



Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023

Asmirati Yakob^{1✉}, Yuli Kusumawati², Lina Alfiyanti³, Didik Mulyono⁴, Umi Budi Rahayu⁵, Ida Untari⁶, Sri Sat Titi Hamranani⁷, Devid Noor Umam⁸

^{1,3,4}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Madiun, Indonesia

^{2,5}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

⁶Fakultas Ilmu Kesehatan, ITS PKU Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

⁷Fakultas Kesehatan dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Klaten, Indonesia

⁸Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Karanganyar, Indonesia

✉Corresponding email: ay517@ummad.ac.id

Histori Artikel:

Submit: 29 Juli 2023; Revisi: 13 Januari 2024; Diterima: 16 Januari 2024

Publikasi: 19 Januari 2024; Periode Terbit: Maret 2024

Doi: 10.23917/jkk.v3i1.49

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat mengacu pada level prima yang dilaksanakan dengan berlandaskan pada dasar pelayanan dan kode etik yang telah ditetapkan. Hal ini akan memunculkan kepuasan bagi setiap pasien. Untuk mengukur mutu pelayanan, ada beberapa acuan antara lain ; tangibles (nyata), reliability (mampu dipercaya), empathy (empati), assurance (penjaminan), and responsiveness (kecepatan bersikap). Studi ini menginvestigasi hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo (RS Paru Mangunharjo), Madiun, Jawa Timur. Populasi pada penelitian ini mejuruk pada seluruh pasien rawat jalan. Sampel penelitian ditentukan dari populasi menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian : Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan sampel sebanyak 80 responden dan pembahasan mengenai Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di rumah Sakit Manguharjo Madiun, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Ada hubungan antara Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dengan Kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan mutu pelayanan, khususnya pada lembaga publik yakni rumah sakit. Secara praktis dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan rumah sakit, khususnya untuk kasus jasa rawat jalan.

Kata Kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit, rawat jalan

Pendahuluan

Kemajuan pengetahuan dan sumber informasi memunculkan sisi positif berupa kebutuhan masyarakat dalam suatu pelayanan yang tinggi.

Penyedia penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses penyediaan layanan. Dari berbagai bentuk pelayanan



publik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sering kali ditemukan berada dibawah standar harapan masyarakat, antara lain pelayanan dibidang kesehatan (RB, 2017)

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi mampu menyediakan kepuasan pada pemakai jasa pelayanan kesehatan pada standar taraf kepuasan dan kode etik suatu profesi. Peningkatan dapat dilakukan berkelanjutan melalui suatu proses yang dijalankan pada mutu pelayanan kesehatan untuk memenuhi seluruh harapan pelanggan. Menurut (Satrianega, 2014), pelanggan pada konteks pelayanan kesehatan tidak hanya dibatasi pada pasien saja tetapi juga mencakup keluarga pasien dan pengunjung unit kesehatan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kepuasan dalam pelayanan yang terdapat di sebuah rumah sakit dapat diukur dari kualitas tenaga kesehatannya. Apabila ditelaah dalam kajian yang lebih mendalam masih banyak permasalahan yang dapat dijumpai, seperti belum meratanya distribusi tenaga kesehatan, serta belum maksimalnya tingkat kualitas dan kompetensi tenaga kesehatan yang sesuai dengan peran dan fungsinya. Hal ini menjadi penting untuk dikaji mendalam sebab rumah sakit adalah unit pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial. Namun dalam perkembangannya, keberadaan rumah sakit swasta mentransformasikan rumah sakit cenderung kepada badan industri. Hal ini menjadi dasar yang menguatkan agar rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan mampu melakukan manajemen profesional sebagaimana sebuah badan usaha bekerja.

Penerimaan dan pelayanan terhadap pasien rawat jalan dengan berbagai kebutuhan dan keperluan harus mampu dilaksanakan sebuah rumah sakit (Nurhasanah et al., 2022). Hal ini harus dilaksanakan dengan menerima keluhan dan kebutuhan konsumen rumah sakit. Pemberian tanggapan dan penanganan yang tepat juga diharuskan dalam proses pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Dalam beberapa studi komparasi terdahulu, aspek-aspek ini terkadang kurang diperhatikan dan dilirik sebagai suatu kesatuan pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan mutu pelayanan, khususnya pada lembaga publik yakni rumah sakit. Secara praktis dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan rumah sakit, khususnya untuk kasus jasa rawat jalan.

Mutu Pelayanan

Mutu dari sebuah pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat terbaik pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan acuan kode etik dan standar pelayanan kesehatan untuk menghasilkan kepuasan bagi setiap konsumen. (Gde. A.A, 2014). Penyediaan mutu pelayanan yang baik dapat dicapai dengan standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, pelayanan yang efektif dan efisien yang profesional (sesuai standar profesi), serta aplikasi teknologi serta temuan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan optimal (Nursalam, 2014)

Dikutip dari jurnal yang berjudul "Level of Patient Satisfaction



with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia” megemukan bahwa “Overall patients’ satisfaction is lower than other studies in the nation. A great opportunity is there to improve patient’s satisfaction level if the service quality is improved around the time of patient and health care provider interaction and facility amenity services. Besides, improving the health literacy of service providers and devising a strategy to routinely assess satisfaction level of patients in the facility is critical. On top of this, providing tailored on-the-job training for health care workers in the facility is a crucial step in order to improve their knowledge and skills to render patient-centered quality service to improve their patients’ satisfaction. Using a checklist during service delivery may improve client patient interaction and ensure the standard. Facility design dimension can be considered for future research activities.” (Tadesse Musse, 2020)

Kepuasan Pasien Dan Mutu Pelayanan Kesehatan

Pasien melakukan kunjungan dapat mendapat kepuasan perihal pelayanan jika performa layanan kesehatan yang di peroleh lebih besar atau sama dengan harapan dari pasien tersebut. Ketidakpuasan yang terkadang dalam bentuk kekecewaan dari seorang pasien dapat ditimbulkan oleh layanan kesehatan yang di peroleh di bawah ekspektasi dari pasien (Arnindiah & Safriantini, 2019). (S Imbalo, 2013) merumuskan kepuasan pasien sebagai harapan pasien yang timbul sebagai tanggapan terhadap pelayanan kesehatan yang dapat

dirasakan berdasarkan perbandingan dengan harapan terhadap pelayanan tersebut.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Setyaningsih et al., 2022). Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek praktek yang masih menjadi kontroversi (M et al., 2023). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai hubungai mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada rawat jalan.

(S Boy, 2013) membagi alasan kepuasan pasien harus dinilai sebagai berikut : 1) Kualitas kepuasan pelayanan merupakan komponen dari mutu pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan tidak hanya berbasis konsep kesembuhan tetapi perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam mencapai kesembuhan tersebut (Dewi Wulandari et al., n.d.), 2) Pelayanan kesehatan yang memunculkan kepuasan pada pasien akan memberikan dampak positif terhadap pemasaran unit pelayanan kesehatan yang bersangkutan, 3) Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, aspek spesifik dalam hal upaya peningkatan harus mampu dilaksanakan, 4) Hasil survei dari sebuah analisis kepuasan dapat dilaksanakan dalam bentuk kuantitatif maupun kualitatif. Dengan



menghindari penggunaan data kualitatif, pengukuran yang akurat dapat dilaksanakan dan menghindari subjektivitas dan ambiguitas dalam proses analisis. Hasil survei kuantitatif mampu meminimalisir galat yang terjadi dan memberikan data yang dapat dievaluasi serta mampu didiskusikan dengan berbagai pihak.

Dikutip dari. (Mubin Omar, 2021) dan (Rahim-Ab Rossazana, 2023) mengemukakan hasil penelitiannya yaitu "The paper proposes the SERVBOT model to assess a social robot's service quality. It identifies, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and entertainment as the five dimensions of SERVBOT". dan ANC satisfaction in Nigeria may be enhanced by improving responsiveness to clients, clinical care quality, ensuring equipment availability, optimizing easy access to medicines, and expanding free ANC services".

Strategi Kepuasan Pelanggan

(Diana Anastasia, Manajemen dan Strategi kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua, 2022) mengemukakan tiga jenis kepuasan pelanggan. Strategi pra-pembelian adalah kategori pertama. Pemahaman dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu pelayanan kesehatan berperan penting dalam kategori pertama. Perbedaan antara ekspektasi dan realita dalam pelayanan kesehatan sering kali ditimbulkan oleh persepsi dan ekspektasi yang kurang tepat dari konsumen atau penerima layanan (Awaludin et al., 2023). Strategi saat dan pasca-pembelian adalah kategori kedua. Beberapa kondisi saling terkait pada strategi kedua ini. Kondisi setelah pemasaran, respon komplain yang efektif, retensi pelanggan, dan pemulihan layanan berada pada fokus

kajian di kategori kedua ini. Strategi yang berkesinambungan adalah strategi terakhir. Hal ini menyangkut pelayan pelanggan prima, adopsi teknologi, dan manajemen hubungan pemasaran (Abdul Nasir Zakaria et al., 2022).

(Sopiah, 2013) Memberikan gambaran faktor berpengaruh dalam pencapaian kepuasan pasien. Pertama adalah keandalan, kecakapan pelayanan dengan tepat, cepat, akurat dan memuaskan. Kedua adalah jaminan, dimana kemampuan dan pengetahuan serta aspek kesopanan dan mampu mengemban kepercayaan berperan penting dalam hal ini. Ketiga adalah kepedulian, dimana hubungan intrapersonal dengan pelanggan adalah kunci dalam hal ini. Keempat yaitu fasilitas berwujud seperti seragam untuk penanda, gedung, dan berbagai fasilitas lainnya. Kelima yaitu karakteristik pasien. Setiap individu mempunyai karakter dan latar belakang berbeda sehingga pelayanan dan kebutuhan untuk mencapai tingkat kepuasan tinggi akan berbeda setiap individunya (Onojah et al., 2021).

Hal ini menyangkut pelayan pelanggan prima, adopsi teknologi, dan manajemen hubungan pemasaran. Ada empat kategori utama kebutuhan dan keinginan pelanggan yaitu : a) Needs-driven markets. Bila karakteristik pribadi dan lingkungan dua-duanya bersifat fisik, maka kebutuhan murni (pure needs) menjadi pendorong utama perilaku konsumen. Contohnya antara lain pakaian yang relevan dengan kondisi iklim, obat alergi, asuransi banjir untuk properti individu atau bisnis di zone-zone banjir dan sebagainya. b) personal wants and environmental needs. Bila karakteristik lingkungan yang relevan bersifat fisik namun karakteristik pribadi bersifat



kontekstual, maka pemicu perilaku konsumen adalah keinginan pribadi sekaligus kebutuhan lingkungan, contohnya meliputi kategori produk yang di pengaruhi iklim, topografis atau ekologi, namun penggunaan merek mencerminkan kekayaan, status sosial, dan konsep diri seseorang. c) personal needs and environmental wants. Jika karakteristik pribadi yang relevan bersifat fisik namun karakteristik lingkungannya justru kontekstual (ekonomi, teknologi, kebijakan publik), maka pelanggan berusaha mencari sesuatu yang dapat memusatkan kebutuhan pribadi sekaligus keinginan lingkungannya. Contohnya antara lain makanan yang bisa dimasak dengan microwave, home-shopping network, dan sebagainya. d) wants-driven markets. Apabila karakteristik lingkungan dan pribadi bersifat kontekstual, maka perilaku konsumen dikendalikan oleh keinginan murni (pure wants). Contohnya meliputi pembelian barang karya seni, koleksi barang antik, nonton teater, pembelian busana rancangan desainer ternama dan lain-lain. (Diana Anastasia, Manajemen dan Strategi kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua, 2022)

Menurut penelitian dari jurnal yang berjudul *Healthcare service quality measurement in Malaysia: A scoping review* mengemukakan hasil dari penelitiannya yaitu bahwa *ost of these studies (28 out of the 43 articles, 65.1%) in this scoping review used either the original or a modified version of SERVQUAL instrument to measure healthcare service quality. Significant positive relationships between tangibles, assurance and empathy with patient satisfaction were identified.* (Rahim-Ab, 2023)

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis

a. Gambaran layanan rawat jalan serta kepuasan pasien

Kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan dapat dimaknai sebagai jarak antara ekspektasi pasien dan performa unit kesehatan dalam melayani pasiennya (Prasetyarini et al., 2021). di kutip dari jurnal (Yamini A.E, 2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makasar, Sulawesi Selatan) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa Menunjukkan (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (2) fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (3) kepuasan konsumen dan fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dan di kutip dari jurnal yang berjudul *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015* menunjukkan atribut yang masuk dalam kuadran A adalah kebersihan kamar mandi, kebersihan poli rawat jalan, keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan kasir, ketepatan waktu dokter dalam memulai memberikan pelayanan dan kedisiplinan waktu pelayanan. Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan, ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap dokter, perawat, petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh



kepada pasien, pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah terciptanya suasana kekeluargaan antara perawat dengan pasien, dan, adanya media elektronik tv di ruang tunggu. Atribut yang masuk dalam kuadran D adalah kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dan waktu pelayanan yang cukup. adanya kotak saran untuk kritik dan keluhan, tenaga medis dan karyawan rumah sakit berpenampilan rapi dan bersih (Chairunnisa & Puspita, 2017)

b. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

Mutu pelayanan kesehatan adalah adanya kepuasan terhadap setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang ditetapkan (Pipitcahyani I.T, 2015). Di kutip dari jurnal yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta mengatakan Hasil penelitian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan ada hubungan bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan agar pihak rumah sakit memberikan prioritas pencermatan dan pengembangan yang utama berdasarkan dimensi layanan kesehatan yang dinyatakan sangat penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien. (Aditya, 2017) Penelitian di atas juga di kemukakan oleh jurnal yang berjudul Hubungan

Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare yang mengatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan pada empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai $P=0,000$, ada hubungan mutu pelayanan pada jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai $P=0,009$, ada hubungan mutu pelayanan pada bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai $P=0,000$. Disarankan kepada pihak Puskesmas khususnya pada tenaga kesehatan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dari semua dimensi mutu pelayanan untuk menjaga kepuasan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan baik bagi pasien. (Kamsir A, 2018)

c. Hubungan kepuasan pasien rawat jalan dan kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang berorientasi pada pelanggan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama yang dimana di kutip dari jurnal Hubungan Mutu



Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Masohi menemukan bahwa efektivitas, perhatian, dan keberlanjutan pelayanan yang tanpa batasan waktu menjadi hal yang paling di perhatikan dan dicari oleh pasien RSUD Masohi, Maluku Tengah. Lebih lanjut, ketiadaan pembatasan waktu menjadi hal yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di unit pelayanan tersebut. (Zulkifli A, 2014), Penelitian dari (Silvia Agustina, 2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD dr. Djoelham Binja menunjukkan bahwa secara statistik kualitas pelayanan meliputi kehandalan (0,008), jaminan (0,030), bukti fisik (0,001), perhatian (0,026), dan daya tanggap (0,001), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rawat jalan penyakit dalam RSUD Dr. RM Djoelham Binjai. Kualitas pelayanan RSUD Dr. RM Djoelham Binjai pada dasarnya telah terakreditasi paripurna. Namun untuk selanjutnya agar kualitas semakin baik lagi pihak manajemen rumah sakit harus meningkatkan standar pelayanan ke tahap internasional yang diikuti dengan langkah-langkah monitoring dan evaluasi setiap tahunnya

d. Pengukuran kepuasan pasien rawat jalan dan kualitas pelayanan kesehatan

Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan lima dimensi sesuai urutan kepentingan relatifnya, (Diana A, 2022). memberikan dasar pengukuran kualitas dan kepuasan tersebut dalam kategori Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti

Fisik (Tangibles). Jurnal yang berjudul Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan mengemukakan bahwa pihak rumah sakit harus memperbaiki jadwal kedatangan dokter dengan nilai gap sebesar 0,8900, nilai ini lebih tinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Sedangkan poli mata pada instalasi ini memiliki prioritas terbesar untuk dilakukan perbaikan dibandingkan dengan 7 poli lainnya dengan nilai akhir 0,9229. Dengan hasil yang didapatkan tersebut, diharapkan pihak rumah sakit dapat memberikan perbaikan pelayanannya. (Putro S.S, 2017) dan di kutip pula dari jurnal Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang Dari hasil penelitian ini secara simultan variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUP Dr. Mohamad Hosien Palembang, hal ini dapat dilihat dari nilai uji F dimana sig F sebesar $0,0000 < \alpha (0,05)$. Secara parsial variabel reliability memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,028 < \alpha (0,05)$. Variabel responsiveness tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,000 < \alpha (0,05)$. variabel assurance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,05 = \alpha (0,05)$. Variabel empathy berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditunjukkan nilai sig t $0,794 > \alpha (0,05)$. dan Variabel tangible tidak memiliki berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang



ditunjukkan nilai sig t $0,000 < \alpha$ (0,05). Koefisien korelasi rata-rata 0,867 menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif (searah). Koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,752. Dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan di pengaruhi oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sebesar 75,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. (Harun, 2019)

Definisi Operasional Variabel

a. Variabel Bebas

Variabel bebas terdiri dari mutu atau kualitas pelayanan kesehatan yang sebelumnya telah dijelaskan. Berikut diuraikan secara singkat parameter yang digunakan. Parameter pertama adalah *Reliability* (kemampuan untuk dipercayai). Kemampuan ini menyangkut penyampaian layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, *Assurance* (Jaminan) adalah mencakup keterampilan dan pengetahuan petugas rawat jalan, *Tangibles* (nyata/tampak) adalah penampilan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan dan kerapian ruangan, *Empathy* (Empati) adalah kepedulian petugas rawat jalan dalam memberikan perhatian dan bersabar dalam melayani pasien, *Responsiveness* (sikap/responsif) adalah kesediaan petugas mendengarkan keluhan pasien pada rawat jalan dan letak lokasi pelayanan yang mudah di akses agar pasien merasa puas atas layanan yang telah diberikan

b. Variabel terikat

Variabel dependet pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo, Madiun.

Metode

Desain penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. objek penelitian berupa distribusi frekuensi pasien dalam kategori-kategori yang berpengaruh untuk mengukur mutu pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada pasien rawat jalan. Pada penelitian ini, populasi dapat digambarkan sebagai seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Adapun cakupan sampel penelitian dapat dibatasi pada bagian dari total pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di poli klinik Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Penentuan sampel penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel dependet pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo, Madiun.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dapat diartikan sebagai total dari setiap unit yang dijadikan elemen penelitian dengan karakteristik serupa, dapat berupa unit individu maupun kumpulan individu, kejadian, ataupun hal lainnya yang menjadi fokus penelitian (Ririn, 2020). Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 48-80, populasi dapat digambarkan sebagai seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Adapun cakupan sampel penelitian dapat dibatasi pada bagian dari total pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di poli klinik Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Penentuan sampel penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*.



Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa metode yaitu pertama Studi kepustakaan dimana data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen rumah sakit dan sumber informasi terkait untuk mendukung data primer. Literatur berupa karya ilmiah, profilunit kesehatan terkait, rekam medik, dan sumber lainya yang diharapkan mampu meningkatkan elaborasi data dan pembahasan pada penelitian ini. Kedua Instrumen Pengumpulan Data dimana Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian ini, beberapa pertanyaan penjaring (screening) diberikan pada setiap kuesioner. Hal ini dimaksudkan agar responden atau dalam hal ini adalah pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo merupakan responden yang tepat. Variabel dependet pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo, Madiun.

Pengajuan hipotesis, Analisis Univariat digunakan untuk melakukan analisis jawaban responden pada kuesioner. Perhitungan rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden untuk mendapatkan nilai kepuasan di

lakukan untuk mendapatkan tingkat skor kepuasan. Jumlah skor hasil jawaban kuesioner responden dibagi jumlah skor ideal untuk semua responden dikalikan 100%. Pengelompokan terhadap hasil rata-rata kepuasan ini kemudian di masukan dalam beberapa kategori; sangat puas (81–100%), puas (61–80%), kurang puas (41–60%), tidak puas (21–40%), dan sangat tidak puas (0–20%).

Untuk menentukan derajat persentase dari tiap item berdasarkan teknik analisis data, normalisasi data menggunakan rumus berikut dilakukan, $P = F/N \times 100$ dimana P adalah persentase, F adalah frekuensi jawaban, dan N adalah jumlah responden.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di poli klinik rawat jalan rumah sakit paru manguharjo madiun yang dilaksanakan pada bulan maret s/d juni 2023 dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. dari pengisian kuesioner didapatkan bahwa distribusi pasien yang memanfaatkan fasilitas layanan rawat jalan yang berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	38	47,5
	Perempuan	42	52,5
2	Umur		
	≤ 48 Tahun	39	48,8
	≥ 48 Tahun	41	51,2
3	Pendidikan		



	Rendah	31	38,8
	Tinggi	49	61,3
4	Pekerjaan		
	PNS	8	10,0
	TNI/Polri	1	1,3
	Petani	19	23,8
	IRT	26	32,5
	Karyawan Swasta	19	23,8
	Tidak Bekerja	7	8,8

Sumber : Data Primer

Berdasarkan dari tabel 1 diketahui bahwa dari 80 responden ada 38 orang (47,5%) responden laki-laki dan sebanyak 42 orang (52,5%) responden berjenis kelamin perempuan. 39 orang (48,8%) yang berusia kurang dari 39 tahun, dan sebanyak 41 orang (51,2%) yang berusia lebih dari 38 tahun. Dari segi pendidikan responden yang berpendidikan tinggi yaitu 49 orang (61,3%), sedangkan yang berpendidikan rendah sebanyak 31 orang (38,8%). Pekerjaan responden terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) yaitu 26 orang (32,5%) sedangkan PNS, TNI/Polri, Petani, Karyawan Swasta dan tidak bekerja berjumlah 7 orang (8,8%), 8 orang

(10,0%) bagi tenaga PNS, 1 orang (1,3%) untuk tenaga TNI/Polri, 19 orang (23,8%) dari petani dan 17 orang (23,8%) bagi tenaga karyawan swasta.

Pada bagian ini hasil penilaian responden terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu Reliability, Assurance, Tangibles, empathy dan responsiveness (Ishartono et al., 2022). Penilaian ini dengan menggunakan skala likert Dengan bobot 1-5 yang terdiri dari : Sangat tidak puas dengan bobot 1 , Tidak puas dengan bobot 2, Puas dengan bobot 3, Kurang puas dengan bobot 4, dan Sangat puas dengan bobot 5.

Tabel 4.2 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

No	Dimensi	P-Value
1	Reliability	< 0,002
2	Assurance	< 0,001
3	Tangibles	< 0,001
4	Empathy	< 0,001
5	Responsiveness	< 0,001

Sumber : Data Primer

1) Reliability
Dari output di atas, diperoleh angka koefisien sebesar 0,349**. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan

kepuasan adalah sebesar 0,349 atau bisa dikatakan cukup. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

2) Assurance



Dari output di assurance, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,437**. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,437 atau bisa dikatakan cukup. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

3) Tangibles

Dari output Tangibles, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,360**. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,360 atau bisa dikatakan rendah. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

4) Empathy

Dari output Empathy, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,600**. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,600 atau bisa dikatakan kuat. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

5) Responsiveness

Dari output Responsiveness, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,389**. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,389 atau bisa dikatakan rendah. Tanda bintang (**) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan sampel sebanyak 80 responden dan pembahasan mengenai Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di rumah Sakit Manguharjo Madiun, maka

dapat ditarik kesimpulan yaitu Ada hubungan antara Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dengan Kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun.

Saran Bagi rumah sakit agar menjaga mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan selalu memberikan pelayanan yang di butuhkan pasien. dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pasien hal yang perlu di perhatikan dalam pelayanan yaitu pelayanan reability, assurance, tangibles, empath dan responsiveness. Bagi masyarakat disarankan agar dapat bekerja sama dalam pengembangan mutu pelayanan dengan kepuasan untuk mencapai suatu pelayanan yang maksimal dan bermutu agar dapat di rasakan oleh masyarakat ataupun itu pasien yang datang melakukan pemeriksaan rawat jalan. Dan bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat meneliti lebih lanjut mengenai mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan kemudian mengembangkan penelitiannya ini dengan menggunakan metode yang berbeda.

Daftar pustaka

- Abdul Nasir Zakaria, G., Mahalle, S., Zaiham Midawati Abdullah, N., Afifuddin Ghozali, M., Nuramalia, M., & Hassanal Bolkih, S. (2022). Burnout and Job Satisfaction Among Islamic Religious Knowledge Teachers in Brunei Darussalam. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 5(1), 92-106. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V5I1.19605>
- 14, P. M. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat, Jakarta.
- Aditya, K. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan



- Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta. *Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 1 : 43.
- Arnindiah, N., & Safriantini, D. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan*, 11(2). <https://doi.org/10.23917/JK.V11I2.7580>
- Awaludin, A., Prayitno, H., on, M. H.-I. J., & 2022, undefined. (2023). Using Digital Media During the COVID-19 Pandemic Era: Good Online Program in Higher Education. *Journals.Ums.Ac.IdA Awaludin, HJ Prayitno, MI HaqIndonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 2022•*journals.Ums.Ac.Id*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.23917/ijolae.v5i1.19574>
- Chairunnisa, & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Kedokteran dan kesehatan*, 9.
- Dewi Wulandari, M., Sayekti, I. C., Purwanti, O. S., Kusuma, R. R., Fadillah, R., Enikmawati, A., Sat, S., Hamranani, T., Para-Hadi, M., Nadia, H., Keguruan, F., Korespondensi, *, Murfiah, P., & Wulandari, D. (n.d.). Penguatan Guru SD dalam Psikoedukasi Pendidikan Seks pada Anak. *Journals.Alptkptm.OrgMD Wulandari, IC Sayekti, OS Purwanti, RR Kusuma, R Fadillah, A EnikmawatiJurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 2023•*journals.Alptkptm.Org*. <https://doi.org/10.56972/jikm.v3i2.126>
- Diana Anastasia, T. F. (2022). Manajemen dan Strategi kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Gde. A.A, M. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Harun, S. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palemban. *Ecoment Global*, 1 : 63.
- Ishartono, N., Binti, R., Razak, A., Hajar Binti Halili, S., Dwi, Y., Ningtyas, W. K., Tonra, W. S., Kholid, M. N., Waluyo, M., & Djamilah, S. (2022). The Role of Instructional Design in Improving Pre-Service and In-Service Teacher's Mathematics Learning Sets Skills: A Systematic Literature Review in Indonesian Context. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 5(1), 13–31. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V5I1.20377>
- Kamsir A, H. (2018). ubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7 : 54.
- Mubin Omar, K. A. (2021). Perceived service Quality in HRI : Applying the SERVBOT Framewor. *Frontiers in Robotics and AI* 1, 1.
- M, V. A. S., Laihat, L., Harini, B., Safitri, M. L. O., Melati, S. P., Rahmadan, D., Hayati, S., & Handrianto, C. (2023). Movable Page-Based Interactive Books on Numbers in Elementary Schools. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 5(2), 167–177. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V5I2.21705>
- Nurhasanah, N., Samsudin, A., Linuwih, S., & Sutrisno, A. D. (2022). Is SiPOERT an Innovative Learning?



- Implementation and Identification of Students' Conception on Simple Harmonic Motion. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 5(1), 78-91. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V5I1.19567>
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. . Jakarta: Salemba Medika.
- Onojah, A. A., Onojah, A. O., Olumorin, C. O., & Omosewo, E. O. (2021). Secondary School Teachers' Accessibility to Internet Facilities for Advanced Instruction in Nigeria. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 3(2), 86-95. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V3I2.10686>
- Pipitcahyani I.T, M. S. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan . Jakarta: Salemba Medika.
- Prasetyarini, A., Hikmat, M. H., & Thoyibi, M. (2021). Strategies to Cope With Students' Discipline Problems in Senior High School. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 3(1), 40-47. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V3I1.9474>
- Putro S.S, R. E. (2017). Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Komunikasi, Media dan Informatika* , 2 : 1.
- Rahim-Ab Rossazana, S. L. (2023). Healthcare service quality measurement in Malaysia : A scoping . *Med*, 1 , 118.
- RB, p. (2017). 14 Indeks kepuasan masyarakat.
- Ririn, H. (2020). Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- S Boy, S. (2013). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Edisi Revisi. . Jakarta: CV : Sagung Seto.
- S Imbalo, P. (2013). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar dasar Pengertian. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Satrianega, F. M. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. . jakarta: Salemba Medika.
- Silvia Agustina, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD dr. Djoelham Binja. *Kesmas Jambi (JKMJ)* , 1 : 24.
- Setyaningsih, E., Agustina, P., Anif, S., Nidzam, C., Ahmad, C., Sofyan, I., Saputra, A., Nasriha, W., Salleh, W. M., Shodiq, D. E., Rahayu, S., & Hidayat, M. L. (2022). PBL-STEM Modul Feasibility Test for Preservice Biology Teacher. *Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, 4(2), 118-127. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V4I2.15980>
- Sopiah, E. (2013). Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tadesse Musse, A. A. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants : A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. . *Jurnal Environmental and Public Health*, 12 : 1.
- Yamini A.E, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. *Bisnis manajemen*, 2 , 425.
- Zulkifli A, M. A. (2014). Hubungan Mutu

