



## Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023

Asmirati Yakob<sup>1</sup>, Lina Alfiyani<sup>2</sup>, Yuli Kusumawati<sup>3</sup>, Avi Arya Buana Jaya Putra<sup>4</sup>,  
Kristofara Karolina Kewa<sup>5</sup>

<sup>1,2,4,5</sup>Universitas Muhammadiyah Madiun

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Surakarta

Korespondensi penulis: [ay517@ummad.ac.id](mailto:ay517@ummad.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract.** Health services which is excellent is able to refer to prime levels that are implemented on basis of service and code of ethics. Those will create a satisfaction for each patient. To measure the quality of service, there are several references, including; tangibles, reliability, empathy, assurance, and responsiveness. This study investigated the correlation between service quality and outpatient satisfaction at Manguharjo Lung Hospital (RS Paru Mangunharjo), Madiun, East Java. All the specimens in this research were outpatients where purposive sampling is used to determine the research sample. Data Accomodation technique is carried out by questionnaire. The output of the research, from 80 respondents asked about the relation between service quality and outpatient satisfaction at Manguharjo Lung Hospital, it can be concluded that there are dealings among Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, and Responsiveness. The outcome of this research is expected to contribute theoretically such escalating quality development especially in public institutions, namely hospitals. Practically, It can be a consideration in arranging the policies that relate about hospital service particularly for outpatient service cases..

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

**Abstrak.** Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat mengacu pada level prima yang dilaksanakan dengan berlandaskan pada dasar pelayanan dan kode etik yang telah ditetapkan. Hal ini akan memunculkan kepuasan bagi setiap pasien. Untuk mengukur mutu pelayanan, ada beberapa acuan antara lain; tangibles (nyata), reliability (mampu dipercaya), empathy (empati), assurance (penjaminan), and responsiveness (kecepatan bersikap). Studi ini menginvestigasi hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo (RS Paru Mangunharjo), Madiun, Jawa Timur. Populasi pada penelitian ini mejuruk pada seluruh pasien rawat jalan. Sampel penelitian ditentukan dari populasi menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian: Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan sampel sebanyak 80 responden dan pembahasan mengenai Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di rumah Sakit Manguharjo Madiun, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Ada hubungan antara Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dengan Kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan mutu pelayanan, khususnya pada lembaga publik yakni rumah sakit. Secara praktis dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan rumah sakit, khususnya untuk kasus jasa rawat jalan.

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

### LATAR BELAKANG

Kemajuan pengetahuan dan sumber informasi memunculkan sisi positif berupa kebutuhan masyarakat dalam suatu pelayanan yang tinggi (Darzi et al., 2023). Penyedia penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam proses penyediaan layanan (Alfiyani, Yakob, et al., 2023). Berbagai bentuk pelayanan publik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sering kali ditemukan berada

dibawah standar harapan masyarakat, antara lain pelayanan dibidang kesehatan (Alfiyani, Setiyadi, et al., 2023).

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi mampu menyediakan kepuasan pada pemakai jasa pelayanan kesehatan pada standar taraf kepuasan dan kode etik suatu profesi (Asamrew et al., 2020). Peningkatan dapat dilakukan berkelanjutan melalui suatu proses yang dijalankan pada mutu pelayanan kesehatan untuk memenuhi seluruh harapan pelanggan (Hill et al., 2020). Pelanggan pada konteks pelayanan kesehatan tidak hanya dibatasi pada pasien saja tetapi juga mencakup keluarga pasien dan pengunjung unit kesehatan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Bombard et al., 2018).

Kepuasan dalam pelayanan yang terdapat di sebuah rumah sakit dapat diukur dari kualitas tenaga kesehatannya. Apabila ditelaah dalam kajian yang lebih mendalam masih banyak permasalahan yang dapat dijumpai, seperti belum meratanya distribusi tenaga kesehatan, serta belum maksimalnya tingkat kualitas dan kompetensi tenaga kesehatan yang sesuai dengan peran dan fungsinya (Puspitasari et al., 2020). Hal ini menjadi penting untuk dikaji mendalam sebab rumah sakit adalah unit pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial. Namun dalam perkembangannya, keberadaan rumah sakit swasta mentransformasikan rumah sakit cenderung kepada badan industri. Hal ini menjadi dasar yang menguatkan agar rumah sakit sebagai penyedia jasa kesehatan mampu melakukan manajemen profesional sebagaimana sebuah badan usaha bekerja (Handayani et al., 2015). Faktor lain yang berpengaruh adalah terkait dengan asuransi Kesehatan salah satunya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sebagai jalan untuk menaikkan akses pelayanan kesehatan dan mengurangi beban finansial perawatan kesehatan (Rahmah et al., 2017). Dengan demikian harus dikaji beberapa faktor yang berhubungan dengan terjadinya suatu masalah tersebut (Kaharani Putri et al., 2018).

Penerimaan dan pelayanan terhadap pasien rawat jalan dengan berbagai kebutuhan dan keperluan harus mampu dilaksanakan sebuah rumah sakit (Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019). Hal ini harus dilaksanakan dengan menerima keluhan dan kebutuhan konsumen rumah sakit. Pemberian tanggapan dan penanganan yang tepat juga diharuskan dalam proses pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit. Dalam beberapa studi komperasi terdahulu, aspek-aspek ini terkadang kurang diperhatikan dan dilirik sebagai suatu kesatuan pelayanan rumah sakit (Zarei, 2015). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis berupa pengembangan mutu pelayanan, khususnya pada lembaga public yakni rumah sakit. Secara praktis dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan rumah sakit, khususnya untuk kasus jasa rawat jalan.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan pendekatan kuantitatif. objek penelitian berupa distribusi frekuensi pasien dalam kategori-kategori yang berpengaruh untuk mengukur mutu pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati pada pasien rawat jalan. Pada penelitian ini, populasi dapat digambarkan sebagai seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Adapun cakupan sampel penelitian dapat dibatasi pada bagian dari total pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan di poli klinik Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun. Penentuan sampel penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Variabel dependet pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo, Madiun.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa metode yaitu pertama Studi kepustakaan dimana data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen rumah sakit dan sumber informasi terkait untuk mendukung data primer. Literatur berupa karya ilmiah, profilunit kesehatan terkait, rekam medik, dan sumber lainnya yang diharapkan mampu meningkatkan elaborasi data dan pembahasan pada penelitian ini. Kedua Instrumen Pengumpulan Data dimana Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian ini, beberapa pertanyaan penjaring (screening) diberikan pada setiap kuesioner. Hal ini dimaksudkan agar responden atau dalam hal ini adalah pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo merupakan responden yang tepat. Variabel dependet pada penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan RS Paru Manguharjo, Madiun.

Pengajuan hipotesis, Analisis Univariat digunakan untuk melakukan analisis jawaban responden pada kuesioner. Perhitungan rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden untuk mendapatkan nilai kepuasan dilakukan untuk mendapatkan tingkat skor kepuasan. Jumlah skor hasil jawaban kuesioner responden dibagi jumlah skor ideal untuk semua responden dikalikan 100%. Pengelompokan terhadap hasil rata-rata kepuasan ini kemudian di masukan dalam beberapa kategori; sangat puas (81–100%), puas (61– 80%), kurang puas (41–60%), tidak puas (21–40%), dan sangat tidak puas (0–20%).

Untuk menentukan derajat persentase dari tiap item berdasarkan teknik analisis data, normalisasi data menggunakan rumus berikut dilakukan,  $P = F/N \times 100$  dimana P adalah persentase, F adalah frekuensi jawaban, dan N adalah jumlah responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di poli klinik rawat jalan rumah sakit paru manguharjo madiun yang dilaksanakan pada bulan maret s/d juni 2023 dengan jumlah responden sebanyak 80 orang. Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. dari pengisian kuesioner didapatkan bahwa distribusi pasien yang memanfaatkan fasilitas layanan rawat jalan yang berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	38	47,5
	Perempuan	42	52,5
2	Umur		
	≤ 48 Tahun	39	48,8
	≥ 48 Tahun	41	51,2
3	Pendidikan		
	Rendah	31	38,8
	Tinggi	49	61,3
4	Pekerjaan		
	PNS	8	10,0
	TNI/Polri	1	1,3
	Petani	19	23,8
	IRT	26	32,5
	Karyawan Swasta	19	23,8
	Tidak Bekerja	7	8,8

Sumber : Data Primer

Berdasarkan dari tabel 1 diketahui bahwa dari 80 responden ada 38 orang (47,5%) responden laki-laki dan sebanyak 42 orang (52,5%) responden berjenis kelamin perempuan. 39 orang (48,8%) yang berusia kurang dari 39 tahun, dan sebanyak 41 orang (51,2%) yang berusia lebih dari 38 tahun. Dari segi pendidikan responden yang berpendidikan tinggi yaitu 49 orang (61,3%), sedangkan yang berpendidikan rendah sebanyak 31 orang (38,8%). Pekerjaan responden terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) yaitu 26 orang (32,5%) sedangkan PNS, TNI/Polri, Petani, Karyawan Swasta dan tidak bekerja berjumlah 7 orang (8,8%), 8 orang (10,0%) bagi tenaga PNS, 1 orang (1,3%) untuk tenaga TNI/Polri, 19 orang (23,8%) dari petani dan 17 orang (23,8%) bagi tenaga karyawan swasta.

Pada bagian ini hasil penilaian responden terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu Reliability, Assurance, Tangibles, empathy dan responsiveness. Penilaian ini dengan menggunakan skala likert Dengan bobot 1-5 yang

terdiri dari : Sangat tidak puas dengan bobot 1 , Tidak puas dengan bobot 2, Puas dengan bobot 3, Kurang puas dengan bobot 4, dan Sangat puas dengan bobot 5.

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

No	Dimensi	P-Value
1	Reliability	< 0,002
2	Assurance	< 0,001
3	Tangibles	< 0,001
4	Empathy	< 0,001
5	Responsiveness	< 0,001

Sumber : Data Primer

#### 1) Reliability

Dari output di atas, diperoleh angka koefisien sebesar 0,349\*\*. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,349 atau bisa dikatakan cukup. Tanda bintang (\*\*) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

#### 2) Assurance

Dari output di assurance, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,437\*\*. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,437 atau bisa dikatakan cukup. Tanda bintang (\*\*) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

#### 3) Tangibles

Dari output Tangibles, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,360\*\*. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,360 atau bisa dikatakan rendah. Tanda bintang (\*\*) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

#### 4) Empathy

Dari output Empathy, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,600\*\*. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah sebesar 0,600 atau bisa dikatakan kuat. Tanda bintang (\*\*) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

#### 5) Responsiveness

Dari output Responsiveness, dapat diperoleh angka koefisien sebesar 0,389\*\*. Ini artinya, tingkat kekuatan hubungan atau korelasi antara variabel mutu dengan kepuasan adalah

sebesar 0,389 atau bisa dikatakan rendah. Tanda bintang (\*\*) artinya korelasi bernilai signifikan pada tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

Kepuasan pasien dapat diukur berdasarkan lima dimensi sesuai urutan kepentingan relatifnya yang memberikan dasar pengukuran kualitas dan kepuasan tersebut dalam kategori Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles) (Karaca & Durna, 2019). Mutu dari sebuah pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat terbaik pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan acuan kode etik dan standar pelayanan kesehatan untuk menghasilkan kepuasan bagi setiap konsumen (Lambrini Kourkouta et al., 2021). Penyediaan mutu pelayanan yang baik dapat dicapai dengan standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, pelayanan yang efektif dan efisien yang profesional (sesuai standar profesi), serta aplikasi teknologi serta temuan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan optimal (Alhassan et al., 2016). Selanjutnya, persepsi yang baik tentang mutu pelayanan, yang konsisten dengan temuan dari penelitian serupa yang dilakukan diharapkan dapat menunjang dalam upaya untuk menganalisa kebijakan sehingga setiap kebijakan yang diambil sudah sesuai dengan kebutuhan atau harapannya pasien (Vu, n.d.). Mengukur persepsi pasien dari kualitas layanan kesehatan sebagai elemen yang sangat penting dalam penilaian kualitas layanan telah menarik banyak perhatian dalam beberapa tahun terakhir. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dalam analisis kebijakan pelayanan Masyarakat khususnya bidang Kesehatan. Selain itu perlu didukung dengan pencatatan dan pelaporan yang sesuai sehingga setiap evaluasi dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan (Abbasi-Moghaddam et al., 2019).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan sampel sebanyak 80 responden dan pembahasan mengenai Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di rumah Sakit Manguharjo Madiun, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Ada hubungan antara Reliability, Assurance Tangibles, Empathy, dan Responsiveness dengan Kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun.

Saran Bagi rumah sakit agar menjaga mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan selalu memberikan pelayanan yang di butuhkan pasien. dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pasien hal yang perlu di perhatikan dalam pelayanan yaitu pelayanan reability, assurance, tangibles, empath dan responsiveness. Bagi masyarakat disarankan agar dapat bekerja sama dalam pengembangan mutu pelayanan dengan kepuasan untuk mencapai

suatu pelayanan yang maksimal dan bermutu agar dapat di rasakan oleh masyarakat ataupun itu pasien yang datang melakukan pemeriksaan rawat jalan. Dan bagi peneliti selanjutnya disarankan agar dapat meneliti lebih lanjut mengenai mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan kemudian mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode yang berbeda.

## DAFTAR REFERENSI

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, *19*(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Alfiyani, L., Setiyadi, N. A., Yakob, A., & Mulyono, D. (2023). *Analysis of Community Satisfaction Index on Health Service Quality : CFA and Gap Analysis*. *16*(2), 193–202.
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). *INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Madiun Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur PENDAHULUAN Kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa kualitas pe*. *14*(7), 77–81.
- Alhassan, R. K., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., Arhinful, D. K., & Rinke De Wit, T. F. (2016). Perspectives of frontline health workers on Ghana's National Health Insurance Scheme before and after community engagement interventions. *BMC Health Services Research*, *16*(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1438-y>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. In *Journal of Environmental and Public Health* (Vol. 2020). Hindawi Limited. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Bombard, Y., Baker, G. R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S., Onate, K., Denis, J. L., & Pomey, M. P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: A systematic review. In *Implementation Science* (Vol. 13, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, *21*(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025>
- Dereje Fufa, B., & Befikadu Negao, E. (2019). <p>Satisfaction of Outpatient Service Consumers and Associated Factors Towards the Health Service Given at Jimma Medical Center, South West Ethiopia</p>. *Patient Related Outcome Measures, Volume 10*, 347–354. <https://doi.org/10.2147/prom.s220404>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., Kasiyah, & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*, *42*(6), 3067–3078. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Hill, J. E., Stephani, A. M., Sapple, P., & Clegg, A. J. (2020). The effectiveness of continuous quality improvement for developing professional practice and improving health care outcomes: A systematic review. In *Implementation Science* (Vol. 15, Issue 1). BioMed Central Ltd. <https://doi.org/10.1186/s13012-020-0975-2>
- Kaharani Putri, W., Sri Rahardjo, S., & Indarto, D. (2018). Self Care, Drug Taking Adherence, and their Association with Complication in Type 2 Diabetes Mellitus Patients. *Journal of Epidemiology and Public Health*, *03*(03), 369–375. <https://doi.org/10.26911/jepublichealth.2018.03.03.08>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, *6*(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

- Lambrini Kourkouta, Christos Iliadis, Christos Sialakis, Theodoula Adamakidou, Petros Ouzounakis, & Christos Kleisiaris. (2021). Quality of health services. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 12(1), 498–502. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2021.12.1.0555>
- Puspitasari, R. A., Purnomo, R., & Rujito, L. (n.d.). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION OF HOSPITAL SERVICE QUALITY (CASE STUDIES: MEASURING CONSUMER SATISFACTION)*.
- Rahmah, A. H., Winarto, E., & Trisniwati. (2017). Risiko kejadian kanker serviks pada wanita berdasarkan faktor keturunan di RSUD Gambiran Kota Kediri. *VisiKes Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(4), 128–132.
- Vu, T. (n.d.). *Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction*. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.17089454>
- Zarei, E. (2015). Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(8), 778–790. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2014-0097>