

# INDEKS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN POLI PENYAKIT DALAM DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA

A'isyfa Intisharidha<sup>1</sup>, Yeni Riza<sup>2</sup>, Hilda Irianty<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16.07.0286

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1025078601

<sup>3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1126048903

Email: aisyfa.intisharidha97@gmail.com

## ABSTRAK

Data 2 tahun terakhir tahun 2018 dan 2019 di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura terjadi penurunan kunjungan pasien di poli penyakit dalam, hal ini karena masih sering terlambatnya Kartu Berobat yang menyebabkan pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh perawat dan dokter dan kurangnya fasilitas microphone untuk memanggil pasien secara bergiliran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2020. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional study* dengan uji *chi square*. Pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruangan poli penyakit dalam yang berjumlah 150 orang, dengan pengambilan sampel sebanyak 60 pasien. Hasil penelitian menunjukkan sebesar 25% responden merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, 51,7% responden menyatakan *reliability* petugas kesehatan sudah baik, 58,3% responden menyatakan *assurance* petugas kesehatan sudah baik, 55% responden menyatakan *tangible* petugas kesehatan sudah baik, 56,7% responden menyatakan *emphaty* petugas kesehatan sudah baik, dan 53,3% responden menyatakan *responsiveness* petugas kesehatan sudah baik. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *reliability* (p value 0,000), *assurance* (p value 0,000), *tangible* (p value 0,000), *emphaty* (p value 0,000), dan *responsiveness* (p value 0,000) dengan indeks kepuasan pasien. Saran kepada pihak Rumah Sakit untuk melengkapi sarana yang masih kurang dan kepada petugas kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada pasien dan lakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengevaluasi pelayanan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

**Kata Kunci:** indeks kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, rumah sakit

---

## ABSTRACT

*Data for the last 2 years in 2018 and 2019 in the Internal Medicine Department of the Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital, there was a decrease in patient visits in the internal medicine clinic, this is because of the often late treatment card which causes patients to wait a long time to get their turn served by nurses and doctors and lack of facilities. microphone to call the patient in turn. The purpose of this study was to determine the index of patient satisfaction with the quality of health services in the clinic of diseases at the Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital in 2020. This study was conducted using a cross-sectional study approach with the chi square test. Data collection through questionnaires. The population in this study were all patients in the internal medicine ward, amounting to 150 people, with a sample of 60 patients. The results showed that 25% of respondents were not satisfied with the health services provided, 51.7% of respondents stated that the reliability of health workers was good, 58.3% of respondents stated that the assurance of health workers was good, 55% of respondents said that the tangible of health workers was good, 56.7% of respondents stated that health workers' empathy was good, and 53.3% of respondents stated that the responsiveness of health workers was good. The results of statistical tests showed that there was a relationship between reliability (p value 0,000), assurance (p value 0,000), tangible (p value 0,000), empathy (p value 0,000), and responsiveness (p value 0,000) with the patient satisfaction index. Suggestions to the hospital to complete the lack of facilities and to health workers to improve health services to patients and to conduct regular patient satisfaction surveys to*

*evaluate the services of health workers in the disease clinic in Ratu Zalecha Martapura Hospital.*

**Keywords:** *index of patient satisfaction, the quality of internal medicine, hospital*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif merupakan kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan kesehatan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program kesehatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan kesehatan. (Kemkes, 2017)

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan serta ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Hal di atas senada dengan apa yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, yakni kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. (UU No 36 Tahun 2009)

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat secara optimal melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 1457/MENKES/SK/X/2003, dan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), maka pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Rumah Sakit harus dilaksanakan. (Kepmenkes, 2009)

Menurut pendapat Levey dan Loomba (dalam Azwar 1996:35) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Indeks Kepuasan Pasien adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pasien dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan kesehatan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penelitian IKP bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan selanjutnya. (Kemkes, 2017)

Dengan mengupayakan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara menyeluruh, pemerintah dituntut untuk menjalankan fungsi-fungsi utamanya dengan baik tanpa memandang tingkatannya, terutama di bidang kesehatan. Fungsi utama pemerintah itu diantaranya adalah fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. (Pelayanan Kesehatan, 2012)

Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat, pemerintah melalui fungsinya yang berperan sebagai penggerak atau pelaksana penyelenggaraan negara wajib memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada masyarakat, baik itu di bidang kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, transportasi, dan sebagainya yang mencakup kesejahteraan masyarakat banyak. Masyarakat berharap mendapatkan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah itu secara bertanggung jawab, aman, nondiskriminatif, serta berkualitas sehingga hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat terlindungi, khususnya di bidang kesehatan. (Sri Irmawati, 2017)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudi Nofri (2015) di RSUD daerah Padang diketahui bahwa 96% persen konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi Rumah Sakit. Karena 4% persen yang menyampaikan keluhan adalah mereka yang setia membutuhkan jasa rumah sakit. Indikasi ini bermakna setiap satu pasien yang tidak puas pada dasarnya mewakili 25 pasien lain yang kecewa.

RSUD Ratu Zalecha Martapura merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Banjar yang letaknya sangat strategis dan berada di tengah masyarakat ditambah akses transportasi yang memadai, memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. RSUD Ratu Zalecha Martapura mempunyai Motto "UTAMA" yaitu "Unggul, Tertib, Aman, Manis, dan Asri". Berdasarkan motto itu, visi RSUD Ratu Zalecha Martapura adalah menjadi tujuan UTAMA masyarakat dalam menyongsong Kabupaten Banjar Sehat 2020 yang juga mendukung program pemerintah dalam pembangunan

kesehatan Nasional tahun 2020. (Data RSUD Ratu Zalecha Martapura)

Sebagai pemberi pelayanan kesehatan maka RSUD Ratu Zalecha Martapura harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Pada pengambilan data awal diperoleh data di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura, dokter umum 1 orang, dokter spesialis 3 orang, dan perawat 5 orang.

Kinerja pelayanan pada RSUD Ratu Zalecha Martapura masih belum sesuai dengan keinginan pasien karena masih sering terlambatnya Kartu Berobat Pasien yang menyebabkan pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh perawat dan dokter dan kurangnya fasilitas terutama microphone untuk memanggil pasien secara bergiliran.

Dari hasil pengambilan data 2 tahun terakhir di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura terjadi ketidakseimbangan kunjungan pasien poli penyakit dalam yang mengalami penurunan hal ini bisa dilihat dari tahun 2018 jumlah kunjungan sebanyak 9990 kunjungan dan pada tahun 2019 menurun sebanyak 9610 kunjungan.

Penurunan jumlah kunjungan terjadi karena faktor Internal dari poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha yang mungkin selama pelayanan menimbulkan sedikit ketidakpuasan. Untuk itu Rumah Sakit terutama Poli Penyakit Dalam harus berorientasi pada kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada Poli Penyakit Dalam melalui pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data di atas, peneliti tertarik untuk meneliti indeks kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan poli penyakit dalam di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2020.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu memaparkan hasil eksplorasi data objektif di lapangan, dimana hasil penelitian lebih banyak menggunakan angka-angka untuk mengetahui nilai variabel mandiri. Metode pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk memperoleh data secara maksimal dan menyeluruh sesuai teori yang digunakan dalam penelitian. (Sugiyono, 2012)

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura, khususnya pasien yang pada saat pengambilan data oleh peneliti sedang menerima pelayanan kesehatan di poli penyakit dalam sebanyak 150 orang dalam 3 bulan terakhir. Jenis penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional study* dengan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2020.

No	Variabel	Frekuensi	%
1	Kepuasan Pasien		
	Tidak Puas	15	25,0
	Sedang	18	30,0
	Puas	27	45,0
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
2	<i>Reliability</i>		
	Kurang	11	18,3
	Sedang	18	30,0
	Baik	31	51,7
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
3	<i>Assurance</i>		
	Kurang	5	8,3
	Sedang	20	33,3
	Baik	35	58,3
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
4	<i>Tangible</i>		
	Kurang	7	11,7
	Sedang	20	33,3
	Baik	33	55,0
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

5	<i>Emphaty</i>			
	Kurang	9	15,0	
	Sedang	17	28,3	
	Baik	34	56,7	
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	
6	<i>Responsiveness</i>			
	Kurang	10	16,7	
	Sedang	18	30,0	
	Baik	32	53,3	
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	

Keterangan : Data Primer 2020

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa kepuasan pasien menunjukkan yang menjawab tidak puas ada 15 responden (25,0%), sedang ada 18 responden (30,0%), dan puas ada 27 responden (45,0%), mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan yang menjawab kurang ada 11 responden (18,3%), sedang ada 18 responden (30,0%), dan baik ada 31 responden (51,7%), mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan yang menjawab kurang ada 5 responden (8,3%), sedang ada 20 responden (33,3%), dan baik ada 35 responden (58,3%), mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan yang menjawab kurang ada 7 responden (11,7%), sedang ada 20 responden (33,3%), dan baik ada 33 responden (55,0%), mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan yang menjawab kurang ada 9 responden (15,0%), sedang ada 17 responden (28,3%), dan baik ada 34 responden (56,7%), dan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan yang menjawab kurang ada 10 responden (16,7%), sedang ada 18 responden (30,0%), dan baik ada 32 responden (53,3%).

#### Analisis Bivariat

Tabel 2. Indeks kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangible, emphaty, responsiveness*) di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura

Variabel	Kepuasan Pasien						Total		P Value
	Tidak Puas		Sedang		Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
<b><i>Reliability</i></b>									
Kurang	8	72,7	3	27,3	0	0,0	11	100	0,000
Sedang	6	33,3	6	33,3	6	33,3	18	100	
Baik	1	3,2	9	29,0	21	67,7	31	100	
<b><i>Assurance</i></b>									
Kurang	5	100	0	0,0	0	0,0	5	100	0,000
Sedang	9	45,0	7	35,0	4	20,0	20	100	
Baik	1	2,9	11	31,4	23	65,7	35	100	
<b><i>Tangible</i></b>									
Kurang	5	71,4	2	28,6	0	0,0	7	100	0,000
Sedang	10	50,0	6	30,0	4	20,0	20	100	
Baik	0	0,0	10	30,3	23	69,7	33	100	
<b><i>Emphaty</i></b>									
Kurang	6	66,7	2	22,2	1	11,1	9	100	0,000
Sedang	9	52,9	6	35,3	2	11,8	17	100	
Baik	0	0,0	10	29,4	24	70,6	34	100	
<b><i>Responsiveness</i></b>									
Kurang	7	70,0	2	20,0	1	10,0	10	100	0,000
Sedang	8	44,4	6	33,3	4	22,2	18	100	
Baik	0	0,0	10	31,3	22	68,8	32	100	

Keterangan : Data primer 2020

Tabel 2 menunjukkan pada mutu pelayanan kesehatan kehandalan (*reliability*), responden dengan penilaian baik dan puas ada 21 orang (67,7%), responden dengan penilaian sedang ada 6 orang (33,3%), dan responden dengan penilaian kurang dan tidak puas ada 8 orang (72,7%).

Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh p value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara *reliability* dengan indeks kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Tabel 2 menunjukkan pada mutu pelayanan kesehatan jaminan (*assurance*), responden dengan penilaian baik dan puas ada 23 orang (65,7%), responden dengan penilaian sedang ada 7 orang (35,0%), dan responden dengan penilaian kurang dan tidak puas ada 5 orang (100%). Berdasarkan hasil uji chi square diperoleh p value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara *assurance* dengan indeks kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Tabel 2 menunjukkan pada mutu pelayanan kesehatan bukti fisik (*tangible*), responden dengan penilaian baik dan puas ada 23 orang (69,7%), responden dengan penilaian sedang ada 6 orang (30,0%), dan responden dengan penilaian kurang dan tidak puas ada 5 orang (71,4%). Berdasarkan hasil chi square diperoleh p value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara *tangible* dengan indeks kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Tabel 2 menunjukkan pada mutu pelayanan kesehatan empati (*emphaty*), responden dengan penilaian baik dan puas ada 24 orang (70,6%), responden dengan penilaian sedang ada 6 orang (35,3%), dan responden dengan penilaian kurang dan tidak puas ada 6 orang (66,7%). Berdasarkan hasil chi square diperoleh p value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara *emphaty* dengan indeks kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Tabel 2 menunjukkan pada mutu pelayanan kesehatan ketanggapan (*responsiveness*), responden dengan penilaian baik dan puas ada 22 orang (68,8%), responden dengan penilaian sedang ada 5 orang (33,3%), dan responden dengan penilaian kurang dan tidak puas ada 7 orang (70,0%). Berdasarkan hasil chi square diperoleh p value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara *responsiveness* dengan indeks kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Indeks Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan Kesehatan *Reliability***

Hasil uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% untuk melihat hubungan indeks kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan *reliability* di RSUD Ratu Zalecha Martapura diperoleh nilai p Value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara indeks kepuasan pasien dengan *reliability* di Poli Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai baik dan puas sebanyak 21 responden (67,7) ini dikarenakan pelayanan petugas kesehatan yang baik meliputi kemudahan dokter untuk dihubungi, kejelasan informasi tentang tindakan perawat, dan perawat segera memberitahu dokter tentang detail perubahan pasien pada saat melakukan kunjungan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ruli Agung Prasetyo (2017), dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh hasil nilai p yaitu 0,001 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara *reliability* dengan kepuasan pasien di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Soeharso Surakarta. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tasya Putri Qibtiya (2019) dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh nilai p yaitu 0,003 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan *reliability* dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden di Puskesmas Baiturrahman terlihat bahwa responden yang menilai baik sebanyak 81 orang (81%) dan responden yang menilai kurang baik sebanyak 19 responden (19%).

### **Hubungan Indeks Kepuasan Pasien dengan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan *Assurance***

Hasil uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% untuk melihat hubungan indeks kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan *assurance* di RSUD Ratu Zalecha Martapura diperoleh nilai p Value =  $0,000 < 0,05$  artinya ada hubungan antara indeks kepuasan pasien dengan *assurance* di Poli Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai puas dan baik sebanyak 23 responden (65,7%) ini dikarenakan pelayanan petugas kesehatan yang optimal meliputi kejelasan informasi tentang penyakit pasien dari dokter, keterampilan dokter/perawat dalam melayani pasien, dan pasien dapat berbicara lebih terbuka mengenai penyakitnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ruli Agung Prasetyo (2017), dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh hasil nilai p yaitu 0,003 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara *assurance* dengan kepuasan pasien di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Soeharso Surakarta. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Emilia (2016) dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh nilai p yaitu 0,056 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan *assurance* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian yang



dilakukan pada 100 responden di UPT Puskesmas Sindangjawa Cirebon terlihat bahwa persentase jawaban tertinggi sebanyak 54 responden dari 54% yaitu sangat memuaskan, 9 responden dari 9% yaitu sedang, dan 37 responden dari 37% yaitu kurang memuaskan. Dilihat dari hasil penelitian ini diambil kesimpulan bahwa UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon dapat memberikan pelayanan dimensi assurance yang sangat memuaskan kepada pasien.

#### **Hubungan Indeks Kepuasan Pasien dengan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan *Tangible***

Hasil uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% untuk melihat hubungan indeks kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan *tangible* di RSUD Ratu Zalecha Martapura diperoleh nilai p Value = 0,000 < 0,05 artinya ada hubungan antara indeks kepuasan pasien dengan *tangible* di Poli Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai puas dan baik sebanyak 23 responden (69,7%) ini dikarenakan penampilan petugas kesehatan bersih dan rapi, tempat pemeriksaan rapi, dan penampilan fisik rumah sakit bersih.

Hal ini sejalan dengan penelitian Martha Pradana Cita (2017), dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh hasil nilai p yaitu 0,038 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara *tangible* dengan kepuasan pasien di poli akupunktur Rumah Sakit Pertamedika Aceh Tamiang. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Emilia (2016), dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh nilai p yaitu 0,010 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan *tangible* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 orang di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon terlihat bahwa persentase jawaban tertinggi sebanyak 52 responden dari 52% yaitu sangat memuaskan, 38 responden dari 38% yaitu sedang, dan 10 responden dari 10% yaitu kurang memuaskan. Dilihat dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon dapat memberikan pelayanan dimensi *tangible* yang sangat memuaskan kepada pasien.

#### **Hubungan Indeks Kepuasan Pasien dengan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan *Emphaty***

Hasil uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% untuk melihat hubungan indeks kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan *emphaty* di RSUD Ratu Zalecha Martapura diperoleh nilai p Value = 0,000 < 0,05 artinya ada hubungan antara indeks kepuasan pasien dengan *emphaty* di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai puas dan baik sebanyak 24 responden (70,6%) ini dikarenakan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial, memberikan perhatian dan semangat agar pasien cepat sembuh.

Hal ini sejalan dengan penelitian Martha Pradana Cita (2017), dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh hasil nilai p yaitu 0,039 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di poli akupunktur Rumah Sakit Pertamedika Aceh Tamiang. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai untuk sosialisasi ke petugas kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan *emphaty* di Rumah Sakit. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tasya Putri Qibtiya (2019) dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh nilai p yaitu 0,001 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden di Puskesmas Baiturrahman terlihat bahwa persentase jawaban baik dan kurang baik sama-sama 50%.

#### **Hubungan Indeks Kepuasan Pasien dengan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan *Responsiveness***

Hasil uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% untuk melihat hubungan indeks kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan *responsiveness* di RSUD Ratu Zalecha Martapura diperoleh nilai p Value = 0,000 < 0,05 artinya ada hubungan antara indeks kepuasan pasien dengan *responsiveness* di Poli Penyakit Dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai puas dan baik sebanyak 22 responden (68,8%) ini dikarenakan dokter/perawat cepat menangani keluhan pasien dan memberikan bantuan kepada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ruli Agung Prasetyo (2017), dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh hasil nilai p yaitu 0,003 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di poli akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Soeharso Surakarta. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tasya Putri Qibtiya (2019) dimana hasil penelitian dengan uji pearson diperoleh nilai p yaitu 0,001 dimana  $p < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan

*responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden di Puskesmas Baiturrahman terlihat bahwa persentasi jawaban baik dan kurang baik sama-sama 50%.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura dikategorikan puas yaitu sebanyak 27 responden (45,0%), mutu pelayanan kesehatan reliability pelayanan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura berhubungan dengan indeks kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan tingkat kepuasan 67,7%, mutu pelayanan kesehatan assurance pelayanan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura berhubungan dengan indeks kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan tingkat kepuasan 65,7%, mutu pelayanan kesehatan tangible pelayanan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura berhubungan dengan indeks kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan tingkat kepuasan 69,7%, mutu pelayanan kesehatan empathy pelayanan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura berhubungan dengan indeks kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan tingkat kepuasan 70,6%, mutu pelayanan kesehatan *responsiveness* pelayanan tenaga kesehatan di poli penyakit dalam RSUD Ratu Zalecha Martapura berhubungan dengan indeks kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan tingkat kepuasan 68,8%.

## REFERENSI

- Alamsyah, D. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Andriani, D. (2013). *Metodologi Penelitian*. Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar.
- Cita, M. P. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pertamedika Kabupaten Aceh Tamiang* (Skripsi, Sarjana Universitas Sumatera Utara). Diakses dari: <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/66173>
- Hastono, S. P. (2007). *Analisa Data Kesehatan*. Depok FKM : UI.
- Irmawati, S. (2017). Pelayanan Kesehatan. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, 1 (5), 188-197.
- Kemkes. 2017. Pelayanan Kesehatan. Diakses pada 16 April 2020, dari <https://www.pusat2.litbang.kemkes.go.id>
- Kepmenkes. 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Diakses pada 11 Maret 2010, dari [www.persi.or.id>images>regulasi>kepmenkes>kmk3742009](http://www.persi.or.id/images>regulasi>kepmenkes>kmk3742009)
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nofri, R. (2015). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman*. (Skripsi, Sarjana Universitas Ekasakti Padang). Diakses dari: [https://www.academia.edu/17401825/Skripsi\\_INDEKS\\_KEPUASAN\\_MASYARAKAT\\_TERHADAP\\_PELAYANAN\\_RUMAH\\_SAKIT](https://www.academia.edu/17401825/Skripsi_INDEKS_KEPUASAN_MASYARAKAT_TERHADAP_PELAYANAN_RUMAH_SAKIT)
- Prasetyo, R. A. (2017). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Low Back Pain di Poli Akupunktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso Surakarta*. (Skripsi, Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta). Diakses dari: <https://eprints.ums.ac.id/57502/>
- Pohan, I, S. (2003). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sabarguna, B.S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.