

# HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2022

Gian Kartika Dewi<sup>\*</sup>, Asrinawaty<sup>2</sup>, Meilya Farika Indah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 2007010423

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1107118303

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1124057901

\*E-mail:

## ABSTRACK

*Dr. Hospital Soeroto is a hospital located in Ngawi Regency, East Java Province. According to observations, it is known that there are several problems with the quality of service at Dr. Soeroto, Ngawi Regency, where patients have the perception that the quality of services provided is not as it should be.*

*This study aims to determine the relationship between perceptions and patient satisfaction regarding perceptions of the quality of nursing services in the Inpatient Room of the Regional General Hospital dr. Soeroto, Ngawi.*

*The method in this study was to use a quantitative research type, by distributing questionnaires to a sample of 65 inpatients in the rose and jasmine rooms, the data collection technique used was a questionnaire, the analytical technique used was SPSS Version 26.*

*The result of the study is that there is a relationship between perceived quality in the reliability aspect and patient satisfaction at RSUD Dr. Soeroto Ngawi, There is a relationship between perceived quality in tangible aspects and patient satisfaction at RSUD Dr. Soeroto Ngawi, There is a relationship between perceived quality in the responsiveness aspect and patient satisfaction at RSUD Dr. Soeroto Ngawi, There is a relationship between Quality Perception on the Assurance Aspect and patient satisfaction at RSUD Dr. Soeroto Ngawi, There is a relationship between perceived quality in the aspect of empathy (Emphaty) and patient satisfaction at RSUD Dr. Soeroto Ngawi*

**Keywords:** *Reliability, Tangible Evidence, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction*

**Library:** 25 (2009 – 2017)

---

## ABSTRAK

Rumah Sakit dr. Soeroto merupakan rumah sakit yang terletak di Kabupaten Ngawi Provinsi Jawa Timur, menurut hasil observasi diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan atas mutu pelayanan yang ada pada dr. Soeroto Kabupaten Ngawi, dimana pasien memiliki persepsi bahwa mutu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang seharusnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang persepsi mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto, Ngawi.

Metode dalam penelitian ini ialah menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan membagikan kuesioner kepada sampel yang berjumlah 65 pasien rawat inap di ruang mawar

Dari hasil uji statistik menggunakan *chi square* antara variabel Empati (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien, karena pada tabel hasil menunjukkan tabel 2x2 maka pengujian menggunakan hasil uji *Continuity Correction* didapat nilai signifikan (P-Value) = 0.000 artinya kurang dari 0.05. maka artinya adanya hubungan antara Empati (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. Soeroto Ngawi

### KESIMPULAN

1. Adanya hubungan Persepsi Mutu pada Aspek Keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, Sugeng. 2015. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Universitas Indonesia.
- Andriani, Aida. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. STIKES Yarsi Sumbar Bukittinggi.
- Bata, Yuristi Winda. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Universitas Hasanudin. Makasar.
- Bustami. 2011. "Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya". Jakarta:
- Donsu, Jenita Doli. 2017. "Psikologi Keperawatan". Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Erlangga. Dahlan, M.Sopiyudin. 2017. "Statistik untuk kedokteran dan kesehatan". Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
2. Adanya hubungan Persepsi Mutu pada Aspek Bukti Nyata (*Tangible*) dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi
  3. Adanya hubungan Persepsi Mutu pada Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi
  4. Adanya hubungan Persepsi Mutu pada Aspek Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi
  5. Adanya hubungan Persepsi Mutu pada Aspek Empati (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien pada RSUD Dr. Soeroto Ngawi
- Herlambang, Susatyo. 2016. "Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit". Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Listiani, Ida. 2017. "Hubungan tingkat pendidikan dan penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Baki kabupaten Sukoharjo". Surakarta.
- Jusriani. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Universitas Halu Oleo.
- Mulyani, Roza. 2014. "Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Poltekkes Kepmenkes Tanjungkarang". Lampung.
- Muninjaya, A.A Gde. 2011. "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan". Jakarta: EGC.
- Nababan, Benson. 2012. "Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit

- Umum Daerah Sukamara Kalimantan Tengah”. Universitas Terbuka Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2012. “Metodologi Penelitian”. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Nurani, Indria. 2009. ” Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Bangsal Kebidanan Pada Badan Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo”.Universitas Sebelas Maret.
- Nursalam. 2012. “Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dan Praktek Keperawatan Profesional Edisi 3”. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dan Praktik Keperawatan Profesional (Edisi 5). Jakarta : Salemba Medika.
- Pangerapan, Djeinne Thresye. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaras Kasih. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Purwanto. 2011. “ Statistika untuk penelitian”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Respati, Shinta Ayu. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Universitas Semarang.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. “ SPSS Untuk Penelitian”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryawati, Chriswardani. 2012. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). Universitas Diponegoro. Semarang Jawa Tengah.
- Swarjana, I Ketut. 2015. “Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)”. Yogyakarta : Andi.
- Tazkiyatun Nafs Az-zahroh. 2017. ”Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kabupaten Gresik”. Universitas Erlangga.
- Trisnaeni, Febri. 2014. “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya”. Unversitas Indonesia.
- Walyani, Elizabeth Siwi. 2015. “Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan”. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.