

ANALISIS PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AR-ROYYAN INDRALAYA TAHUN 2021

Riawati¹, Leni Wijaya²

¹ Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Ogan Ilir, ² Program Studi S1 Keperawatan STIKES Mitra Adiguna Palembang
Komplek Kenten Permai Blok J No 9-12 Bukit Sangkal Palembang 30114
Email: riawatinazarudin63079@gmail.com¹, leniwijaya1408@gmail.com²

Abstrak

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan dalam suatu rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 18-22 Maret 2021. Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara non probability sampling menggunakan metode purposive sampling pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya dengan 57 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Analisis data dilakukan uji univariat dan bivariat, kemudian dilakukan uji statistik Chi Square. Hasil penelitian uji statistik diperoleh nilai p value = $0,00 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Persepsi Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021. Saran bagi Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya perlu secara rutin mengamati pelayanannya dan selalu meningkatkan mutu pelayanan yang menurut pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan akan kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: *Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Persepsi*

Abstract

The success of a hospital in carrying out its functions is marked by an increase in the quality of service in a hospital. Patient satisfaction is the result of evaluation after comparing what is felt with expectations. The purpose of this study was to analyze the relationship between patient perceptions of the quality of hospital services and outpatient satisfaction at Ar-Royyan Indralaya Hospital in 2021. This type of research is a quantitative research using a cross sectional approach. This research was conducted on March 18-22 2021. The sample in this study was conducted by non-probability sampling using purposive sampling method on outpatients at Ar-Royyan Hospital Indralaya with 57 respondents. This study uses a questionnaire as an instrument. Data analysis was carried out by univariate and bivariate tests, then Chi Square statistical tests were performed. The results of statistical tests obtained p value = $0.00 < (0.05)$ this indicates that there is a significant relationship between Patient Perception and Outpatient Satisfaction at Ar-Royyan Hospital Indralaya in 2021. Suggestions for Ar-Royyan Hospital - Royyan Indralaya needs to routinely observe his services and always improve the quality of services that according to the patient are not in accordance with what the patient expects. This can be done by paying more attention to the needs and desires of patients, improving facilities, facilities and infrastructure, guaranteeing a sense of security, comfort, and trust as well as the promised services quickly, accurately, and surely so that it will increase patient satisfaction.

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of Hospital Service, Perception*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang bermutu merupakan hak setiap orang, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler dalam Wati, 2020).

Rumah sakit baik pemerintah maupun swasta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan rawat darurat, rawat jalan dan rawat inap. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Karena masyarakat beranggapan kualitas pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka (Listiyono dalam Wati, 2020).

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan dalam suatu rumah sakit (Calundu dalam Tambuwun, 2020). Persaingan antar rumah sakit memerlukan pelayanan yang bermutu agar mampu untuk dapat bertahan. Pada saat ini, pasien semakin kritis akan hak serta menginginkan pelayanan yang aman dan memuaskan, memiliki hak memilih sehingga oleh karena mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu sebab dipilihnya rumah

sakit tertentu (Ismainar dalam Tambuwun, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi satu hal yang ditekankan bahkan diwajibkan untuk menjadi satu tolak ukur hasil pencapaian kerja, oleh karena itu diperlukan adanya mutu yang baik untuk dapat menciptakan kepuasan pasien (Alfajri dalam Tambuwun, 2020). Dalam mutu pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan antara lain yaitu *tangibility* atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, *reability* atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, *responsiveness* atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, *assurance* atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, *empaty* atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan (Etilidawati & Handayani dalam Astutik, 2020).

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan diawali dari kebutuhan pasien, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja dilihat dari penyedia jasa layanan, tetapi juga dilihat dari kesan pasiennya. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler dalam Taekab, 2019).

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya (Maulina dalam Astutik, 2020). Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Jumlah perawat yang semakin bertambah dengan tuntutan kerja yang tinggi dengan berhadapan langsung dengan pasien tertentu menjadi sebuah tantangan sendiri dalam

melayani dengan baik. Menurut Supriyanto dan Hufron dalam Astutik (2020), menyebutkan secara garis besar indeks kepuasan pasien dibagi menjadi 5 antara lain *product quality, service quality, emotional factor, price* dan *cost of aquaring*.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Firmansyah dalam Tambuwun, 2020). Kepuasan pasien akan timbul jika kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang bermutu. Puas atau tidaknya pasien terhadap suatu pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perilaku yang tampak sesudah menggunakan produk tersebut. Pasien yang puas akan memberikan keuntungan kepada organisasi penyedia jasa kesehatan, diantaranya mereka akan menggunakan kembali pelayanan yang diberikan apabila dikemudian hari mereka membutuhkannya kembali dan dapat menganjurkan orang lain untuk dapat menggunakan pelayanan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan akan menyebabkan rumah sakit sulit untuk bertahan dalam menghadapi persaingan. Sehingga melalui pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan datang menggunakannya kembali bahkan menganjurkan orang lain untuk dapat menggunakannya (Budhiarta dan Muttaqin dalam Tambuwun, 2020). Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Ismainar dalam Tambuwun, 2020).

Menurut hasil penelitian Astutik (2020), dengan menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dalam judul penelitian hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS rawat jalan tahun 2020, didapatkan hasil 43% responden mengatakan mutu pelayanan kesehatan baik dan 56,5% responden mengatakan mutu pelayanan sangat baik. Pada penelitian ini

setelah dilakukan analisa dan menggunakan *Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rank* diperoleh *P Value* 0,000 atau *P Value* < 0.01.

Menurut hasil penelitian Izati (2020), dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability sampling*. Analisis univariat dan regresi logistik dalam judul penelitian pengaruh persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Binuang tahun 2020, didapatkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kehandalan (*reability*) dan bukti fisik (*tangible*) dengan nilai *p-value* <0,05 yaitu variabel persepsi kehandalan memiliki *Sig* = 0,025 dan variabel persepsi bukti fisik memiliki *Sig* = 0.008. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan dan kepedulian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan menurut hasil penelitian Tambuwun (2020), dengan menggunakan metode penelitian *analitik observasional* dengan pendekatan *Cross Sectional* dalam judul penelitian hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang tahun 2020, didapatkan hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara nilai *p-value* dimensi bukti fisik (0,000), kehandalan (0.000), daya tanggap (0.000), jaminan (0.012) dan empati (0.023) dengan kepuasan pasien.

Untuk menghadapi persaingan yang terjadi saat ini dalam bidang kesehatan setiap penyedia layanan kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berbeda dari yang lain. Salah satu rumah sakit yang sedang berkembang dan menghadapi persaingan saat ini harus lebih memperhatikan dan meningkatkan *value* yang diberikan pada konsumennya adalah Rumah Sakit Ar-Royyan.

Rumah Sakit Ar-Royyan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang awalnya diberi nama Klinik Sehat Sejahtera (KSS),

kemudian berganti nama menjadi Klinik Utama Sehat Sejahtera. Namun seiring berjalannya waktu Klinik Utama Sehat Sejahtera terus berkembang dan mengalami peningkatan fasilitas dan pelayanan kesehatan baik dari ruangan medis maupun non medis dan sedang dalam tahap penyelesaian serta melengkapi peralatan-peralatan medis lainnya yang sesuai dengan standar rumah sakit pada umumnya. Rumah Sakit Ar-Royyan terletak di Kabupaten Ogan Ilir yang berlokasi di Jl. Lintas Timur KM. 33 Samping RM. Sederhana Kelurahan Timbangan.

Menurut data Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 sebanyak 8.927 pasien, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 13.440 pasien dan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2020 sebanyak 14.325 pasien (Data Rekam Medik, 2020).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Ar-Royyan pada tanggal 15 Desember 2020 terhadap 15 orang pasien Poliklinik Rumah Sakit Ar-Royyan dilakukan wawancara di dapat 10 orang yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sedangkan 5 orang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Ketidakpuasan disebabkan karena dokter pemeriksa dokter umum dikarenakan pasien yang terlalu banyak yang butuh pelayanan dan dokter spesialis di bantu dengan dokter jaga/dokter umum dan fasilitas seperti toilet pasien terlalu jauh dari ruang tunggu pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021”.

Tujuan Penelitian

Diketahuinya hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit

dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya tahun 2021.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Mengembangkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan khususnya dalam bidang metodologi penelitian serta memberi bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lanjut yang serupa. Penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan baru yang relevan tentang hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan khususnya mahasiswa STIKES Mitra Adiguna Palembang.

Manfaat Praktis

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi pelayanan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya tahun 2021 dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien yang berobat di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Desain dan Format Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Karenanya, dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diamati menjadi penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif (Maulida, 2016).

Rencana penelitian menggunakan metode *Cross Sectoinal*. Dimana *Cross Sectoinal* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen

hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2017).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 18 - 22 Maret 2021 di ruang rawat jalan Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan satu bulan terakhir di ruang rawat jalan Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya yang berjumlah 1.090 orang. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 57 responden.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *non probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*. Pengambilan sampel secara *purposive* didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2012).

Kriteria Inklusi:

1. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya.
2. Pasien kunjungan ulangan.
3. Dapat membaca dan menulis.
4. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner.
5. Kelompok usia pemuda: 18 – 65 tahun

Kriteria Eksklusi:

1. Pasien rawat inap Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya.
2. Pasien yang menolak menjadi responden.
3. Pasien baru pertama kali berobat.

Data, Instrumen, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun

2021. Sedangkan data sekunder diperoleh pada penelitian ini berasal dari arsip dan dokumen lain yang berasal dari Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya 2021.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu dalam pengambilan data mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan tahap-tahap berikut ini:

1. *Editing* (pengeditan data)
2. *Coding* (pengkodean)
3. *Proccessing*
4. *Cleaning data* (pembersihan data)

Teknik Analisis Data

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yaitu variabel independen (mutu pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) yang dianalisis dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang dianalisis dengan uji *Chi Square* (x_2) dengan taraf signifikan (α) = 0,05.

1. Jika *p value* \leq nilai α adalah (0.05). Maka ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika *p value* $>$ nilai α adalah (0.05). Maka tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Hasil Penelitian
Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	26	45,6
2	Perempuan	31	54,4
Total		57	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden laki-laki berjumlah 26 orang (45,6%) dan responden perempuan berjumlah 31 orang (54,4%), sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18-29 tahun	13	22,8
2	30-41 tahun	18	31,6
3	42-53 tahun	11	19,3
4	54-65 tahun	15	26,3
Total		57	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan persentase yang paling tertinggi yaitu responden berumur antara 30-41 tahun sebanyak 18 orang (31,6%) dan persentase yang paling terendah yaitu responden yang berumur antara 42-53 tahun sebanyak 11 orang (19,3%)

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	17	29,8
2	SMP	11	19,3
3	SMA	20	35,1

4	D3	6	10,5
5	S1	3	5,3
Total		57	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan persentase yang paling tertinggi yaitu pendidikan SMA sebanyak 20 orang (35,1%) dan persentase yang paling terendah yaitu pendidikan S1 sebanyak 3 orang (5,3%).

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	3	5,3
2	Swasta	22	38,6
3	Buruh	4	7
4	Petani	21	36,8
5	Pedagang	7	12,3
6	Lain-lain	0	0%
Total:		57	100%

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan persentase yang paling tertinggi yaitu pekerjaan Swasta sebanyak 22 orang (38,6%) dan persentase yang paling terendah yaitu pekerjaan PNS sebanyak 3 orang (5,3%)

Analisa Univariat

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien
Rawat Jalan Rumah Sakit Ar-Royyan
Indralaya Tahun 2021

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentasi (%)
1	Puas	51	89,5
2	Tidak Puas	6	10,5
Total		57	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 5 diatas dapat diketahui responden yang menilai puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 51 orang (89,5%). Sedangkan responden yang menilai tidak puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 6 orang (10,5%).

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu
Pelayanan Pasien Rawat Jalan
Rumah Sakit Ar-Royyan
Indralaya Tahun 2021

No	Persepsi Mutu Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	47	82,5
2	Cukup Baik	8	14,0
3	Tidak Baik	2	3,5
Total		57	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan persentase yang paling tertinggi yaitu responden yang menilai baik terhadap persepsi mutu pelayanan sebanyak 47 orang (82,5%) dan persentase yang paling terendah yaitu responden yang menilai tidak baik terhadap mutu pelayanan sebanyak 2 orang (3,5%).

Analisis Bivariat

Tabel 7
Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan
Dengan Kepuasan Pasien Rawat
Jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan
Indralaya Tahun 2021.

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				N	%	p value
		Puas		Tidak puas				
		n	%	n	%			
1	Baik	46	97,9	1	2,1	47	100	0,00
2	Cukup baik	4	50,0	4	50,0	8	100	
3	Tidak baik	1	50,0	1	50,0	2	100	
Total		51	89,5	6	10,5	57	100	

Berdasarkan tabel 7 diatas yang dianalisa menggunakan uji *Chi Square* dengan aplikasi SPSS versi 22 for windows dapat diketahui responden rawat jalan Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021 yang berpendapat baik tentang mutu pelayanan dan merasa puas sebesar 46 responden (97,9%). Untuk pasien yang berpendapat cukup baik tentang mutu pelayanan dan merasa puas sebesar 4

responden (50,0%) dan pasien yang berpendapat tidak baik tentang mutu pelayanan dan merasa puas sebesar 1 responden. Dengan demikian dapat dikatakan “semakin baik mutu pelayanan di rumah sakit maka akan semakin besar persepsi pasien merasa puas akan pelayanan tersebut”.

Dari hasil uji *Chi-Square* di dapatkan nilai $p\text{ value} = 0,00 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya tahun 2021.

Pembahasan

kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain.

persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dapat mempengaruhi kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan dan persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan.

Dari hasil uji *chi-square* di dapatkan nilai $p\text{ value} = 0,00 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Persepsi Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah

Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021. Dengan demikian hipotesis awal yang menyatakan Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021 terbukti secara statistik.

Dari hasil penelitian didapat bahwa umur pasien didapat sebagian besar 30-41 tahun sebesar (31,6%). Hasil penelitian ini didukung oleh teori bahwa semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi (Wirth *et al* dalam Wati, 2020).

Pendidikan pasien didapat sebagian besar tingkat pendidikan menengah (SMA) sebesar 20 responden (35,1%). Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil sebuah keputusan, menggunakan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah, maka akan cenderung inkonsistensi persepsi (tidak tetap pada pendirian). Selain itu, seseorang dengan tingkat pendidikan rendah akan mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap suatu layanan akan meningkat seiring dengan tingkat pendidikan, sehingga kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi (Yurumezoglu dalam Wati, 2020).

Pekerjaan pasien didapatkan rata-rata semua pasien bekerja (100%). Seseorang yang bekerja cenderung memiliki tuntutan lebih terhadap suatu layanan. Hal tersebut disebabkan karena pada seseorang yang bekerja memungkinkan mendapatkan informasi lebih banyak dibandingkan seseorang yang tidak bekerja (Hanifa dalam Wati, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tanggal 18 - 22 Maret 2021 di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya mengenai persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan 57 responden dapat disimpulkan bahwa:

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden yang menilai puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 51 orang (89,5%).
2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan menunjukkan bahwa persentase paling tertinggi yaitu responden yang menilai baik terhadap persepsi mutu pelayanan sebanyak 47 orang (82,5%).
3. Dari hasil uji *chi-square* di dapatkan nilai $p\ value = 0,00 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021.

Saran

Bagi Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya

1. Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya perlu secara rutin mengamati pelayanannya dan selalu meningkatkan mutu pelayanan yang menurut pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan akan kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan

kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya

Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat memperkaya referensi atau wacana ilmiah yang dapat dipergunakan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan mutu pelayanan di rumah sakit.

Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang ada dengan sampel yang lebih banyak lagi. Dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian kepuasan pasien dengan menggunakan metode yang berbeda. Seperti penelitian dengan menggunakan wawancara yang mendalam atau penelitian dengan menggunakan metode kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, Emi Elliya, Achmad Efrizal A. Dan Said Madijanto. 2020. "*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan. Jurnal Kesehatan dr. Soebandi, volume 8, nomor 2*".
- Hamzani, Dewi Gustiana. Nur Fitriyah dan Anwar Alaydrus. 2018. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda*", Jurnal eJournal Ilmu Pemerintahan, volume 6, nomor 4, halaman 1593-1606.
- Iman, Arief Tarmansyah dan Dewi Lena. 2017. "*Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*".
- Izati, Anugrah. Ahmad Zacky A. dan Deni S. 2020. "*Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020*".
- Maulida, Nur. Theresia Militina dan Eka Y. 2016. "*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara*".
- Nursalam. 2016. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Respati, Shinta Ayu. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Universitas Semarang.
- Taekab, Aprina Hetikus dan Criswardani Suryawati. Wulan Kusumastuti. 2018. "*Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018*". Jurnal Kesehatan Masyarakat, volume 7, nomor 1, januari 2019 (ISSN: 2356-3346).
- Tambuwun, Prisilia Zefanya. Ribka E. W Grace E. C. Korompis. 2020. "*Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang*". Jurnal Kesehatan Masyarakat, volume 9, nomor 5, halaman 49-55.
- Tias, Yayi Ayuningsih. 2016. "*Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Pada RSUD Siti Hajar Medan*". Jurnal Bisnis Administrasi, volume 5, nomor 2, halaman 33-41. Diakses pada tanggal 7 November 2020
- Wati, Dwi Citra., Yeni Riza & Achmad Rizal. 2020. "*Hubungan Persepsi Pasien pada Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020*". Diakses pada tanggal 8 November 2020.