtained the value of P value 0.000. The value of the sig is smaller than  $\alpha = 0.005$ , indicating there is a significant relationship between the quality of the service and the satisfaction of patients with poly diseases in the Siti Aisyah Islamic Hospital Madiun. Advice that can be given to further research to conduct quality relations Research Service with the perception of patient loyalty and for hospitals should Islamic hospital Siti Aisyah Madiun continue to improve the quality of service to be more Give satisfaction to patients.

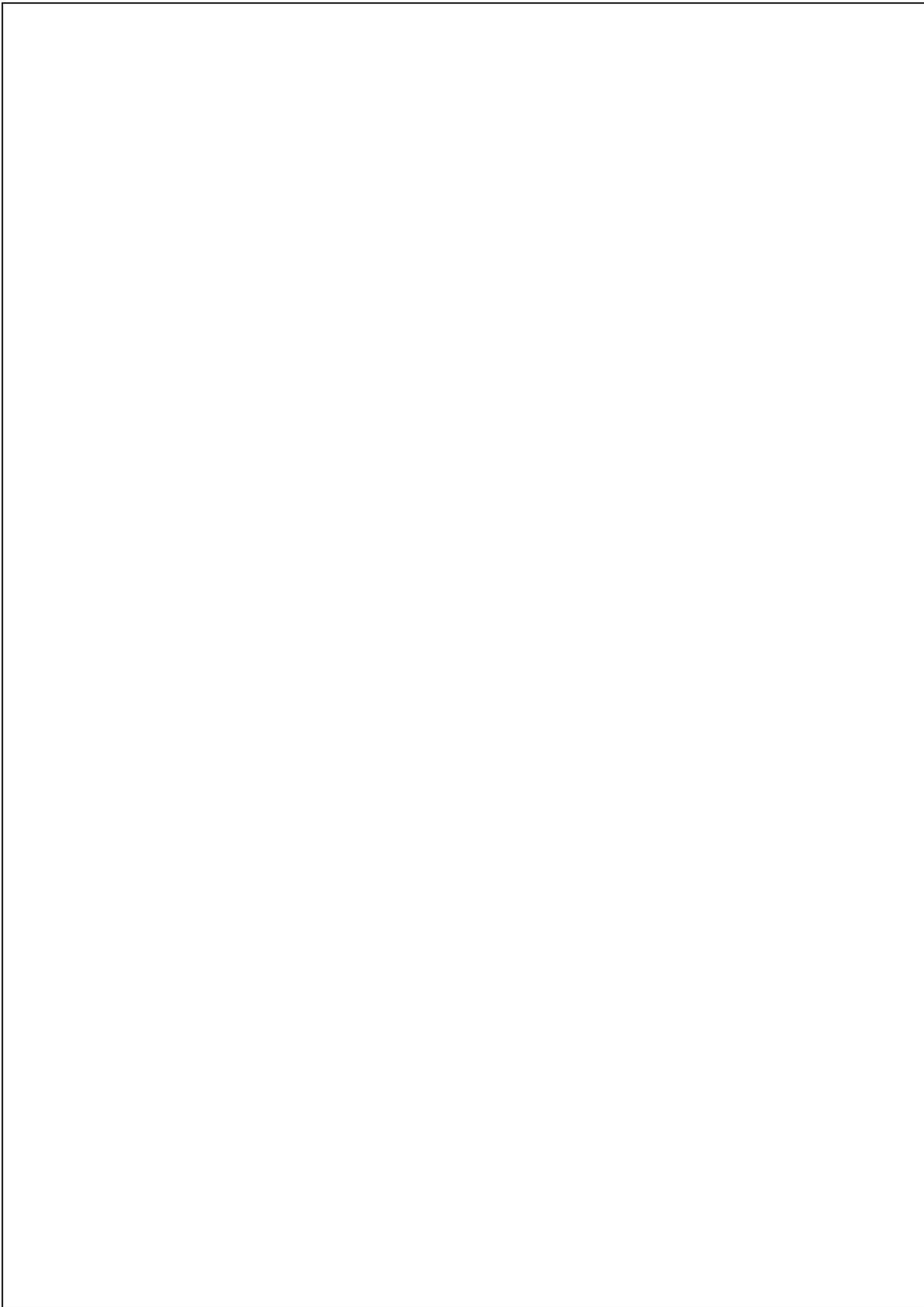
**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction

**Abstrak**

Mutu Pelayanan merupakan indikator utama mengukur kepuasan pasien di rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian sebanyak 940 orang dengan sampel 94 responden. Teknik pengambilan sampel secara non probability sampling dengan metode purposive sampling. Uji analisa dengan chi square. Berdasarkan survei yang telah dilakukan responden yang menilai mutu pelayanan "Tidak Puas" sebanyak 26.6% dengan jumlah 25 responden, sedangkan yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 56.4% dengan jumlah 53 responden. Berdasarkan uji korelasi product moment di peroleh nilai p value 0.000. Nilai sig lebih kecil dari  $\alpha = 0.005$ , menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli Internis Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Saran yang bisa di berikan untuk riset selanjutnya untuk mengadakan penelitian Hubungan Mutu Pelayanan dengan persepsi loyalitas pasien dan untuk rumah sakit sebaiknya Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun terus meningkatkan mutu pelayanan agar lebih bisa memberikan kepuasan terhadap pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

**How to Cite:** Muchsinul Komar, Siti Munawaroh, Laily Isro'in (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Penerbitan Artikel Ilmiah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Vol 4 (No 1).



## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan ujung tombak pemberi layanan kesehatan masyarakat. Rawat jalan merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan obat jalan pada pasien. Masyarakat sampai saat ini mempunyai kecenderungan terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (*one day care*) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit rawat jalan semakin meningkat. Semua pemberi pelayanan kesehatan dapat bersaing akan tetapi mutu pelayanan dan kepuasan pasien masih menjadi ukuran utama berhasil tidaknya pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit (WHO, 2015).

Proses Pemberian pelayanan merupakan hal yang mempengaruhi baik buruknya mutu pelayanan. Oleh karena itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor – faktor sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Bustami, 2011).

Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang diharapkan pasien, yaitu pasien harus merupakan prioritas utama organisasi, pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien, maka sangat

perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014). Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun adalah rumah sakit swasta yang ada di kota madiun. Ada tiga Pelayanan besar di Rumah Sakit Siti Aisyah Madiun yaitu Pelayanan UGD (Unit Gawat Darurat), Pelayanan Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Inap, untuk kunjungan tertinggi di poli rawat jalan adalah di Poli Penyakit Dalam, namun demikian bukan berarti dengan banyaknya kunjungan pasien, Poli Penyakit Dalam bukan tanpa kendala ataupun kekurangan, pada kenyataannya masih ada keluhan pasien sehubungan dengan pelayanan di Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun, diantaranya adalah waktu menunggu yang terlalu lama, ruang tunggu yang kurang nyaman dan juga di tutupnya loket sebelum jam tutup yang tertera. Hal ini harus menjadi perhatian bagi Rumah Sakit karena demi tepenuhinya kepuasan pasien.

Dari hasil observasi yang dilakukan jumlah dokter yang menangani di Poli Penyakit Dalam adalah sejumlah 1 dokter dan satu perawat dan dari data yang didapat melalui kotak saran serta survei kepuasan yang dilakukan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun di hasilkan 10 dari 15 pasien atau 70 % pasien sudah puas dengan pelayanan

kehatan di Poli Penyakit Dalam, yang artinya masih 30% pasien belum puas dengan pelayanan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, ketidakpuasan pasien ini dipengaruhi beberapa faktor yaitu kehandalan, daya tanggap, sikap petugas yang kurang ditambah fasilitas yang belum memadai. Selain itu masih adanya sms pengaduan dan juga unggahan di media sosial yang di tujukan RSI Siti Aisyah Madiun tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun masih belum memuaskan semua pasien.

Kualitas atau mutu pelayanan yang rendah dapat diketahui dari ketercapaian beberapa indikator di dalamnya. Banyak indikator yang tidak terpenuhi dalam pelayanan kesehatan yang membuat mutu pelayanan menjadi rendah. Indikator tersebut antara lain adalah peralatan yang kurang mendukung pelayanan kesehatan yang akan diterima pasien, kondisi gedung, rekam medik, fasilitas, obat-obatan, prosedur atau alur pelayanan kesehatan bahkan keramahan dari petugas kesehatan juga sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan (Tjiptono, 2016). Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*)

merupakan lima unsur konsep untuk pengukuran kualitas pelayanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya pasien melakukan kunjungan ulang ke Unit Layanan yg di tuju (Kotler dan Keller, 2016). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Nursalam, 2015).

Kualitas atau mutu pelayanan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (*setia*) (Nursalam, 2015). Ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan paling sering berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan antara lain keterlambatan pelayanan petugas, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat jalan, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat

tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa outcome tidak sesuai dengan harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

<sup>9</sup> Kinerja dan *service quality* petugas yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien (Tjiptono, 2016). Cara untuk mengetahui kualitas suatu <sup>6</sup> organisasi penyedia layanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu juga dapat dinilai dari pandangan masyarakat yang berkunjung ketempat layanan kesehatan tersebut. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat atau pasien yang merasa puas akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat tersebut (Abdurrahman, 2015.)

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan evaluasi kegiatan pelayanan kesehatan secara berkala, penyediaan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan kesehatan, penilaian mutu pelayanan oleh tim mutu, audit internal dan bahkan pelaksanaan akreditasi secara berkala. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

<sup>8</sup> Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

## DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam rancang penelitian observasional karena data diperoleh tanpa adanya suatu perlakuan terhadap obyek penelitian maupun pada variabel yang akan diteliti. Berdasarkan cara analisis data, penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Penelitian ini berdasarkan dimensi waktunya, termasuk dalam pendekatan cross sectional dimana variabel penelitian diukur dalam satu waktu atau satu periode tertentu.

## HASIL

### Data Umum

Data umum terkait dengan demografi responden meliputi: Jenis Kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 5.1** Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, Februari 2020

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	54	57,5
Perempuan	40	42,6
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa dari 94 responden sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 responden (57,4%), dan hampir setengahnya 40 responden (42,6%) berjenis kelamin perempuan.

### 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 5.2** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, Februari 2020

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
17 – 25 tahun	8	8,5
26 – 35 tahun	24	25,5
36 – 45 tahun	28	29,8
46 – 55 tahun	14	14,9
56 – 65 tahun	20	21,3
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5. 2 dapat diketahui bahwa dari 94 responden hampir setengahnya berumur 36 – 45 tahun sebanyak 28 responden (74,4%), dan sebagian kecil 8 responden (8,5%) berumur 17 – 25 tahun.

### 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase(%)
Tidak Sekolah	2	2,1
SD	10	10,6
SMP	26	27,7
SMA	38	40,4
Diploma	12	12,8
Sarjana	6	6,4
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa dari 94 responden hampir setengahnya 38 responden (40,4%) berpendidikan SMA, dan sebagian kecil 2 responden (2,1%) tidak sekolah.

### 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 5.4** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, Februari 2020

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Bekerja	8	8,5
Petani	12	12,8
Wiraswasta	60	63,8
Ibu Rumah Tangga	4	4,3
PNS/TNI/Polri	10	10,6
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa dari 94 responden sebagian besar wiraswasta sebanyak 60 responden (63,8%), dan sebagian kecil 4 responden (4,3%) ibu rumah tangga.

### Data Khusus

Data khusus yang dapat disajikan dalam penelitian ini meliputi mutu pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dengan hasil sebagai berikut:

#### 1. Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Prosentase (%)
Baik	63	67,0
Tidak Baik	31	33,0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa dari 94 responden sebagian besar 63 responden (67%) memiliki persepsi mutu pelayanan sudah baik, dan hampir setengahnya 31 responden (33%) memiliki persepsi mutu pelayanan tidak baik.

## 2. Kepuasan Pasien

**Tabel 5.6** Distribusi Frekuensi Responden

Berdasarkan Kepuasan Pasien di Poli

Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, Februari 2020

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Puas	59	62,8
Tidak Puas	35	37,2
Total	94	100

Berdasarkan tabel 5.6 dapat diketahui bahwa dari 94 responden sebagian besar 59 responden (62,8%) merasa puas, dan hampir setengahnya 35 responden (37,2%) merasa tidak puas.

## 3. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun, Februari 2020

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah	%
		Puas		Tidak Puas			
		N	%	N	%		
1	Baik	53	56,4	10	10,6	63	67,0
2	Tidak Baik	6	6,4	25	26,6	31	33,0
Total		59	62,8	35	37,2	94	100

Berdasarkan tabel 5.7 dapat diketahui dari 94 responden didapatkan 53 responden (56,4%) merasa puas karena mutu pelayanan yang baik, 10 responden (10,6%) merasa puas karena mutu pelayanan yang tidak baik, 6 responden (6,4%) merasa tidak puas karena mutu pelayanan yang baik, dan 25 responden (26,6%) merasa tidak puas karena mutu pelayanan yang tidak baik. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan hasil perhitungan *Chi-Square* dengan

menggunakan SPSS didapatkan hasil p value 0,000 dengan alpha 0,05. Kesimpulan pada penelitian ini adalah p value (0,000) <  $\alpha$  (0,05) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

## PEMBAHASAN

### 1. Mutu Pelayanan

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa dari 94 responden sebagian besar 63 responden (67%)

memiliki persepsi mutu pelayanan sudah baik. Adanya persepsi sebagian besar responden bahwa mutu pelayanan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun sudah baik dapat dimaknai bahwa kualitas pelayanan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun telah memenuhi beberapa indikator pelayanan kesehatan yang membuat mutu pelayanan menjadi baik. Hal ini dibuktikan dari jawaban responden dengan skor yang tertinggi pada setiap indikator mutu pelayanan yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy*.

Pada indikator *tangibility* dalam kuisisioner mutu pelayanan didapatkan skor jawaban responden yang tertinggi yaitu sebesar 425 dengan hasil yang menunjukkan sebagian besar 51 responden (54,3%) memberikan penilaian sangat baik terhadap ruang tunggu yang aman dan nyaman. Artinya fasilitas ruang tunggu di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan kepada setiap pengunjung rumah sakit.

Skor jawaban responden yang tertinggi pada indikator *reliability* dalam kuisisioner mutu pelayanan didapatkan sebesar 404 dengan hasil yang menunjukkan sebagian besar 50 responden (53,2%) memberikan penilaian yang baik terhadap kesiapan dokter melayani pasien. Artinya

dokter-dokter di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun memiliki kesiapan yang baik dalam melayani dan mengobati pasien yang berobat.

Pada indikator *responsive* dalam kuisisioner mutu pelayanan didapatkan skor jawaban responden yang tertinggi sebesar 419 dengan hasil yang menunjukkan hampir setengahnya 46 responden (48,9%) memberikan penilaian sangat baik terhadap perawat yang selalu memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Artinya pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun selalu diperhatikan kebutuhannya dan didengarkan keluhannya oleh perawat.

Skor jawaban responden yang tertinggi pada indikator *assurance* dalam kuisisioner mutu pelayanan didapatkan sebesar 410 dengan hasil yang menunjukkan sebagian besar 54 responden (57,4%) memberikan penilaian yang baik bahwa perawat terdidik dan mampu melayani pasien. Artinya perawat-perawat di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun terdidik dan memiliki kemampuan dalam melayani pasien secara memuaskan.

Sedangkan pada indikator *emphaty* dalam kuisisioner mutu pelayanan didapatkan skor jawaban responden yang tertinggi sebesar 421 dengan hasil yang menunjukkan setengahnya 47 responden

(50%) memberikan penilaian sangat baik terhadap perawat yang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien. Artinya pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dapat berkomunikasi dengan perawat yang selalu memberikan waktu khusus untuk mendengarkan keluh dan kesah pasien.

Menurut Abdurrahman (2015) cara untuk mengetahui kualitas suatu organisasi penyedia layanan kesehatan dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu juga dapat dinilai dari pandangan masyarakat yang berkunjung ketempat layanan kesehatan tersebut. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat atau pasien yang merasa puas akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2016), terdapat 5 (lima) indikator pokok untuk menilai mutu atau kualitas pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit yaitu: 1) Tangible (Bukti Fisik) adalah fasilitas dan perlengkapan yang memadai, 2) Reliable (Kehandalan) adalah kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan tepat waktu serta akurat sesuai dengan yang telah ditawarkan, 3) Responsiveness adalah kemampuan pelanggan yang sesuai dengan

harapan pelanggan, 4) Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pasien, dan 5) Emphaty Adalah kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang sudah dijelaskan di atas, peneliti berpendapat bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi mutu pelayanan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun sudah baik. Hal ini terjadi karena telah memenuhi beberapa indikator pelayanan kesehatan yang membuat mutu pelayanan menjadi baik. Adapun indikator tersebut adalah tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan emphaty.

## 2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5.8 dapat diketahui bahwa dari 94 responden sebagian besar 59 responden (62,8%) merasa puas. Adanya fakta sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun terbukti dari dari jawaban responden dengan skor yang tertinggi pada kuisioner kepuasan pasien. Berdasarkan analisis jawaban responden terhadap skor yang tertinggi sebesar 411 pada kuisioner kepuasan pasien didapatkan hampir setengahnya 45 responden (47,9%)

merasa puas dengan perawat yang menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan. Artinya kompetensi dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dapat memberikan kepuasan kepada pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

Kemudian skor jawaban responden yang tertinggi sebesar 408 pada kuisioner kepuasan pasien menunjukkan hampir setengahnya 44 responden (46,8%) merasa puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap permintaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Artinya kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespon kebutuhan pelayanan kesehatan pasien dapat memberikan kepuasan kepada pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

Selain itu, skor jawaban responden yang tertinggi sebesar 408 pada kuisioner kepuasan pasien menunjukkan hampir setengahnya 46 responden (48,9%) merasa puas dengan pelayanan perawat yang memperhatikan komunikasi, rasa hormat, perhatian dan empati yang baik. Artinya dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun adalah adanya komunikasi, rasa hormat, perhatian, dan empati yang baik dari perawat.

Berdasarkan analisis jawaban responden di atas dapat diartikan bahwa pasien merasa puas yang ditunjukkan oleh pasien menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta telah terpenuhi secara baik.

Kepuasan pasien menurut Pohan (2012) dapat diukur dengan indikator akses, mutu, proses, dan sistem layanan kesehatan. Sedangkan sistem layanan kesehatan, kepuasan pasien dapat diidentifikasi dari: a) Fasilitas yang tersedia, b) Sistem yang berjalan, termasuk antrian, respon time, pemanfaatan waktu selama menunggu, kepedulian personel, cara pemecahan masalah dan keluhan yang timbul, dan c) Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang sudah dijelaskan di atas, peneliti berpendapat bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. Pasien merasa puas menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai dengan harapan pasien, seperti kenyamanan (untuk prasarana), sangat baik (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan kualitas pelayanan yang sangat baik.

### 3. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5.7 dapat diketahui dari 94 responden didapatkan 53 responden (56,4%) merasa puas karena mutu pelayanan yang baik, Hal ini di buktikan dari data bahwa hampir setengahnya 45 responden merasa puas dengan perawat dan dokter di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun dan sangat jelas dalam memberikan informasi kepada pasien

Fakta di atas menunjukkan bahwa Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara pelaksanaan evaluasi kegiatan pelayanan kesehatan secara berkala, penyediaan SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan kesehatan, penilaian mutu pelayanan oleh tim mutu, audit internal dan bahkan pelaksanaan akreditasi secara berkala agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Kotler (2012) jika pasien merasa puas, maka pasien akan melakukan beberapa tindakan yang bermanfaat bagi rumah sakit, diantaranya adalah: 1) Re-purchase dimana pasien menggunakan kembali jasa atau pelayanan dari penyedia layanan kesehatan yang sama, 2) Mengabrakan kepada orang lain tentang pelayanan yang baik, 3) Menciptakan citra merek, pasien akan kurang memperhatikan penyedia layanan kesehatan lainnya, dan

4) Menciptakan keputusan penggunaan layanan pada penyedia jasa yang sama, dimana pasien akan menggunakan layanan kesehatan lainnya di penyedia layanan kesehatan yang sama

Berdasarkan tabel 5.7 dapat diketahui dari 94 responden didapatkan 25 responden (26,6%) merasa tidak puas karena mutu pelayanan yang tidak baik, hal ini dibuktikan masih terdapat sebagian kecil 8 responden (8,5%) menyatakan dokter datang tidak tepat waktu, dan 18 responden (19,1%) menyatakan bahwa prosedur pelayanan berbelit-belit. Penyebab dari ketidapuasan ini dipengaruhi beberapa faktor yaitu kehandalan, daya tanggap, sikap petugas yang kurang di tambah fasilitas yang belum memadai. Selain itu masih adanya sms pengaduan dan juga unggahan di media sosial yang di tujukan RSI Siti Aisyah Madiun tentang ketidak puasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan kesehatan di Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun masih belum memuaskan semua pasien.

Kualitas atau mutu pelayanan merupakan yang paling penting untuk membentuk kepercayaan agar pelanggan tetap loyal. Kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia) (Nursalam, 2015).

Ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan paling sering berkaitan dengan perilaku petugas kesehatan antara lain ketidak tepatan waktu petugas, petugas tidak inofatif dan kurang komunikasi, terlalu lamanya proses, keramahan, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa outcome tidak sesuai dengan harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya. Kinerja dan service quality petugas yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien (Tjiptono, 2016).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan hasil perhitungan Chi-Square dengan menggunakan SPSS didapatkan hasil p value 0,000 dengan alpha 0,05. Kesimpulan pada penelitian ini adalah p value (0,000) <  $\alpha$  (0,05) yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pasien Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun tahun 2020 yang menilai mutu pelayanan baik sebesar 67% atau 63 responden dari total 94 responden.
2. Pasien Poli Penyakit Dalam RSI Siti Aisyah Madiun tahun 2020 yang menilai kepuasan pasien puas 62,8% atau 59 responden dari total 94 responden.
3. Ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poli penyakit dalam RSI Islam Siti Aisyah Madiun tahun 2020 dengan p-Value  $0,000 < \alpha = 0,05$

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N.H., 2015. Manajemen Strategi Pemasaran, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Alamsyah, D, 2011, Manajemen Pelayanan Kesehatan, Nuha Medika Yogyakarta.
- Bustami, 2011, Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya, Erlangga, Jakarta.

- Bustami.2011.Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Djeinne T. P, dkk (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Manado. Jurnal Kedokteran Klinik, Vol.2 No 1.
- Hidayat, A.A..(2014). Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data. Jakarta : Salemba Medika.
- Irawan, HD, 2009, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT.Elex Media Komputiondo, Jakarta.
- Kemenkes RI, 2013, Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014, Kemenkes RI, Jakarta.
- Mamik. 2010. Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Moleong, JL, 2011, Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC.
- Notoatmodjo, S, 2010:104-164, Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam, 2013. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta Salemba
- Permenkes No. 75 pasal 1 - 3, 2014, Pusat Kesehat Masyarakat, Jakarta
- Pohan Imbalo S, 2006, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, EGC, Jakarta.
- Prasetyo B dan Jannah LM, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi, Rajawali Press, Jakarta.
- Riduwan. (2015). Dasar-Dasar Statistika, Bandung: Alfabeta.
- Satrianegara MF dan Salehah S, 2009, Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan, Salemba Medika, Jakarta.
- Siti Kurnia Widi Astuti, Ahmad Ahid, Arum Putri, Deskha (2017) Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum DIY. Jurnal Faklutas Kesehatan Masyarakat Vol 11, ISSU 2.
- Sugiyono, 2009, Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & DI, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta
- Supriyanto dan Ernawaty, 2010, Pemasaran Industri Jasa dan Kesehatan, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2016. Strategi Pemasaran. Yogyakarta.
- Zulian Yamit, 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.Yogyakarta.

# 6\_jurnal\_Hubungan\_Mutu\_Pelayanan\_Dengan\_Kepuasan.pdf

## ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://download.garuda.ristekdikti.go.id">download.garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	3%
4	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	3%
5	<a href="http://seminar.umpo.ac.id">seminar.umpo.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet Source	2%
7	<a href="http://ejournal.unaja.ac.id">ejournal.unaja.ac.id</a> Internet Source	2%
8	<a href="http://repo.stikesperintis.ac.id">repo.stikesperintis.ac.id</a> Internet Source	2%
9	<a href="http://repository.helvetia.ac.id">repository.helvetia.ac.id</a> Internet Source	2%

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 2%

Exclude bibliography      On