

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN LANSIA POLI PENYAKIT DALAM

**R.A. Fadila<sup>1</sup>, Endang Sulastr<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Keperawatan STIKES Mitra Adiguna

Jl. Kenten Permai Blok J No 9-12 Bukit Sangkal Palembang

Email: radenayu.dila23@gmail.com<sup>1</sup>, endangsulastr86@gmail.com<sup>2</sup>

### Abstrak

Kepuasan pasien masih menjadi masalah di beberapa rumah sakit di Indonesia bahkan dunia. Kualitas pelayanan keperawatan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Tujuannya untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan kerelasi melalui pendekatan cross sectional, menggunakan deskriptik analitik. Populasinya pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023, jumlah sampel 44 responden. Menentukan responden dengan teknik accidental sampling, pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang kemudian dianalisis uji statistik dengan uji chi square dengan  $\alpha = 0,05$ . Yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas sebesar 29,5 % dengan jumlah 13 responden. Mutu pelayanan baik dan puas sebesar 45,5 % dengan jumlah 20 responden. Diperoleh  $p$  value sebesar 0,002 dengan tingkat keeratan kuat. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi square  $p$  value  $0,002 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah. Diharapkan mutu pelayanan rumah sakit ditingkatkan lagi terutama di lima indikator mutu agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

**Kata kunci** : mutu pelayanan, kepuasan pasien

### Abstract

*Patient satisfaction is still a problem in several hospitals in Indonesia and even the world. Service quality Nursing as an indicator of the quality of health services is one of the determining factors for the image of health care institutions in the eyes of the public. The aim is to determine the relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of elderly patients. This type of quantitative research uses relationships through a cross sectional approach, using analytic descriptions. The population is elderly polyclinic patients in internal medicine at the Siti Fatimah Hospital in South Sumatra Province in 2023, the sample size is 44 respondents. Determining the respondents by accidental sampling technique, data collection was carried out by means of a questionnaire which was then analyzed by statistical tests using the chi square test with  $\alpha = 0.05$ . Those who get poor service quality and are not satisfied are 29.5% with a total of 13 respondents. Good service quality and satisfaction of 45.5% with a total of 20 respondents. Obtained a  $p$  value of 0.002 with a strong level of closeness. Based on the results of statistical tests using the chi square test  $p$  value  $0.002 < \alpha = 0.05$  then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. There is a relationship between service quality and patient satisfaction in internal medicine polyclinics at Siti Fatimah Hospital. It is hoped that the quality of hospital services will be improved again, especially in the five quality indicators so that patients feel satisfied with the services they receive.*

**Keywords** : service quality, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap (UU No.44 Tahun 2009).

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak manusia yang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh, menjaga asupan makanan, olah raga dan melakukan check up rutin di rumah sakit. Hal tersebut juga meembuat fasilitas pelayanan publik misalnya rumah sakit, balai kesehatan, klinik, puskesmas dan lainnya berkembang dengan pesat dengan menyediakan baerbagai fasilitas dan sarana pendukung di bidang kesehatan (UU RI No. 44 Tahun 2009).

Kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh proses, peran dan fungsi dari manajemen pelayanan keperawatan, karena manajemen keperawatan adalah suatu tugas khusus yang harus dilaksanakan oleh menejer pengelola keperawatanyang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta mengawasi sumber-sumber yang ada, baik sumber daya maupun sumber dana sehingga dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif dan efisien baik kepada klien, keluarga dan masyarakat (Azwar, 2014).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit akan membuktikan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Cahyaningrum, 2012).

Tren warga Indonesia berobat ke luar negeri terutama Malaysia terus meningkat. Berdasarkan data dari Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC), 60% wisatawan kesehatan ke Malaysia berasal dari Indonesia terutama warga Jakarta, Medan, dan Surabaya, dan tahun 2018 jumlahnya mencapai 900 ribu orang. Di tahun 2018, jumlah kunjungan meningkat 15 persen dari tahun sebelumnya, menjadi 900 ribu kunjungan. Di tahun 2018, jumlah kunjungan meningkat 15 persen dari tahun sebelumnya, menjadi 900 ribu kunjungan. Di tahun ini, ditargetkan wisatawan kesehatan akan meningkat menjadi satu juta kunjungan pada 2019 ini (Wijayanto, 2019).

Sedangkan di RSGM Universitas Jember, tahun 2011 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir, sebesar 3,02% - 14,3% (Primatika, 2013). Penelitian Kuntoro (2017) di salah satupuskesmas di Yogyakarta mengungkap 12% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan penelitian Widayanti, et al (2018) diKlinik UIN Sunan Ampel, sebanyak 73% menyatakan puas terhadap pelayanan.

Mutu pelayanan keperawatan ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy. Dengan memperhatikan kelima aspek ini maka mutu pelayanan keperawatan harus dapat ditingkatkan guna mencapai peningkatan kepuasan pasien (Herlambang et al, 2016).

Berdasarkan data statistik penduduk lansia 2022, rata-rata penduduk lansia tahun lalu mencapai 10,48 persen. Di Yogyakarta presentasi lansia tertinggi di Indonesia, yakni 16,69 persen. Sementara papua dengan presentasi lansia terendah di Indonesia, yaitu 5,02 persen (Badan Pusat Statistik, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan ada beberapa pasien atau

keluarga pasien yang mengeluhkan kelambanan perawat dalam menindak lanjuti keluhan pasien serta kurang tanggapnya perawat merespon keluhan pasien dan lama menunggu antrian di poli klinik. Selain itu juga, kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh sebagian perawat membuat pasien ataupun keluarga sering kali ketinggalan informasi mengenai tindakan yang dilakukan ke pasien. Tetapi ada juga beberapa pasien dan keluarga pasien membandingkan kualitas pelayanan di RSUD Siti Fatimah tak kalah baik dengan pelayanan rumah sakit lainnya.

Dari beberapa penelitian terdahulu masalah kepuasan pasien masih menjadi masalah bagi rumah sakit. Oleh karena itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan supaya kepuasan pasien terpenuhi. Berdasarkan masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023”.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian menggunakan deskriptik analitik. Penelitian analitik adalah penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Swarjana, 2015). Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan kerelasi melalui pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian dimana variabel independen dan variabel dependen di observasi sekaligus pada waktu yang sama.

Alasan peneliti memilih pendekatan *cross sectional* karena penelitian ini mencari prevalensi satu atau beberapa masalah dan memperkirakan hubungan sebab akibat.

### **Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 23 Januari 2023 sd 13 Februari 2023.

### **Tempat penelitian**

Penelitian ini di lakukan di poli penyakit dalam RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

### **Populasi dan sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien lansia yang berobat di poli penyakit dalam pada saat dilakukan penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 44 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*.

### **Data dan Cara Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner secara langsung.

Data sekunder didapat dari buku, sumber, jurnal dan bahan dari internet yang berhubungan dengan topik penelitian.

### **Teknis Analisis**

#### **Analisa Data Univariat**

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan tentang karakteristik variabel yang akan diteliti. Analisis univariat merupakan penjelasan atau deskripsi karakteristik setiap variabel penelitian, bentuk analisa tergantung dari jenis datanya (Notoatmodjo, 2018).

Analisis univariat yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam.

#### **Analisa Bivariat**

Analisis bivariat yaitu analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh dua variabel yang meliputi variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat). Peneliti ingin mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi

Sumatera Selatan, maka digunakan uji *Chi square*.

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

Tabel 1 Karateristik Responden berdasarkan jenis kelamin pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	Laki-laki	19	43,2
2	Perempuan	25	56,8
	Total	44	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui persentase pada jenis kelamin responden pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Tahun 2023 dengan menggunakan SPSS 29.0, persentase tertinggi pada jenis kelamin perempuan sebesar 56,8 % dengan jumlah 25 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase jenis kelamin terendah jenis kelamin laki-laki sebesar 43,2 % dengan jumlah 19 responden.

Tabel 2 Karateristik Responden berdasarkan usia pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023.

	Umur	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	60-65	20	45,5
2	66-70	16	36,3
3	71-75	8	18,2
	Total	44	100

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui persentase pada setiap kelompok umur responden pasien lansia poli penyakit

dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023 dengan menggunakan SPSS 29.0. Persentase tertinggi terdapat pada umur 60-65 tahun sebesar 45,5 % dengan jumlah 20 responden. Selain itu, dapat diketahui persentase kelompok umur terendah terdapat pada umur 71-75 tahun sebesar 18,2 % dengan jumlah 8 responden.

Tabel 3 Karateristik Responden berdasarkan pendidikan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023.

No	Pendidikan	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	SD	2	4,5
2	SMP	6	13,6
3	SMA	20	45,5
4	D3/S1/S2	16	36,4
	Total	44	100

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui persentase pada pendidikan responden pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Tahun 2023 dengan menggunakan SPSS 29.0, persentase tertinggi pada pendidikan SMA sebesar 45,5 % dengan jumlah 20 responden. Selain itu, juga dapat diketahui persentase pendidikan terendah SD sebesar 4,5 % dengan jumlah 2 responden.

Tabel 4 Karateristik Responden berdasarkan pekerjaan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023.

No	Pekerjaan	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	Pensiunan	16	36,4
2	Pedagang	4	9,1
3	Tidak Bekerja	10	22,7

4	Ibu Rumah Tangga	14	31,8
	Total	44	100

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui persentase kelompok pekerjaan responden pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023. Persentase terbanyak terdapat pada pensiunan sebesar 36,4 % dengan jumlah 16 responden. Selain itu, dapat diketahui persentase pekerjaan terendah terdapat pada pedagang sebesar 9,1 % dengan jumlah 4 responden.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023.

No	Mutu pelayanan	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	Baik	25	56,8
2	Kurang Baik	19	43,2
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui pasien lansia yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 56,8 % dengan jumlah 25 responden. Sedangkan pasien yang mengatakan kurang baik sebanyak 43,2 % dengan jumlah 19 responden.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023.

No	Kepuasan Pasien	Jumlah (N)	Persentase (%)
1	Puas	26	59,1
2	Kurang Puas	18	40,9
	<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui pasien yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 59,1 % dengan jumlah 26 responden. Sedangkan pasien yang mengatakan kurang puas sebanyak 40,9 % dengan jumlah 18 responden.

### Analisis Bivariat

Tabel 7 Tabulasi Silang Mutu pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam di RSUD Siti Fatimahtahun 2023.

Mutu Pelayanan	Kepuasan pasien				Total %	$\rho$ value
	Kurang Puas	%	Puas	%		
Kurang Baik	13	29,5	6	13,6	19	43,2
Baik	5	11,4	20	45,5	25	56,8
<b>Total</b>	18	40,9	26	59,1	44	100

Berdasarkan tabel 7 yang dianalisa menggunakan uji chi square dapat diketahui responden poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023 yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas sebesar 29,5 % dengan jumlah 13 responden. Pasien dengan mutu pelayanan baik dan puas sebesar 45,5 % dengan jumlah 20 responden.

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai  $r = 0,488$  dan  $\rho$  value sebesar 0,002 dengan tingkat keeratan kuat.

### Pembahasan Mutu pelayanan

Berdasarkan tabel 5 dari hasil penelitian responden pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023 yang



menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar 43,2 % dengan jumlah 19 responden, hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa mutu pelayanan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Tahun 2023 sudah cukup baik, namun dilihat dari kelima indikator pada dimensi empati masih sebagian besar pasien yang menjadi responden belum mendapat perhatian yang tulus dan lebih dari petugas kesehatan, misalnya dapat menerima dan menanggapi keluhan pasien dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan teori mengenai mutu pelayanan rawat jalan dapat dikatakan baik, apabila petugas memberikan rasa tenang kepada pasien dan memberikan pelayanan profesional dan setiap strata pengelola rumah sakit (Azwar, 2014).

### **Kepuasan Pasien Lansia**

Berdasarkan tabel 6 dari hasil penelitian pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Tahun 2023 yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 59,1 % dengan jumlah 26 responden. Hal itu belum sesuai dengan standar rumah sakit  $\geq 90$  %.

Menurut Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandikannya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo, 2004).

Kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Tahun 2023 sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi belum mencapai target rumah sakit, hal itu karena masih ada pasien yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien lansia poli

penyakit dalam belum memenuhi target yang diharapkan.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023**

Berdasarkan data hasil analisis hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023 didapatkan hasil mutu pelayanan kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 29,5 % dengan jumlah 13 responden, mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 11,4 % dengan jumlah 5 responden sedangkan mutu pelayanan kurang baik dan kepuasan pasien puas sebesar 13,6 % dengan jumlah 6 responden, mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebesar 45,5 % dengan jumlah 20 responden. Masih dibawah 50 % apalagi kalau dilihat dari standar kepuasan pasien di Indonesia menurut Permenkes RI No. 741 pada angka  $\geq 90$ %.

Sehingga pemerintah meningkatkan standar kepuasan pasien dari  $\geq 90$  menjadi  $\geq 95$ %. Dengan demikian agar setiap Rumah Sakit di Indonesiamemiliki kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan dari pelayanan yang diberikan harus mencapai target yang telah ditetapkan pemerintah (Kemenkes, 2014).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit akan membuktikan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien lansia setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Cahyaningrum, 2012).

Kepuasan pasien lansia adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien lansia adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi meliputi juga pada nilai objektifnya dan dilandasi pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikologi, dan pengaruh lingkungan. Pengguna jasa pelayanan keperawatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasaannya. Apakah pasien puas atau tidak, tergantung kepada penampilan jasa pelayanan yang ditawarkan dalam hubungannya dan harapannya (Oliver, 2015).

Penelitian ini juga hampir sama dengan penelitian Hetti Marlina (2022), tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsia Stella Maris Medan dengan hasil menunjukkan mayoritas Mutu Pelayanan keperawatan baik, kepuasan pasien puas dan hasil kedua variabel  $p\text{-value} = 0.008 (< 0.05)$ , artinya ada hubungan antara kedua variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai juga dengan penelitian Aida Andriani (2017) tentang Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien poli umum terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan hasil uji statistik didapatkan  $p\text{-value}$  sebesar 0,067 lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $p > 0,05$ ).

Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Fridawaty Rivai, et al (2020) tentang Hubungan Mutu pelayanan dengan kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pada 6 dimensi mutu

pelayanan, yakni dimensi kompetensi teknis, efektivitas, efisiensi, kesinambungan pelayanan, keamanan, dan hubungan interpersonal terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Sedangkan dimensi yang tidak berhubungan dengan kepuasan yakni dimensi keterjangkauan/akses pelayanan dan dimensi kenyamanan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian tentang Hubungan mutu pelayanan keperawatan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah tahun 2023 dari hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $r = 0,488$  dan  $p\text{-value}$  sebesar 0,002 lebih kecil dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima berarti ada hubungan mutu pelayan dengan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan baik dapat dicapai jika keandalan petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat, daya tanggap (dalam menangani masalah kesehatan), jaminan (perilaku petugas memberikan rasa aman, empati (petugas dalam memberikan pelayanan) dan tangible (ruang pelayanan tertata rapi dan bersih) jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

### **Keterbatasan Penelitian**

Karena keterbatasan waktu peneliti kurang memperhatikan karakteristik responden terutama dari segi usia. Sampel yang diambil hanya 44 responden karena situasi dan kondisi yang tidak memadai.

Penelitian ini menggunakan accidental sampling yang dilakukan dengan cara mengambil sampel yang kebetulan ada pada saat peneliti meneliti.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah

Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2023 yang menilai mutu pelayanan baik sebesar 56,8 % dengan jumlah 25 responden sedangkan yang menilai pelayanan kurang baik sebesar 43,2 % dengan jumlah 19 responden.
2. Pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023 yang menilai kepuasan pasien puas sebesar 59,1 % dengan jumlah 26 responden sedangkan yang menilai kurang puas sebesar 40,9 % dengan jumlah 18 responden.
3. Ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023 dengan  $\rho$  value  $0,002 < \alpha = 0,05$ .

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Rumah Sakit  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu intervensi terhadap lima indikator mutu supaya lebih ditingkatkan lagi mutu pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.
2. Bagi Pendidikan  
Penelitian dapat diharapkan menjadi bahan masukan atau sumber informasi serta dasar pengetahuan bagi mahasiswa keperawatan.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Hasil penelitian ini belum sempurna karena keterbatasan penelitian, diharapkan peneliti lain mampu mengembangkan penelitian ini mengenai

hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dimasa yang akan datang.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, dosen penguji, seluruh staf dan dosen STIKES Mitra Adiguna Palembang yang telah memberikan masukan dan saran dalam pembuatan penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nisar R, 2019. *Artikel Menentukan Jumlah Sampel dlam Penelitian*. Universitas islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang sidimpuan.
- Aida, Andriani, 2017. Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi. *Jurnal Endurance 2 (1):45*
- Akbar. (2013). *Gambaran Kepuasan pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makasar*.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *ManajemenKeperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Arruz Media.
- Ayu Wahyuni. (2018). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepeuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi. Institut Kesehatan Helvetia Medan.



- Azwar, Azrul. 2014. *Menjaga Mutu Pelayanan kesehatan*. Edisi revisi. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Cynthia, S. T. (2018). "Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Manado", *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 7, No. 4
- Cahyaningrum, (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poliklinik umum di RSUD kota Surakarta*.
- Fahri DA, Purnawaningsih DF, Sari AN. *Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan di Puskesmas*. Pustaka Katulistiwa. (2020).
- Fridawaty Rivai, et al. (2020). *Hubungan Mutu pelayanan dengan kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*. *Jurnal Media Kesehatan masyarakat Indonesia*. Vol 16.
- Handayani, (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Jurnal PROFESI*, Volume 14, Nomor 1.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Heti Marlina. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsia Stella Maris Medan*. *Jurnal Darma Agung Husada*.
- Kemenkes RI (2014) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dan Praktek Keperawatan Professional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurul Annisa, (2017). *Hubungan Mutu pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah sakit TK. IV Madiun*. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. Jakarta: EGC
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tonasih Tonasih, Ucha Indra Gunawan. 2021. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kesehatan di Klinik Pratama*. *Jurnal Smart Stikes Karya Husada Semarang*. [Stikesyahoedsmg.ac.id/ojs/index.php/sjkb/article/view/427](http://Stikesyahoedsmg.ac.id/ojs/index.php/sjkb/article/view/427)
- Triwibowo, T. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Widayanti, dkk. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel*. *Journal of Health Science and Prevention*, Vol.2(1),

April 2018 ISSN 2549-919X  
(online).