

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU

Adisurya Saputra¹, Nurlita Ariani²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cahaya Bangsa

E-mail: adisurya.twins@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services indicates healthcare perfection level in achieving patient's satisfaction.. Increasing public awareness of health results in demands for improving health services. Issues and a number of cases that circulated resulted in the perception of the community who thought there was a difference in services to patients participating BPJS with general patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients with BPJS card users at Idaman Hospital. The type of this study is an explanatory survey with cross sectional approach. The techniques used in taking the sample is a purposive sampling which applied certain considerations in taking the sample. The sample in this study amounted to 90 people who were outpatients of BPJS users. The results of this study show that there is relation between the quality of health service dimension of reliability (0,000<0,05), dimension of assurance (0,000<0,05), tangible dimension (0,006<0,5), empathy dimension (0,000<0,05), responsiveness dimension (0,000<0,05) with patient's satisfaction. The conclusion of this study is the relationship of health service quality (reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness) with patient satisfaction outpatient Idaman Hospital Banjarbaru City 2018. Suggestions can be given, namely to maintain the quality of outpatient services at the Idar City Hospital in Banjarbaru and to conduct periodic and continuous patient satisfaction surveys.

Keywords : *Health Service Quality, Outpatients, Patient's Satisfaction*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Isu-isu dan beberapa kasus yang beredar mengakibatkan persepsi masyarakat yang beranggapan adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS dengan pasien umum. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. Jenis penelitian ini adalah survey eksplanatory dengan pendekatan cross sectional. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 90 orang yang merupakan pasien rawat jalan pengguna BPJS. Penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi reliability (0,000<0,005), dimensi assurance (0,000<0,05), dimensi tangible (0,006<0,05), dimensi empathy (0,000<0,05), dimensi responsiveness (0,000<0,05) dengan kepuasan pasien. Penelitian ini adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan (reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness) dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru tahun 2018. Saran yang dapat diberikan, yaitu mempertahankan mutu pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru dan melakukan survei kepuasan pasien berkala serta berkesinambungan.

Kata Kunci : *Mutu Pelayanan Kesehatan, Rawat jalan, Kepuasan Pasien.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan

pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Rumah Sakit Daerah Idaman (RSDI) Kota Banjarbaru merupakan salah satu lembaga teknis daerah kota Banjarbaru yang tugas pokok dan fungsinya di bidang kesehatan. RSDI Kota Banjarbaru melayani pasien umum, BPJS/JKN-KIS SKTM dan Jamkesda. RSDI Kota Banjarbaru sebagai rumah sakit milik pemerintah juga menjadikan kepuasan pasien sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan rumah sakit.

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Sedangkan isu-isu dan beberapa kasus yang beredar mengakibatkan persepsi masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan terhadap pasien peserta BPJS.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian *survey eksplanatory* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSDI Kota Banjarbaru. Populasi penelitian sebanyak 807 orang. *Sampel* penelitian diperkecil menggunakan rumus *slovin* dari populasi sebanyak 807 menjadi 90 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Analisa Data yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di RSDI Kota Banjarbaru melalui kunjungan responden yang berada di ruang tunggu pemeriksaan untuk pengisian lembar kuesioner.

HASIL

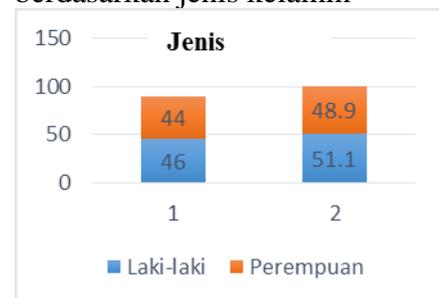
Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 90 orang pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS yang telah mendapatkan pelayanan di tempat pelayanan rawat jalan di RSDI Kota Banjarbaru. Karakteristik dalam penelitian ini dapat diuraikan menjadi:

a. Jenis Kelamin

Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat jalan di RSDI Kota Banjarbaru pada bulan mei tahun 2018 dapat di lihat pada diagram 1 berikut ini:

Diagram 1. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin



Sumber data: Data primer RSDI Banjarbaru

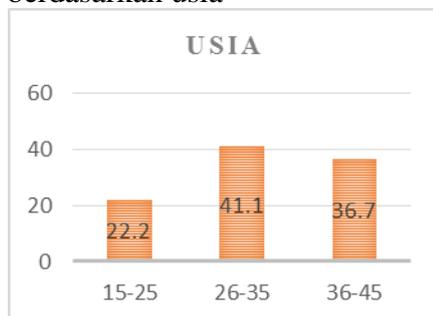
Berdasarkan diagram 1 diatas terlihat bahwa sebagian besar responden yang menjawab kuesioner

dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak (48,9%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak (51,1%).

b. Usia

Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan usia pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di RSDI Kota Banjarbaru pada bulan Mei tahun 2018 dapat dilihat pada diagram 2 berikut:

Diagram 2. Distribusi frekuensi berdasarkan usia



Sumber data: Data primer RSDI Banjarbaru

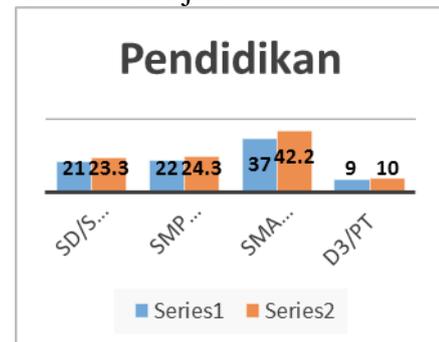
Berdasarkan diagram 2 diatas di ketahui bahwa 90 responden, responden paling sedikit jumlahnya dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 15-25 ada 20 responden (22,2%) sedangkan responden yang paling banyak jumlahnya dalam penelitian ini

adalah responden yang berusia antara 26-35 ada 37 (41,1%).

c. Jenis Pendidikan

Hasil perhitungan karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di RSDI Kota Banjarbaru pada bulan Mei tahun 2018 dapat dilihat dari diagram 3 berikut ini:

Diagram 3. Distribusi frekuensi Berdasarkan jenis kelamin



Sumber data: Data primer RSDI Banjarbaru

Berdasarkan diagram 3 diketahui dari 90 responden yang paling sedikit menjawab dalam penelitian ini adalah sebagai D3/perguruan tinggi sebanyak (10%) dan paling tinggi adalah responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak (42,2%).

Analisa Univariat

a. Mutu pelayanan kesehatan

Mengukur mutu pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Adapun hasil penelitian kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*

Dimensi *reliability* 44 orang (48,9%) menyatakan baik, 25 orang (27,8%) menyatakan sedang dan 21 orang (23,3%) menyatakan kurang. Hal ini menggambarkan capaian *reliability* pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sudah baik seperti yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

2. *Assurance*

Dimensi *assurance*, 48 orang (50%) menyatakan baik, 22 orang (24,4%) menyatakan sedang dan 20 orang (22,2%) menyatakan kurang. Hal ini menggambarkan capaian *assurance* pelayanan baik

dalam memberikan rasa aman, resiko, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

3. *Empathy*

Dimensi *emphaty* 50 orang (55,6%) menyatakan baik, 23 orang (25,6%) menyatakan sedang dan 17 orang (18,9%) menyatakan kurang. Hal ini menggambarkan capaian *emphaty* baik dalam berkomunikasi dan informasi antara petugas poliklinik dengan pasien.

4. *Tangible*

Dimensi *tangible* terdapat 48 orang (53,3%) menyatakan baik, 36 orang (40,0%) menyatakan sedang dan 6 orang (6,7%) menyatakan kurang. Ini menggambarkan aspek *tangible* yang meliputi fasilitas Puskesmas, peralatan, pegawai, sarana komunikasi informasi RSDI Kota Banjarbaru pada umumnya sudah dapat memenuhi harapan pasien.

5. *Responsiveness*Dimensi *responsiveness*

52 orang (57,8%)

menyatakan baik, 15 orang

(16,7%) menyatakan sedang

dan 23 orang (25,6%)

menyatakan kurang. Ini

menggambarkan capaian

responsiveness pelayanan

baik dalam mengacu

kepedulian terhadap keluhan

dan harapan

b. Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien

terhadap mutu pelayanan

kesehatan pasien rawat jalan

yang diberikan RSDI Kota

Banjarbaru dapat di lihat pada

tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien

| No. | Kategori | N | % |
|-------|------------|----|-----|
| 1. | Tidak Puas | 27 | 30 |
| 2. | Puas | 63 | 70 |
| Total | | 90 | 100 |

Sumber data : Data primer RSDI Banjarbaru

Dari tabel diatas diketahui

bahwa dari 90 pasien, 63 orang

(70%) menyatakan puas terhadap

mutu pelayanan di RSDI Kota

Banjarbaru tahun 2018, 27 orang

(30%) menyatakan tidak puas,

sehingga secara keseluruhan

menggambarkan bahwa sebagian

besar pasien puas atas mutu

pelayanan di RSDI Kota

Banjarbaru.

Analisa Bivariat1. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasienHubungan *reliability*

pelayanan kesehatan di RSDI

Kota Banjarbaru dalam tabulasi

silang diketahui bahwa dari 44

orang yang menyatakan *reliability*

baik, terdapat 36 orang (40%)

menyatakan puas, 8 orang (8,9%)

menyatakan tidak puas. Untuk

reliability sedang bahwa dari 25

orang, 21 orang (23,3%)

menyatakan puas, 4 orang (4,4%)

menyatakan tidak puas.

Sedangkan untuk *reliability*

kurang bahwa dari 21 orang, 6

orang (6,7%) menyatakan puas,

15 orang (16,7%) menyatakan

tidak puas. Hasil uji statistik

diketahui nilai *p value* = 0,000

(p<0,05), yang berarti ada

hubungan yang signifikan antara

reliability dengan kepuasan

pasien di RSDI Kota Banjarbaru tahun 2018.

2. Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien

Hubungan aspek *responsiveness* pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diketahui bahwa 52 orang yang menyatakan *responsiveness* baik, 45 orang (50%) menyatakan puas, 7 orang (7,8%) menyatakan tidak puas. Untuk *responsiveness* sedang bahwa dari 15 orang, 11 orang (12,2%) menyatakan puas, 4 orang (4,4%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk *responsiveness* kurang bahwa dari 23 orang, 7 orang (7,8%) menyatakan puas dan 16 orang (17,8%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru tahun 2018.

3. Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien

Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien diketahui bahwa *assurance* baik

bahwa dari 48 orang, 42 orang (46,7%) menyatakan puas, 6 orang (6,7%) menyatakan tidak puas. Untuk *assurance* sedang bahwa dari 22 orang, 13 orang (14,4%) menyatakan puas, 9 orang (10%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk *assurance* kurang bahwa dari 20 orang, 8 orang (8,9%) menyatakan puas dan 12 orang (13,3%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diketahui nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru.

4. Hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien

Hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru diketahui bahwa *emphaty* menyatakan baik sebanyak 50 orang, 45 orang (50%) menyatakan puas, 5 orang (5,6%) menyatakan tidak puas, untuk *emphaty* sedang bahwa dari 23 orang, 16 orang (17,8%) menyatakan puas, 7 orang (7,8%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk *emphaty* kurang

bahwa dari 17 orang, 2 orang (2,2%) menyatakan puas dan 15 orang (50%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diketahui nilai $p\ value = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru.

5. Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien

Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien di RSDI Banjarbaru diketahui bahwa *tangible* baik bahwa dari 48 orang, 38 orang (83,8%) menyatakan puas, 10 orang (11,1%) menyatakan tidak puas. Untuk *tangible* sedang bahwa dari 36 orang, 24 orang (26,7%) menyatakan puas, 12 orang (13,3%) menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk *tangible* kurang, 1 orang (1,1%) menyatakan puas, 5 orang (5,6%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik diketahui nilai $p\ value = 0,006$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru tahun 2018.

PEMBAHASAN

1. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 40,0% menilai bahwa sebagian besar menyatakan *reliability* (kehandalan) yang dimiliki adalah baik. Keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu. Responden yang berkunjung sebagian besar mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan. Hasil penelitian didapatkan gambaran bahwa keakuratan tindakan pengobatan maupun ketepatan waktu ternyata mendapatkan penilaian yang baik dari responden sehingga responden menyatakan puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara

reliability dengan kepuasan pasien ($p\ value=0,000$), semakin tinggi *reliability* maka semakin tinggi tingkat kepuasannya. Responden ternyata membutuhkan pelayanan kesehatan berdasarkan keluhan yang dideritanya dan keinginannya untuk sembuh.

Pernyataan yang diungkapkan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Samsi Jacobalis menyatakan bahwa faktor kepuasan bagi pasien tidak hanya berkaitan dengan dimensi kepuasan tetapi juga berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

2. Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien

Responsiveness dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap pegawai yang cekatan, informasi/komunikasi kesehatan, kesabaran dan kesiapan pegawai dalam menangani keluhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 50,0%

menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *responsiveness* pelayanan dengan kepuasan pasien $p\ value=0,000$ ($p<0,05$), dengan kata lain daya tanggap pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa

bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

3. Hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 46,7% menilai bahwa *assurance* yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. *Assurance* dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari

penyelenggara maupun dari pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *assurance* pelayanan dengan kepuasan pasien ($p\text{ value}=0,000$; $p<0,05$), dengan kata lain *assurance* dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Pernyataan Azwar yang mengutip dari ketentuan Din ISO 8402 yang menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang jasa yang didalamnya terkandung juga pengertian mengenai pemenuhan kebutuhan dan rasa aman bagi penggunaannya. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kenyamanan/jaminan adalah baik dimana persentase pernyataan puas terhadap pelayanan sebanding dengan tingginya persentase penilaian

kenyamanan/jaminan yang baik oleh responden.

4. Hubungan *emphaty* (perhatian) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 50,0% menilai bahwa *emphaty* yang dimiliki rumah sakit tersebut adalah baik. *Emphaty* yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.

Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramah-tamahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat. Sebagian besar kehadiran pasien

ke tempat pelayanan kesehatan tertentu karena lebih didorong oleh kenyataan bahwa pasien sudah mengenal petugas pelayanan tersebut atau dapat dikatakan petugas tersebut sudah memiliki hubungan secara pribadi dengan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *emphaty* dengan kepuasan pasien ($p\ value= 0,000; p<0,05$), dengan kata lain bahwa *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi tingkat perhatian maka semakin tinggi kepuasan pasien.

5. Hubungan *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 42,2% menilai bahwa *tangible* yang dimiliki sarana adalah baik. Bukti langsung dalam penelitian ini berkaitan dengan penampilan luar yaitu: peralatan

perlengkapan medis, fasilitas fisik dan jumlah personal. Hal ini ternyata mendapatkan penilaian yang positif dari responden sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung dapat mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *tangible* pelayanan dengan kepuasan pasien ($p=0,006$; $p<0,05$), dengan kata lain bahwa *tangible* pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pernyataan tersebut tidak bertentangan dengan pendapat dari Gani bahwa pasien pengguna pelayanan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas dari sarana/alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana/alat yang sederhana.

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan RSDI Kota Banjarbaru Tahun 2018, dengan *p value* (0,000).
2. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien pasien rawat jalan RSDI Kota Banjarbaru Tahun 2018, dengan *p value* (0,000).
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan RSDI Kota Banjarbaru Tahun 2018, dengan *p value* (0,006).
4. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan RSDI Kota Banjarbaru Tahun 2018, dengan *p value* (0,000).
5. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan

pasien rawat jalan RSDI Kota Banjarbaru Tahun 2018, dengan *p value* (0,000).

Daftar Pustaka

- Satianegara, M. Fais dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan,Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler.P.Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Saryono dan Mekar Dwi Anggraeni. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika