

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2022

Ditha Faulina¹, Norsita Agustina², Erwin Ernadi³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM18070479

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN1101088903

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN1101029001

Email : dhitaclaudia91@gmail.com

ABSTRACT

The problem in this study is that there are complaints and dissatisfaction of outpatients with the quality of services provided. This study aims to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction at Idaman Hospital Banjarbaru in 2022. The population is 1,137 people. Sampling using the Slovin formula with the number of respondents as many as 92 outpatients. Statistical test using Chi square test. The results found that the p-value of the physical evidence relationship = $0.912 > 0.05$, reliability = $0.717 > 0.05$, responsiveness = $0.322 > 0.05$, assurance = $0.565 > 0.05$, and empathy = $0.924 > 0.05$. This research is expected to be used as an evaluation material if there is an unsatisfactory service, so that health services to patients become better and of higher quality.

Keywords: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Outpatient, Hospital*

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah terdapat keluhan dan ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2022. Populasi sebanyak 1.137 orang. Penarikan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah responden sebanyak 92 pasien rawat jalan. Uji statistik menggunakan uji *Chi square test*. Hasil penelitian menemukan bahwa nilai *p-value* hubungan bukti fisik = $0,912 > \alpha 0,05$, keandalan = $0,717 > \alpha 0,05$, ketanggapan = $0,322 > \alpha 0,05$, jaminan = $0,565 > \alpha 0,05$, dan empati = $0,924 > \alpha 0,05$. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi jika ada pelayanan yang kurang memuaskan, agar pelayanan kesehatan kepada pasien menjadi lebih baik dan berkualitas.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit*

REFERENSI

- Ade NA. 2014. *Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual Di RSD Cilegon Tahun 2014*. Skripsi. Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kedokteran UIN Jakarta diakses 25 Februari 2021.
- Anderson. 2017. *Equity In Health : Empirical Analysis in Social Policy*. London : Cambridge Mall Bailinger Publishing.
- Alamsyah, D. 2017. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Anwar. 2017. *Menjaga Mutu Pelayanan kefarmasian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aziz. 2017. *Manajemen Kepetugasan Cetakan ke II*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Azwar S. 2013. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiastuti dan Nooria. 2018. *Kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek*. Jakarta : Trans Info Media.
- Data Kunjungan Apotek Sehat Taruna Praja Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan
- Grace Siama Juwita. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. diakses 25 Februari 2021.
- Hermanto. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Tesis: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. diakses 17 Februari 2021.
- Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Praktek)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kemendes. 2016. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Kotler, Philip. 2019. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga.
- . 2017. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- . 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kristina PJ. 2017. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang*. Program Studi Ilmu Kepetugasan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. diakses 25 Februari 2021
- Kurnia. 2017. *Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit Husada Jakarta, Tesis. FISIP-Universitas Indonesia*. diakses 10 Februari 2021.
- Kurniati, R. 2013. *Evaluasi Kepuasan Konsumen Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.A Pemalang Jawa Tengah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 18 Mei 2022.
- Notoatmodjo. 2017. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- . 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Nursalam, 2017. *Manajemen Kepetugasan: Aplikasi Dalam Praktik Kepetugasan Profesional. Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Medika.
- Okyawan Dwi Indratno. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Klinik Spesialis Graha Amanah*. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 18 Mei 2022.
- Pangerapan DT. 2018. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran Klinik. Vol 2 No.1. diakses 17 Februari 2021.
- Parasuraman, V. A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality, 2015-220*.
- , V. A. 2017. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Service Quality, 2015-220*.
- Pasolong . 2017. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV.
- Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Muhammad Arsyad Al Banjari, 2022*, Banjarmasin, Kalimantan Selatan
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Ramadhani. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan RSD M. Yunus Bengkulu* Universitas Bengkulu, Bengkulu. diakses 15 Februari 2021.
- Saryono. 2017. *Metodologi penelitian kepetugasan*. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED.
- Satrianegara. 2019. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Setiadi. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Setiawan, A. 2017. *Metodologi Penelitian kebidanan*. Jakarta : Nuha Medika.
- Siti Nurhaida. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di RSD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu. diakses 25 Februari 2021.
- Sinambela. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Siswati. 2018. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Konsumen Bpjs Di Unit Rawat Inap RSD Kota Makassar*. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin. diakses 15 Februari 2021.
- Suwarni. 2019. *Hubungan Karakteristik Konsumen Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2019*. Jakarta : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia diakses 10 Februari 2021.
- Suharyanto. 2018. *Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di RSD Cimahi*. Prodi Teknik Industri Universitas Kebangsaan. diakses 15 Februari 2021.
- Suparta. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Parepare*. Program Studi Profesi Ners STIKES Muhammadiyah Sidrap. diakses 15 Februari 2021.
- Supranto. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta

- . 2016. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Triwardani. 2017. *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Konsumen BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Program Studi Ilmu Kepetugasan fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. diakses 15 Februari 2021.
- Tjiptono .2014. *Service Quality & Satisfaction*,Edisi 3. Yogyakarta: And.
- Warzika Fadlia. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Di Puskesmas Mabelopura Kota Palu*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu. diakses 15 Februari 2021.
- Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, et al. 2017. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review Of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science