

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RSUD BALANGAN TAHUN 2022

Sri Apriliani^{1*}, Norfai², Zuhropal Hadi³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 2007010132

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1115069001

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1130098603

*E-mail:apriliani.iyie@gmail.com

ABSTRACT

The patient's dissatisfaction with outpatient services at Balangan Hospital includes the long service time because they have to queue for the next process and there is still a lack of available infrastructure in the waiting room. The general objective of this research is to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in outpatient rooms at Balangan Hospital in 2022. The research used was a quantitative analytic survey with a cross-sectional approach. The ample size in this study was 93 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis techniques with chi-square. Based on the results of the study, it was found that 59 (64.4%) of outpatient satisfaction was satisfied, the quality of inpatient service was satisfied by 75 (80.6%), the reliability was satisfied by 73 (78.5%), the responsiveness was satisfied by 71 (76.3%), satisfaction assurance of 74 (79.6%), satisfaction empathy of 80 (86%). There is a relationship between physical evidence (p -value=0.033), reliability (p -value=0.007), responsiveness (p -value=0.006), assurance (p -value=0.003), and empathy (p -value=0.020) with patient satisfaction in the outpatient ward of Balangan Hospital. It is suggested that it can be used for monitoring and evaluation of patient satisfaction in terms of service quality.

Keywords : physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, outpatient satisfaction, Age

ABSTRAK

Kekurangpuasan pasien akan pelayanan rawat jalan di RSUD Balangan diantaranya waktu pelayanan yang lama disebabkan mereka harus mengantri untuk proses selanjutnya serta masih kurangnya sarana prasarana yang tersedia di ruang tunggu. Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat jalan RSUD Balangan tahun 2022. Penelitian yang digunakan adalah survei analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data dengan *chi-square*. Berdasarkan hasil penelitian didapat kepuasan pasien rawat jalan puas sebesar 59 (64,4%), kualitas pelayanan rawat jalan bukti fisik puas sebesar 75 (80,6%), kehandalan puas sebesar 73 (78,5%), daya tanggap puas sebesar 71 (76,3%), jaminan puas sebesar 74 (79,6%), empati puas sebesar 80 (86%). Ada hubungan bukti fisik (p -value=0,033), kehandalan (p -value=0,007), daya tanggap (p -value=0,006), jaminan (p -value=0,003), dan empati (p -value=0,020) dengan kepuasan pasien di ruang rawat jalan RSUD Balangan. Disarankan dapat dijadikan monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan pasien yang ditinjau dari kualitas pelayanan.

Kata Kunci : bukti fisik, reabilitasi, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pasien rawat jalan

REFERENSI

- [1] R. I. Kemenkes, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 2018.
- [2] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks Kepuasan metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan model Kano*. Yogyakarta: BPFE, 2019.
- [3] R. Ningrum, N. Huda, L. W. Yuliasuti, and C., *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di PoliKlinik THT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya*, Artikel Kesehatan.Surabaya: STIKES Hang Tuah, 2014.
- [4] S. Pohan and Imbalo, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC, 2013.
- [5] P. dan K. L. K. Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks, 2016.
- [6] Tjiptono, "Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan," *Edisi*, vol. 1, 2019.
- [7] M. E. S. E. Guntur, *Transformasi Manajemen Pemasaran+Membangun Citra Negara*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- [8] Arnaya, "Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas

- Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I,” *J. Med. Udayana*, vol. 9, no. 9, 2020.
- [9] P. dan G. A. Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [10] D. R. H. A. Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2012.
- [11] R. Gultom and Juniarni, “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi,” *J. Healthc. Technol. Med.*, vol. 7, no. 2, 2021.
- [12] M. Putra, “No Title,” *engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Ina. Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016*, 2016.
- [13] Andi Rizky Amaliah, “No Title,” *Hub. Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instal. Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar*, vol. 8, no. 1, pp. 1–11, 2021.
- [14] J. Mentang and Dkk, “Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon,” *J. Kesehat. Masy.*, 2018.
- [15] Y. Triwardani, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.
- [16] Maryana, “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. CITRA DELIMA: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung.” 2022.
- [17] Mongkaren, “Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.” 2013.
- [18] Nursalam, “Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.” 2011.
- [19] G. S. Juwita, L. Marlinae, and F. Rahman, “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang,” *J. Publ. Kesehat. Masy. Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 49–56, 2017, doi: 10.20527/jpkmi.v4i2.3841.
- [20] Nurheda, “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang,” vol. 1, no. 3. 2018.
- [21] F. Malahayati, “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di RSU,” *Madani Kota Medan*, vol. 21, no. 1, pp. 1–9, 2020.
- [22] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- [23] Y. Bata, A. W, and Darmawansyah, “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Laki-Padada Kabupaten Tana Toraja [Skripsi.” 2013.
- [24] R. Dabri, P. A, P. D, and E2013, “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas Iii Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda,” *Ejournal Adm. Reform*, vol. 2, no. 2, pp. 1304–1315, 2013.
- [25] Arsyad, “Engaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Satelit Tobadak Mamuju Tengah.” 2016.
- [26] M. Alimansur and P. Santoso, *Faktor Resiko Dan Upaya Pencegahan Kejadian Dekubitus Pada Pasien Stroke*, 1st ed. Kediri:Unusa Press, 2019.
- [27] G. B. I. Rismayanti and I. K, “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru,” *J. Kesehat. Masy. Terpadu*, vol. 1, no. 2, pp. 85–102, 2018.
- [28] A. Alim, N. Tangdilambi, and A. Badwi, “Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar,” *J. Manaj. Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo*, vol. 5, no. 2, p. 165, 2019.
- [29] S. Siswati, “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota makassar.” 2015.
- [30] C. Triwibowo, *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta: Cv. Trans Info Media, 2013.
- [31] N. Q. dan B. S. Anggriana, R., “Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online ‘Om-Jek’ Jember,” *J. Sains Manaj. dan Bisnis Indones.*, vol. 7, no. 2, pp. 137–156, 2017.
- [32] K. Effendi and S. Juwita, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019,” *Excell. Midwifery J. Kedokteran, Fakultas Sumatera, Univ.*, vol. 3, no. 2, pp. 82–90, 2019.
- [33] Rahmayani, *Infeksi Cacing Saluran Pencernaan Ular Sanca (Python Reticulatus Schneider 1810) Sebagai Exotic Pets (Skripsi tidak diterbitkan*. Bogor: Fakultas Kedokteran Hewan Institut Pertanian Bogor, 2014.
- [34] A. A. G. Muninjaya, *Manajemen Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, 2014.