



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 9455-9468

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD OKU TIMUR TAHUN 2021

Rini Herdian<sup>1✉</sup>, Sunirah<sup>2</sup>

Stikes Ponpes Assanadiyah Palembang, Indonesia

Email: [rinidiva13@gmail.com](mailto:rinidiva13@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Mutu Pelayanan rawat inap kelas III Rsud Oku Timur Tahun 2021, Mengidentifikasi Kepuasan Pasien rawat inap kelas III RSUD OKU Timur tahun 2021, serta menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat inap kelas III Rsud Oku Timur Tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap yaitu Populasi penelitian ini adalah 44 responden digunakan sebagai dasar penentuan jumlah sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di instalasi Rawat Inap Kelas III di Rsud Oku Timur. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. Hasil penelitian diperoleh yaitu pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur pada Tahun 2021 yang menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar 52,3% dengan jumlah 23 responden, pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 yang menilai kepuasan pasien puas 56,8% dengan jumlah 25 responden, serta ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 dengan  $p \text{ value } 0,000 \leq \alpha = 0,05$ .

Kata Kunci: *Hubungan, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Rawat Inap*

## Abstract

This study aims to identify the Quality of Class III inpatient services at the OKU Timur Regional Hospital in 2021, Identify the Satisfaction of Class III inpatients at the OKU Timur Regional Hospital in 2021, and analyze the Relationship between Service Quality and Satisfaction of Class III inpatients at the OKU Timur Regional Hospital in 2021. The population in this study were patients who had received health services at the Inpatient Installation, namely The population of this study was 44 respondents used as the basis for determining the number of samples. The samples taken in this study were patients who were undergoing hospitalization at the Class III Inpatient Installation at the OKU Timur Regional Hospital. This study uses the purposive sampling method, which is a sample determination technique with certain considerations or criteria. The results of the study were obtained, namely, class III inpatients at OKU Timur Regional Hospital in 2021 who assessed the quality of service as poor by 52.3% with a total of 23 respondents, class III inpatients at OKU Timur Regional Hospital in 2021 who assessed patient satisfaction as satisfied by 56.8% with a total of 25 respondents, and there was a relationship between service quality and satisfaction of class III inpatients at OKU Timur Regional Hospital in 2021 with a  $p$  value of  $0.000 \leq \alpha = 0.05$ .

Keyword: *Relationship, Service Quality, Satisfaction, Inpatient Care*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalandan gawat darurat (UU No.44 Tahun2009). Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan dan dapatmember peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan (Runggandini, 2024).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu 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 (Anggraeni et al., 2024).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fajrin et al., 2024) tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jam kesmas di RSUD Salatiga".Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jamkesmas di RSUD Salatiga, dengan besar koefisien korelasi sebesar 0,819 dengan taraf signifikan ( $p$ ) 0,000

dimana  $p < 0,01$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Taraf signifikan yang digunakan sebesar 1% (0,01). Berdasarkan analisis korelasi diperoleh nilai  $r = 0,393$  dengan nilai signifikan atau  $p = 0,000$ . Maka hipotesis kerja yang diajukan diterima yaitu ada hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Jam kesmas di RSUD Salatiga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Pikana & Khotimah, 2024) tentang "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PMKS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) di RSUD Kota Surakarta". Berdasarkan hasil penarikan hipotesis terhadap lima variabel dengan uji t dan uji F, diperoleh tingkat signifikansi kurang dari 0,05, maka ada pengaruh secara parsial dan simultan antara keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta PKMS di RSUD Kota Surakarta. Untuk koefisien regresi keberwujudan sebesar 0,209, keandalan 0,305, ketanggapan 0,444, jaminan 0,471, dan empati 0,366. Variabel keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 73,1% sedangkan sisanya sebesar 26,9% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Rumah sakit sebagai penyedia layanan sebaiknya lebih memprioritaskan jaminan karena jaminan memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta PKMS.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rizqi & Betsyliane, 2024) tentang "Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu persepsi mutu pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien adalah persepsi kehandalan dengan nilai  $p$  yaitu  $0,019 < 0,05$ , persepsi daya tanggap dengan nilai  $p$  yaitu  $0,008 < 0,05$ , persepsi jaminan dengan nilai  $p$  yaitu  $0,033 < 0,05$ , dan persepsi empati dengan nilai  $p$  yaitu  $0,005 < 0,05$ . Secara bersamaan sub variabel yang ada hubungan kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien adalah persepsi daya tanggap ( $p = 0,032$ ,  $OR = 2,404$ ) dan persepsi empati ( $p = 0,020$ ,  $OR = 2,594$ ). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa persepsi bukti langsung tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien, persepsi kehandalan ada hubungan dengan kepuasan pasien, persepsi daya tanggap ada hubungan dengan kepuasan pasien, persepsi jaminan ada hubungan dengan kepuasan pasien dan persepsi empati ada hubungan dengan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industry jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen (Kusumawati et al., 2024).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Devitriano & Syarifuddin, 2021).

Dari Data Survei Tingkat Kepuasan Pasien pada bulan Januari dengan target 90% pencapaian 75% dengan selisih 15%, pada bulan februari pencapaian 79% dengan selisih 11%, pada bulan maret pencapaian 85% dengan selisih 5% dan pada bulan april pencapaian 85% dengan selisih 5% dari data diatas berdasarkan hasil data survei kepuasan pasien belum memenuhi target yang diharapkan.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada bulan Februari 2021 di RSUD OKU Timur didapat bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap. Dari 10 hasil kuesioner yang dibagikan terdapat 6 responden merasa kurang puas dengan mutu pelayanan Rsud Oku Timur ketidakpuasan responden dikarenakan ruang yang ditempati kurang bersih, kurangnya kebersihan kamar mandi dan kelengkapan alat yang disediakan kurang, dan terdapat 4 responden sudah merasa puas dengan mutu pelayanan di RSUD Oku Timur

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas sudah seharusnya bila tingkat kepuasan pasien harus lebih ditingkatkan. Hal tersebut sangat penting dalam rangka peningkatan mutu pelayanan. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengambil judul "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD OKU TIMUR TAHUN 2021.

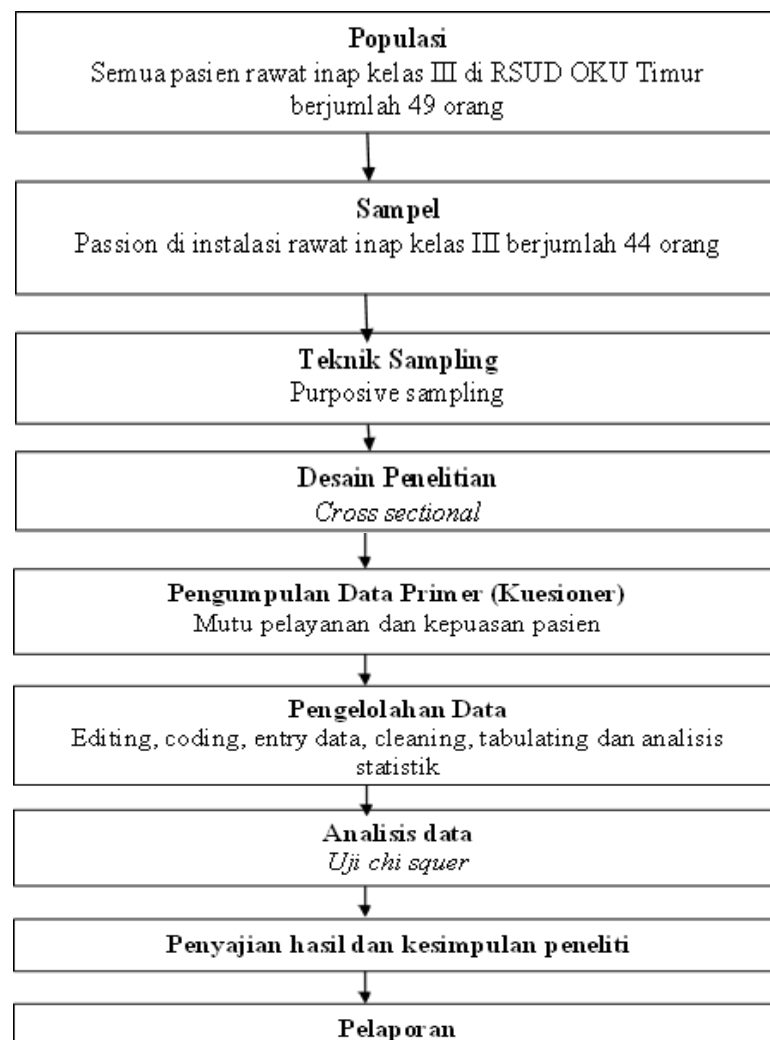
## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian analitik adalah penelitian yang menekankan adanya hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross Sectional adalah penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktudimana fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data

(Sugiyono, 2016). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap .Jumlah angka kunjungan rawat inap kelas III dalam penelitian 146 pasien dari januari sampai mei tahun 2021 yaitu Populasi penelitian ini adalah 44 responden digunakan sebagai dasar penentuan jumlah sampel. Sampel adalah kumpulan individu-individu atau objek-objek yang dapat diukur yang mewakili populasi. Dalam penelitian, sampel yang diambil hendaknya sampel yang dapat mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di instalasi Rawat Inap Kelas III di Rsud Oku Timur. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (Creswell, 2021).



Gambar 1. Desain Penelitian

Lokasi penelitian di RSUD OKU Timur yang terletak di Jalan Raya Belintang Rasuan No.1, Tulus Ayu, Kec. Belintang Madang Raya. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Mei -

Juni 2021. Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data adalah dari mana data berasal. Sumber data dapat terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder (Creswell, 2021).

Data primer adalah data yang didapat langsung dari pihak pertama. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara penelitian dengan narasumber. Dapatyang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Creswell, 2021).

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber lain (Bustami, 2011). Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah, berupa laporan keuanagn publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

### Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan untuk mengubah sejumlah data yang ditetapkan menjadi suatu bentuk yang dapat di analisis dan diinterpretasikan. Adapun langkah-langkah pokok dalam pengolahan data yaitu (Sugiyono, 2016):

1. Pengecekan data (Editing), Pengecekan data (editing), yaitu kegiatan untuk melihat ataumengecek kuesioner- kuesioner atau formulir yang telah terisi, apakah isian kuesioner atau formulir dapat dibaca, apakah semua pertanyaan telah dijawab, apakah ada ketidakserasian atau ketidak konsistenan jawaban, apakah nomor sudah berurutan dan berbagai kesalahan-kesalahan lainnya.
2. Memberkode akses (Coding), Data yang sudah didapat jika perlu dilakukan pengkodean (coding), yaitu kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan.Kegunaan pengkodean adalah mempermudah pada saat analisis data dan juga mempercepat pada saat memasukkan (entry) data ke Komputer.
3. Memasukkan data (entry data), Menstransfer atau memasukan data ke program computer agar data dapat disajikan dan dianalisis dengan baik. Semua data yang akan diproses kemudian direkam dan disimpan dalam media penyimpanan data dengan menggunakan format atau perangkat lunak atau paket program tertentu.
4. Pembersihan data (cleaning data), Data yang sudah dimasukkan ke dalam computer harus diperiksa kembali dari kesalahan - kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga datayang masuk ke program computer tersebut betul-betul sudah tidak terdapat

kesalahan lagi dan siap untuk dianalisis.

5. Tabulating, Tabulating adalah pengelompokan data yang sudah sesuai dengan penelitian kemudian dimasukkan pada tabel.

#### Analisis statistik

Analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala data nominal. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini di analisis secara deskriptif dengan menyajikan data secara tabulasi menggunakan uji chi square dilakukan menggunakan SPSS 16.0.

#### Teknik Analisa Data

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut :

#### Validitas dan Reliabilitas

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Alasannya agar data yang diperoleh tersebut benar-benar handal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Validitas adalah derajat dimana instrument mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur benar-benar mengukur apa yang diukur yang dikategorikan menjadi validitas konstruk, validitas isi dan validitas eksternal.

Setelah kuesioner dibuat, kemudian kuesioner diuji coba pada beberapa responden. Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji validitas dengan melihat korelasi antara item pertanyaan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Rawat Inap Kelas III di RSUD OKU Timur dari hasil penelitian responden pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 yang menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar (52,3%) dengan jumlah 23 responden, hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan dengan nilai tertinggi kurang baik yaitu pada indikator empati sebesar 63,6% dengan jumlah 28 responden. Empati (empathy) Adalah

karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (Sihombing & Sinulingga, 2021).

(Wati et al., 2022) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian (Putri, 2023) dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena empati dalam memberikan pelayanan dapat membantu kesembuhan pasien.

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa mutu pelayanan di RSUD OKU Timur kurang baik. Hal itu dapat dilihat dari penilaian pasien rawat inap kelas III yang mayoritas memiliki penilaian kurang baik mengenai mutu pelayanan di RSUD OKU Timur. Hal itu dipengaruhi dengan indikator tertinggi pada dimensi empati bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden belum mendapat perhatian yang tulus dan lebih dari para petugas kesehatan, misalnya dapat menerima dan menanggapi keluhan pasien dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan teori (Bannepadang et al., 2024) mengenai mutu pelayanan rawat inap dapat dikatakan baik, apabila petugas memberikan rasa tenang kepada pasien, dan memberikan pelayanan yang profesional dan setiap strata pengelola rumah sakit. Maka sebaiknya petugas kesehatan RSUD OKU Timur meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Dengan begitu pasien merasa disayangi dan merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan pihak RSUD OKU Timur. Dan petugas seharusnya memberikan dorongan kepada pasien untuk kesembuhannya dengan harapan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa pasien tidak salah memilih Rumah sakit. Sehingga pasien merasa benar-benar diperhatikan oleh petugas, hingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, juga dapat diketahui responden pasien rawat inap kelas III RSUD OKU Timur Tahun 2021 yang menilai mutu pelayanan baik sebesar 47,7% dengan jumlah 21 responden yang didukung dengan lima indikator mutu pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu reliability sebesar 52,2% dengan jumlah 23 responden.

Reliabilitas (reliability) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Hasil penelitian ini didukung oleh (Yuniarti et al., 2023) berpendapat kehandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten. Selain itu (Hildawati et al., 2022) berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat

menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Ada beberapa responden yang menilai mutu pelayanan di RSUD OKU Timur sudah baik. Oleh karena itu tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan mutu agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaiknya pihak Rumah Sakit lebih meningkatkan reliability dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD OKU Timur Tahun 2021 dari hasil penelitian Pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 56,8% dengan jumlah 25 responden. Selain itu, yang menilai kepuasan pasien kurang sebanyak 43,2% dengan jumlah 19 responden. Hal itu belum sesuai dengan SPM Rumah Sakit yaitu  $\geq 90\%$ .

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Menurut (Hayati, 2020) mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 sebagian besar dari responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi belum mencapai target SPM Rumah Sakit hal itu karena masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien di rawat inap kelas III belum memenuhi target yang diharapkan.

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di RSUD OKU Timur. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian unit Rawat Inap RSUD OKU Timur dengan harapan pihak Rumah Sakit dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap kelas III. Dengan begitu pihak Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di RSUD OKU Timur. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian unit Rawat Inap RSUD OKU Timur dengan harapan pihak Rumah Sakit dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap kelas III. Dengan begitu pihak Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021

Terdapat hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur dengan nilai  $p$  value sebesar 0,000 lebih kecil di dibandingkan dengan  $\alpha$  sebesar 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien kurang sebesar 52,3% dengan jumlah 23 responden. Pasien dengan mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien puas sebesar 2,3% dengan jumlah 1 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang sebanyak 2,3% dengan jumlah 1 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 43,2% dengan jumlah 19 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $r = 0,672$  dan  $p$  value sebesar  $0,000 \leq \alpha = 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,672 dengan skala keeratan 0,41- 0,70 korelasi memiliki tingkat keeratan kuat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Suryagustina et al., 2024) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai  $p = 0,007$  ( $p > 0,05$ ) penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan (Darma & Ashad, 2022) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara dimana terdapat hubungan kuat antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien phi yang diperoleh yaitu  $\phi = 0,703$ .

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang baku (Mujiharti et al., 2024).

Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Berdasarkan teori di atas dapat diasumsikan mutu pelayanan berhubungan dalam memberikan kepuasan pasien, dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga kurang puas.

Penjelasan di atas yang membuktikan bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan berdasarkan hasil yang didapat peneliti terdapat 19 responden dari 44 responden yang menilai mutu pelayanan baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas. Selain itu, juga terdapat 23 responden dari 44 responden yang menilai mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien kurang. Mutu pelayanan baik dapat dicapai jika reliability (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) dalam menangani masalah kesehatan. Assurance (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman. Empathy (empati) petugas dalam memberikan pelayanan. Tangible (bukti fisik/bukti langsung) ruang rawat inap tertata rapi dan bersih. Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dicapai dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, agar sesuai dengan yang diharapkannya. Untuk itu sebaiknya pihak Rumah Sakit meningkatkan kepuasan pasien dengan analisa pelanggan yang hilang yang dapat dilakukan dengan kegiatan Home Care atau Home Visit bagi pasien rawat inap RSUD OKU Timur. Upaya tersebut diharapkan dapat mempertahankan pasien lama dan meningkatkan kepuasan pasien RSUD OKU Timur.

Sesuai dengan teori Irine (Fajrin et al., 2024; Pikana & Khotimah, 2024) yang menyatakan bahwa Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri bagi rumah sakit antara lain sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang, kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik, kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting, kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, pelanggan makin kritis dalam memilih

produk, pelanggan puas akan kembali, pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur 2021 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur pada Tahun 2021 yang menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar 52,3% dengan jumlah 23 responden.
2. Pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 yang menilai kepuasan pasien puas 56,8% dengan jumlah 25 responden.
3. Ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD OKU Timur Tahun 2021 dengan  $p \text{ value } 0,000 \leq \alpha = 0,05$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N. W., Sutrisno, T. A., & Sugiarsi, S. S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Onlinepasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung. *Indonesian Journal of Health Information Management*, 4(1).
- Bannepadang, C., Allo, O. A., & Hery, R. (2024). HUBUNGAN MOTIVASI DAN PELAKSANAAN SUPERVISI KEPALA RUANGAN DENGAN KINERJA PERAWAT PELAKSANA DI RUMAH SAKIT ELIM RANTEPAO TAHUN 2024. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 9(1), 32–46.
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Darma, Y., & Ashad, H. (2022). Kajian Manajemen Risiko Pada Pembangunan Gedung Islamic Center Tahap III Kabupaten Bone. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur Dan Sains*, 1(11), 37–48.
- Devitriano, D., & Syarifuddin, H. (2021). Penggunaan Air Kelapa Muda Sebagai Zat Pengatur Tumbuh Terhadap Daya Kecambah, Vigoritas, Berat Kering Biji Tanaman Kelor (*Moringa oleifera*). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 949–953.
- Fajrin, Z., Samsualam, S., & Sumiaty, S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Inap RS A. Makassar: The Influence of HR Service Quality on Patient Satisfaction Level at Inpatient Services of RS A. Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(2),

- Hayati, N. (2020). Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Program-Program Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Ngudi Kapinteran. *JPPM (Jurnal Pendidikan Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 7(2), 120–132.
- Hildawati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 224–239.
- Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45–48.
- Mujiharti, R., Mudmainah, M., & Sepriani, E. G. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik TB Paru Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung. *Jurnal Kesehatan Rajawali*, 14(01), 18–21.
- Pikana, E., & Khotimah, E. (2024). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI LABORATORIUM RSUD BUDHI ASIH TAHUN 2023. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains Dan Teknologi*, 2(3), 66–70.
- Putri, Y. I. (2023). The Effect of Capitation Acceptance on the Motivation, Discipline and Performance of Health Workers at the Bekasi City Health Center. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(4), 596–607.
- Rizqi, A., & Betsylane, R. (2024). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Penyakit Dalam Peserta BPJS Kelas III Di RSUD Linggajati. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 4081–4088.
- Runggandini, S. A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 2611–2620.
- Sihombing, I., & Sinulingga, N. A. B. (2021). Effect of Service Quality, Facilities and Location on Patient Satisfaction in RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam. *Journal of Economics and Business (JECOMBI)*, 2(1), 53–65.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Suryagustina, S., Satalar, T., & Sarmawati, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bougenville RSUD dr. Murjani Sampit. *Jurnal Ventilator*, 2(1), 43–58.

- Wati, H., Suri, D. M., Afrizal, D., & Erlianti, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 224–239.
- Yuniarti, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Jalan Poloklinik Orthopedi dan Traumatologi 2023. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA (JKSP)*, 6(2), 357–368.