

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI ANAK

### THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO OUTPATIENT SATISFACTION IN THE PEDIATRIC CLINIC

Yuliadi<sup>1</sup>, Oktarianita<sup>2</sup>, Bintang Agustina Pratiwi<sup>3</sup>, Haldi Sahputra<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Correspondence Author: [oktarianita@umb.ac.id](mailto:oktarianita@umb.ac.id)

#### ABSTRACT

Hospital customer satisfaction with services still gets a lot of fluctuating patient complaints at the Mukomuko Regional General Hospital, Mukomuko Regency during 2018. This study aimed to determine the relationship between service quality and outpatient satisfaction in Pediatric clinic. This study implemented a quantitative research. The study population was all patients with a study sample of 50 patients at the Pediatric Clinic Mukomuko Regional General Hospital at Mukomuko Regency who were taken using accidental sampling technique in July 2020. The results indicated that the 50 patients who stated good service quality were 37 people (74%). A total of 29 people (48%) respondents were satisfied. There was no significant relationship between service quality and outpatient satisfaction at the Pediatric Clinic of Regional General Hospital in Mukomuko Regency, namely  $p$ -value 0.2. It is suggested to Mukomuko Regional General Hospital at Mukomuko Regency to be able to measure further satisfaction with the quality of services that have been provided so far in order to know the extent of the level of satisfaction felt by patients with hospital services.

**Keywords:** *Satient satisfaction, service quality*

#### ABSTRAK

Kepuasan pelanggan rumah sakit terhadap pelayanan masih mendapat banyak keluhan pasien yang fluktuatif di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Mukomuko selama tahun 2018. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada poli anak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian seluruh pasien dengan sampel penelitian sebanyak 50 pasien di Poli anak RSUD Kabupaten Mukomuko yang diambil dengan teknik *accidental sampling* pada bulan juli 2020. Hasil penelitian menunjukkan 50 pasien yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 37 orang (74%). Sebanyak 29 orang (48%) responden yang puas. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli anak RSUD Kabupaten Mukomuko yaitu  $p$ -value  $0,2 > 0,05$ . RSUD Kabupaten Mukomuko untuk dapat melakukan pengukuran kepuasan lebih lanjut terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini agar mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit yang dirasakan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan,

#### PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas, dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Cepat tanggap menjadi faktor dominan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien (Wahyuni, A. 2020).

Layanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pasien yaitu sesuai harapan yang terpenuhi, kepuasan akan membuat mereka kembali lagi untuk menggunakan layanan dan berkunjung ke pelayanan kesehatan tersebut. Harapan yang diinginkan pasien, mereka mengharapkan pelayanan yang diberikan cepat, akurat,

terdepan, berkualitas dan memberikan empati yang baik Febriawati H et al., 2021.

RSUD Kabupaten Mukomuko adalah rumah sakit tipe C dengan luas wilayah 15 hektar, melayani seluruh penduduk dan berada di Jalan Danau Nibung Kota Praja Mukomuko. Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko jumlah Kunjungan Pasien tahun 2016 sebanyak 5.363 pasien tahun 2017 sebanyak 4.669 pasien dan pada tahun 2018 sebanyak 6.308 pasien. RSUD Kabupaten Mukomuko memiliki 8 instalasi melayani: 1. Instalasi Rawat Inap, 2. Instalasi Rawat Jalan, 3. Instalasi Kamar Bedah, 4. Instalasi Gawat Darurat, 5. Instalasi ICU & NICU; 6. Instalasi Anestesi, 7. Instalasi Forensik dan 8. Instalasi Kebidanan. Selain itu, RSUD juga memiliki 7 instalasi penunjang medik: Instalasi Farmasi, Instalasi Penunjang, Instalasi IPSRS, Instalasi Kesling, Instalasi SIM RS, Satuan Pengamanan dan Pemosi Kesehatan Rumah Sakit.

Instalasi Rawat Jalan RSUD terdiri dari 7 poliklinik, yakni poli KIA, poli gigi, poli lansia, poli bedah, poli mata poli jantung dan poli penyakit dalam. Khusus poli kesehatan ibu dan anak, merupakan poliklinik yang paling banyak mendapatkan kunjungan pasien.

Berdasarkan data rumah sakit diketahui jumlah kunjungan rata-rata pasien ke poli anak sepanjang tahun 2015-2019 adalah sebanyak 1.860 orang per tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan ke poli anak relatif tinggi dan berfluktuasi. Pada Tahun 2019, jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Juli 2019 dengan jumlah 218 kunjungan dan terendah terjadi pada bulan Juni 2019 sebanyak 24 orang.

Banyaknya keluhan pasien terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Mukomuko yang fluktuatif dan cenderung mendapat banyak keluhan ditahun 2018. Pasien merasa tidak cukup waktu untuk berkonsultasi dengan dokter karena pelayanan yang diberikan terkesan tergesa-gesa. Pemberian obat peserta BPJS Kesehatan yang dibatasi membuat pasien merasa tidak nyaman karena

harus bolak balik mengantri obat dan pasien juga merasa proses rujukan lebih lama.

Pemberian rujukan juga tidak semudah waktu masih Askes atau Jamsostek atau Jamkesmas. Waktu pelayanan atau jam praktek yang terbatas pada dokter juga menimbulkan keluhan dari pasien yang berkaitan dengan sistem rujukan berjenjang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko masih dirasa belum baik dikarenakan masih banyaknya keluhan yang diterima oleh pihak Rumah sakit (Hasil Penelitian, 2020).

Penelitian Rahimah. et al., (2021), menunjukkan bahwa kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang penulis melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli anak di RSUD Kabupaten Mukomuko.

## METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif pendekatan *dekriptif* dengan desain *cross sectional*. dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Mukomuko tahun 2019. Jumlah populasi dalam penelitian ini diperoleh dari rata-rata kunjungan pasien di poli klinik anak setiap bulannya (Data Laporan Angka Kunjungan Pasien Poli Anak, 2019), sehingga didapat jumlah populasi sebanyak 6042. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat .

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

Distribusi frekuensi responden berdasar kan penilaian yang mereka berikan terhadap pernyataan yang ada pada variabel penelitian, baik variabel kualitas layanan maupun variable kepuasan pasien.

Berikut dapat dilihat pada tabel 1 mengenai hasil distribusi frekuensi variabel kualitas

pelayanan dan kepuasan pasien.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

| No     | Kualitas Pelayanan | N  | Persentase (%) |
|--------|--------------------|----|----------------|
| 1      | Kurang Baik        | 13 | 26,0%          |
| 2      | Baik               | 37 | 74,0%          |
| Jumlah |                    | 50 | 100%           |
| No     | Kepuasan Pasien    | N  | Persentase (%) |
| 1      | Kurang Puas        | 21 | 42%            |
| 2      | Puas               | 29 | 58%            |
| Jumlah |                    | 50 | 100%           |

Berdasarkan Tabel 1 diatas didapat Hasil analisis distribusi frekuensi menunjukkan dari 50 orang responden penelitian, responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 13 orang (26,0%) dan sebanyak 37 orang (74,0%)

yang menyatakan kualitas pelayanan baik. Sebanyak 21 orang (42%) yang menyatakan kurang puas dan responden yang menyatakan puas sebanyak 29 orang (58%).

### Analisis Bivariat

**Tabel 2:** Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Anak RSUD Kabupaten Mukomuko

| Mutu Pelayanan | Kepuasan Pasien |      |      |      | Total |     | P Value |
|----------------|-----------------|------|------|------|-------|-----|---------|
|                | Kurang Puas     |      | Puas |      | N     | %   |         |
|                | N               | %    | N    | %    |       |     |         |
| Kurang Baik    | 3               | 23,1 | 10   | 76,9 | 13    | 100 | 0,2     |
| Baik           | 18              | 48,6 | 19   | 51,4 | 37    | 100 |         |
| Total          | 21              | 42,0 | 29   | 58,0 | 50    | 100 |         |

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan hasil tabulasi silang antara variabel mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien didapatkan nilai P value pada *continuity correction* p-value 0,2, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Anak RSUD Kabupaten Mukomuko.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 37 orang (74,0%) pasien di Poli Anak RSUD Kabupaten Mukomuko menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Jika dilihat dari

kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, sebanyak 29 orang (58,0%) pasien yang datang ke Poli Anak RSUD Kabupaten Mukomuko merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pasien sudah merasa puas bahwa dokter dan perawat memberikan informasi yang jelas kepada pasien terkait hal-hal yang boleh dilakukan dan sehubungan dengan kondisi kesehatan pasien, selain itu pasien mengatakan bahwa poli klinik anak telah memiliki sarana dan prasarana yang mampu memberikan kenyamanan kepada pasien, baik pada saat menerima pelayanan dari dokter maupun pada saat menunggu untuk

mendapatkan pelayanan. Pasien juga merasa puas dengan sikap dokter, perawat dan petugas yang ada di poli klinik anak sangat ramah, sopan, dan santun sehingga membuat pasien merasa nyaman ketika menunggu maupun ketika mendapatkan.

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan mutu pelayanan baik akan tetapi kurang puas sebanyak 18 orang (48,6%). Hal ini ini karena meski sarana prasarana yang ada sudah baik namun pasien merasa bahwa dokter belum mampu memberikan penjelasan secara lengkap mengenai kondisi kesehatan pasien. Sebaliknya pasien yang mengatakan mutu pelayanan kurang baik namun merasa puas sebanyak 10 pasien (76,9%) kondisi tersebut terjadi dikarenakan selain faktor mutu pelayanan masih terdapat faktor lain yaitu kepuasan pasien di rumah sakit.

Faktor emosional, faktor harga, faktor situasi, faktor pribadi pasien, faktor biaya dan kemudahan di dukung hasil penelitian pasien mengatakan jika sakit mereka selalu menggunakan pelayanan RSUD Kabupaten Mukomuko sebab pelayanan kesehatan yang lain aksesnya jauh dari tempat tinggal mereka dan merasa pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Mukomuko sudah standarnya seperti itu sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama ini merupakan faktor yang terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hasil analisis data penelitian menunjukan bahwa secara statistik tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Anak di RSUD Kabupaten Mukomuko, Hal tersebut juga mengandung pengertian bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Anak RSUD Kabupaten Mukomuko maka pasien pun akan semakin puas.

Penelitian Siswati (2015), mengenai kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap

RSUD Kota Makassar yang menyatakan tidak ada hubungan antara jumlah personel dengan kepuasan pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar.

Didukung Nurheda, N., & Rusman, A. D. P. (2018) hasil penelitiannya menunjukkan ada hubungan bukti fisik kualitas pelayanan kesehatan, tanggapan dan perhatian pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa serta tidak ada hubungan kehandalan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Maiwa.

Menurut Utama et al., 2021 kepuasan pasien juga bisa dipengaruhi oleh faktor lain seperti: 1) kehandalan rumah sakit dalam memberikan pelayanan; 2) Ketersediaan untuk memberikan bantuan kepada pasien; 3) Keramahan dan kesopanan yang dimiliki petugas dalam memberikan layanan; 4) Adanya rasa empati; 5) Tersediannya peralatan dan fasilitas yang dapat mendukung pelayanan kesehatan.

Apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan meningkatkan loyalitas pasien untuk kembali lagi menggunakan layanan di rumah sakit, begitu juga dengan harga yang terjangkau, dan tempat yang memerikan kenyamanan dan rasa aman (Oktarianita et al., 2020).

Tidak sejalan dengan hasil penelitian Ikbal (2018) ada pengaruh signifikan *tangibles* dan *emphaty*, terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cendrawasih Kecamatan Mamajang Kota Makassar. Puskesmas Cendrawasih Kecamatan Mamajang Kota Makassar, pelayanan yang diberikan pelanggan harus menunggu lama dengan alasan yang jelas dan tidak disampaikan kepada pasien. Hal ini tentunya akan menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya bahwa ada perbedaan kepuasaan pasien BPJS dan pasien umum berdasarkan dimensi *tangible* dimana pasien menilai tentang tampilan fisik dari gedung, sarana dan prasarana

maupun penampilan petugas puskesmas, Seperti halnya 3 dimensi lainnya yaitu dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *emphaty* (Yanuarti, R., et al., 2021).

Hasil penelitian Pangerapan dkk (2018) menunjukkan bahwa adanya hubungan bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan kinerja yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan pelayanan yang diharapkannya. Semakin baik kinerja layanan kesehatan maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien pun juga akan semakin tinggi.

Hanggraningrum, et al., (2017) mengemukakan dimana mereka menemukan bahwa mutu pelayanan baik secara simultan maupun secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Soegiri Lamongan. Hasil analisis lanjutan dengan menggunakan pendekatan *multiple linear regressions* menunjukkan bahwa dimensi yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* atau kemampuan pelayanan yang diberikan sesuai yang di janjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat di percaya.

### KESIMPULAN

Tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di poli anak RSUD Kabupaten Mukomuko.

### SARAN

Diharapkan pihak RSUD Kabupaten Mukomuko untuk melakukan pengukuran kepuasan lebih lanjut terhadap kualitas

pelayanan yng telah diberikan selama ini agar diketahuinya tingkat kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

### DAFTAR PUSTAKA

Data Laporan Angka Kunjungan Pasien Poli Anak RSUD Kabupaten Mukomuko Tahun 2019.

Febriawati H, Yanuarti R, Oktarianita O, Yandrizal Y, & Angraini W. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Tahun 2020. *Window of Health*, 4(3), 261–271.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33368/woh.v4i03.685>

Hanggraningrum, M. D., Hariyanti, T., & Rudijanto, A. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 15(4), 643-650. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam2017.015.04.11>

Ikbal, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Cendrawasih. *Patria Artha Journal of Nursing Science*, 2(2), 135-144. <http://dx.doi.org/10.33857%2Fjns.v2i2.185>

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

Nurheda, N., & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas

- Maiwakabupaten ENREKANG. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202-216.  
<https://doi.org/10.31850/makes.v1i3.106>
- Oktarianita, O., Febriawati, H., & Kurniawan, D. (2020). Hubungan Strategi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. *Avicenna*, 15(3), 198–205.  
<https://doi.org/10.36085/avicenna.v15i3.978>
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/viewFile/18836/18386>
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko. 2020. *Poli Anak di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mukomuko*: RSUD Kabupaten Mukomuko.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1-8.  
<https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174-183.
- Utama, S. T., Febriawati, H., Yanuarti, R., Ramon, A., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Layanan Pasien di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Miracle*, 1(1), 17–23.
- Wahyuni, A. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Rekam Medic*, 3(1), 20-31.  
<https://doi.org/10.33085/jrm.v3i1.4914>