

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Andina Azrianti¹, Dewi Riastawaty², Nia Nurzia³, Margareta Pratiwi⁴

¹ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

² Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

³ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

⁴ Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Adiwanga Jambi

andinaazrianti@gmail.com
riastawatydewi@gmail.com
nianurzia@gmail.com
margareta.pratiwi88@gmail.com

Abstract:

The quality of hospital services is a major element in increasing patient satisfaction. Unsatisfactory hospital services can lead to a lack of patient trust, leading to a lack of patient visits. The higher the quality of services provided to patients, the higher public trust in the hospital. This study aims to determine the analysis of service quality on outpatient satisfaction. This research is quantitative analytical research with a cross sectional study design. The research was conducted at the Bhayangkara Hospital Poly TK II Jambi Regional Police from February 12 – March 4, 2024. The study population is all patients who visited the Bhayangkara TK II Poly Hospital Jambi Regional Police in December 2023 as many as 4,579 patients. The study sample was 98 people taken by accidental sampling. The data collection method used questionnaires and was analyzed univariate and bivariate using the chi square test. The results showed that most respondents said the quality of service in the good category was 50 respondents (51%) and satisfied with health services as many as 64 respondents (65.3%). There is a relationship between the quality of service and outpatient satisfaction at the Bhayangkara TK II Poly Hospital Jambi Police with p values of $0.000 < 0.05$. The results of this study show that the quality of service affects patient satisfaction. For this reason, it is expected for hospitals to improve poor health service quality indicator so as to provide a sense of satisfaction, especially in outpatients.

Keywords: satisfaction, service quality

Abstrak:

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan elemen utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan rumah sakit yang kurang memuaskan dapat menyebabkan kurangnya rasa percaya pasien sehingga menyebabkan kurangnya kunjungan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien semakin tinggi kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di Poli RS Bhayangkara TK II Polda Jambi dari tanggal 12 Februari – 04 Maret tahun 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poli RS Bhayangkara TK II Polda Jambi pada bulan Desember 2023 sebanyak 4.579 pasien. Sampel penelitian sebanyak 98 orang yang diambil secara *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 50 responden (51%) dan merasa puas pada pelayanan kesehatan sebanyak 64 responden (65,3%). Ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Polda Jambi dengan nilai $p < 0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk itu, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan dan memperbaiki indikator kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik sehingga memberikan rasa puas khususnya pada pasien rawat jalan.

Kata Kunci: kepuasan, kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu lembaga pelayanan kesehatan utama memiliki peran krusial dalam memberikan perawatan medis kepada pasien. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial namun saat ini rumah sakit telah bergerak sebagai suatu industri bidang kesehatan dengan ditandai kehadiran rumah sakit swasta. Pertumbuhan rumah sakit tersebut menimbulkan persaingan antara rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pasien yang datang (Fitriani, 2014).

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan elemen utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi indikator mutu atau kualitas jasa yang digunakan baik kualitas menyeluruh seperti proses, produk dan pelayanan (Kurniawan & Pratiwi, 2023). Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien maka dapat memenuhi apa yang diharapkan, sehingga jasa dikatakan baik atau positif. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik dan menciptakan kepuasan pasien (Sihombing, 2022).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan yang diterima oleh pasien (Parasuraman dalam Tjiptono, 2016). Salah satu indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah jumlah kunjungan pelanggan. Indikator ini dapat dinilai dari semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien semakin tinggi kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit, sehingga pasien yang datang lebih banyak dan rumah sakit tersebut dipilih masyarakat sebagai tempat untuk berobat. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan maka pasien akan memilih untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut, namun jika tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang lain (Mu'ah & Masram, 2014). Begitu pula sebaliknya, pelayanan rumah sakit yang kurang memuaskan dapat menyebabkan kurangnya rasa percaya pasien sehingga menyebabkan kurangnya kunjungan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi. Penelitian dilakukan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi dari tanggal 12 Februari – 04 Maret tahun 2024.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi pada bulan Desember 2023 sebanyak 4.579 pasien. Sampel penelitian adalah pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan sebanyak 98 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. Metode pengumpulan data adalah dengan wawancara menggunakan

kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi

No.	Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1.	Baik	50	51
2.	Kurang baik	48	49
Total		98	100

Hasil gambaran kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi menunjukkan bahwa dari 98 responden, sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi sebanyak 50 responden (51%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2020) tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dikategorikan tinggi sebanyak 35 responden (53,8%).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas merupakan totalitas dari suatu karakteristik pelayanan yang sesuai dengan persyaratan atau standar (Mu'ah & Masram, 2014).

Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya akan dinilai dari perawatan medis yang efektif, melainkan juga mencakup berbagai aspek lainnya, seperti aksesibilitas, kecepatan pelayanan, komunikasi dengan pasien, kebersihan fasilitas, ketersediaan obat-obatan, dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan di Poli RS Bhayangkara sudah baik. Namun, sebagian responden lainnya mengatakan kualitas pelayanan kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena masih terdapat indikator kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan pasien pada instalasi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Kualitas pelayanan yang kurang baik dapat dilihat dari indikator kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati petugas kesehatan kepada pasien rawat jalan. Sehingga diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi untuk rumah sakit memperbaiki indikator kualitas pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan pasien rawat jalan.

Tabel 2. Gambaran kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi

No.	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persen (%)
1.	Puas	64	65.3
2.	Tidak Puas	34	34.7
	Total	98	100

Hasil gambaran kepuasan pada pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi menunjukkan bahwa dari 98 responden, sebagian besar responden merasa puas pada pelayanan kesehatan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi sebanyak 64 responden (65,3%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maarif (2023) tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Mehalaan merasa puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 92 pasien (81,4%).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Anwary (2020) tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 69 responden (71,9%).

Kepuasan adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh individu setelah mendapatkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa (Puspitasari, et al, 2022). Kepuasan pasien adalah keluaran "outcome" pelayanan Kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi. Hal ini dapat dilihat dari jawaban sangat setuju dan setuju pada pernyataan dokter dan perawat yang terampil dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selalu datang tepat waktu pada saat memberikan pelayanan kepada pasien dan rumah sakit memberikan saran untuk keluhan pasien baik melalui kotak saran atau email.

Namun, sebagian lainnya merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Rasa tidak puas dilihat dari jawaban kurang setuju responden pada pernyataan puas karena perawat tepat waktu dalam memberikan pelayanan pada pasien rawat jalan dan dokter dan perawat sopan dalam melayani pasien. Ketidakpuasan terjadi karena harapan tidak sesuai dengan kenyataan sehingga ada perasaan kecewa atau tidak sesuai dalam pelayanan kesehatan. Untuk itu, pihak rumah sakit harus memperbaiki pelayanan kesehatan khususnya di Poli RS Bhayangkara sehingga dapat

memberikan rasa puas pada pasien yang melakukan pengobatan.

Tabel 3. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	p value
	Puas		Tidak puas			
	n	%	n	%		
Baik	44	88	6	12	50	100 0,000
Kurang baik	20	41.7	28	58.3	48	
Jumlah	64	65.3	34	34.7	98	

Hasil analisis uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Poldo Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diketahui bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini dapat dilihat sebagian besar responden yang merasa puas, mengatakan bahwa kualitas pelayanan di Poli RS Bhayangkara TK II baik, sebaliknya sebagian besar responden yang merasa tidak puas mengatakan kualitas pelayanan kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maarif (2023) tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (p value 0,000<0,05).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Yanti (2022) tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh yang menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan yang terdiri dari ketanggapan, ketepatan waktu pelayanan kesehatan, waktu tunggu, keramahan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Sesuai dengan teori Kurniawan & Pratiwi (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit merupakan elemen utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi indikator mutu atau kualitas jasa yang digunakan baik kualitas menyeluruh seperti proses, produk dan pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien maka dapat memenuhi apa yang diharapkan, sehingga jasa dikatakan baik atau positif. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik dan menciptakan kepuasan pasien (Sihombing, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang baik seperti tidak hanya bukti fisik, jaminan tetapi bagaimana proses pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien yang

terjadi karena sebagian besar pasien yang mengatakan kualitas pelayanan sudah baik sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, ada beberapa responden yang mengatakan kualitas pelayanan baik tetapi tidak merasa puas dikarenakan adanya faktor lain seperti lama pengobatan, harga atau biaya rumah sakit dan jarak ke rumah sakit yang jauh dari tempat tinggal sehingga saat tiba di rumah sakit sudah mengalami kelelahan terlebih dahulu.

Selain itu, ada beberapa responden yang mengatakan kualitas pelayanan kurang baik tetapi merasa puas saat berobat jalan di RS Bhayangkara TK II Polda Jambi. Hal ini dikarenakan adanya faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas obat yang digunakan, kondisi emosional yang stabil dan pengalaman berobat sebelumnya. Untuk itu, rumah sakit harus meningkatkan dan memperbaiki indikator kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan dan memberikan teguran pada petugas kesehatan yang kurang ramah sehingga pasien yang datang merasa puas dan ingin kembali berobat ke rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 50 responden (51%) dan merasa puas pada pelayanan kesehatan sebanyak 64 responden (65,3%). Ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli RS Bhayangkara TK II Polda Jambi dengan nilai $p < 0,000 < 0,05$.

SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai perbandingan dan referensi bagi peneliti dan

selanjutnya memperluas penelitian dengan mengangkat variabel lain yang berkaitan dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti pengetahuan dan sikap petugas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, H. 2021, *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Publisher.
- Mu'ah, 2014, *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Mu'ah dan Masram, 2014, *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas dan Biaya Peralihan*: Zifatama Publisher.
- Puspitasari, D, dkk, 2022, *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Sari, P. Wenny, 2022, *Buku Ajar Dokumentasi Kebidanan*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management
- Tribowo, 2013, *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: EGC
- Tjiptono, F, 2016, *Service Quality and Satisfaction (4 ed.)*: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Strategi Pemasaran. Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI.
- Umam, Chairul, dkk, 2019, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Metode IPA di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018*. Promotor: *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, vol 2, no. 17-19