



# Relationship between Services Quality and Patients Satisfaction in Uotpatient Ward of Petalabumi General Hospital of Riau Province

## Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau

Firda Resty, Yesica Devis

STIKes Hang Tuah Pekanbaru

### ABSTRACT

*Improving service quality is a top priority in a hospital management. Quality health services could be appeared from five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Excellent patients' satisfaction will be obtained if health services applied were in better quality. This research aim was to find out the correlation between service quality with patients' satisfaction in outpatient unit of Petala Bumi General Regional Hospital of Riau Province. This was a quantitative study with cross sectional design. Sample were 96 patients which taken by accidental sampling. Data analyzed was bivariate with used Chi Square Test. The result obtained there were correlation reliability ( P value = 0,021, value of OR 3,000), responsiveness ( P value = 0,000, value of OR 5,432), assurance ( P value = 0,018, value of OR 3,096), empathy ( P value = 0,004, value of OR 3,850), tangible ( P value = 0,010, value of OR 3,392) with patients' satisfaction in outpatient unit of Petala Bumi GRH of Riau Province. It could be concluded that there was a relationship between service quality and patients' satisfaction at the outpatient unit at Petala Bumi GRH of Riau Province. This result suggests to the Petala Bumi GRH on Riau Province to create a strategy and efforts to improve the quality of health services in order to patients' satisfaction cloud be increased continually.*

### ABSTRAK

Peningkatan mutu pelayanan dalam sebuah manajemen rumah sakit merupakan prioritas utama. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari lima dimensi yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), bukti fisik (tangibles). Makin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka makin sempurna kepuasan pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Metode penelitian ini adalah kuantitatif, dengan desain penelitian Cross Sectional. Jumlah sampel sebanyak 96 orang pasien yang diambil dengan teknik Accidental Sampling. Analisa data menggunakan bivariate dengan uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kehandalan ( P value = 0,021, nilai OR 3,000), daya tanggap ( P value = 0,000, nilai OR 5,432), jaminan ( P value = 0,018, nilai OR 3,096), empati ( P value = 0,004, nilai OR 3,850), bukti fisik ( P value = 0,010, nilai OR 3,392) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Diharapkan Pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau untuk dapat melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien dapat terus meningkat.

**Keywords:** Patients' satisfaction, Quality of services, Petala Bumi Hospital

**Kata Kunci :** kepuasan pasien, mutu pelayanan, rumah sakit Petala Bumi

**Correspondence :** Yesica Devis, Perumahan Citra Land Arengka, pekanbaru  
Email : [jes.devis18@gmail.com](mailto:jes.devis18@gmail.com), 0821-1288-4352

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dengan standar profesi. Hal ini diperoleh dengan memanfaatkan seluruh sumber daya rumah sakit secara optimal sehingga kebutuhan pelanggan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011). Kepuasan pasien merupakan indikator utama yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan ini merupakan tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterima pasien setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2012).

Peningkatan jumlah kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien. Pelayanan diharapkan memberikan kepuasan kepada pasien dengan memberikan pelayanan apa yang pasien butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang ada di pikiran tenaga kesehatan tentang kebutuhan pasien (Hidayati, Suryawati, & Sriatmi:2014).

Pada umumnya ketidakpuasan pasien lebih pada hal yang terkait dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit. Hal ini tergambar dari keterlambatan pelayanan medis dan perawat, dokter sulit untuk ditemui, dokter kurang komunikatif dan tidak informative (padahal interaksi dokter dan pasien merupakan bagian internal dari proses terapi dan merupakan kunci proses kesembuhan pasien), perawat kurang ramah dan kurang tanggap terhadap kebutuhan pasien, lamanya waktu menunggu pemeriksaan, ketertiban, dan kenyamanan serta keamanan rumah sakit (Satrianegara, 2014).

Pada survei awal yang dilakukan dari beberapa rumah sakit, terlihat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Provinsi Riau masih dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien. Dari hasil observasi maupun wawancara yang dilakukan terhadap 10 orang pasien rawat jalan, 3 orang mengatakan lama pada saat proses pemanggilan pemeriksaan, 1 orang mengatakan lama pada saat menunggu dokter, 3 orang mengatakan lama pada saat pengambilan obat, 3 orang lainnya mengatakan kurang ramahnya petugas kesehatan dan juga tidak mau senyum jika berpapasan dengan keluarga pasien. Penelitian ini bertujuan agar di ketahuinya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2018".

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Mutu pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2018.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau selama waktu penelitian. Jumlah populasi adalah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2017 berjumlah 44589 pasien. Sampel. Sampel berjumlah 96 orang pasien yang diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Kriteria inklusi yaitu pasien Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, usia dewasa ( $\geq 17$  tahun), minimal 2 kali berkunjung, dalam kondisi sadar, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa membaca dan menulis, dan pasien bersedia diwawancarai menjadi responden.

Alat yang pengumpulan data adalah kuisioner. Pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahap yaitu editing, coding, entry dan cleaning. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat dengan uji Chi square. Tingkat kesalahan yang digunakan yaitu 5 % atau 0,05.

## HASIL

### Analisa Univariat

#### Karakteristik Responden

Tabel 1  
Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2018

Karakteristik	Jumlah	%
<b>Umur</b>		
17-30 Tahun	24	25
31-45 Tahun	47	49
46-60 Tahun	25	26
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	42	43,8
Perempuan	54	56,3
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	2	2,1
SD	6	6,3
SMP	19	19,8
SMA	50	52,1
Perguruan Tinggi	19	19,8
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/POLRI/TNI	7	7,3
Swasta	30	31,3
Wiraswasta	29	30,2
Buruh	7	7,3
Tidak Bekerja	23	24

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden untuk setiap karakteristiknya adalah untuk usia 31- 45 tahun yaitu sebanyak 47 orang (49%), jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 54 orang (56,3 %), pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 50 orang (52,1%), dan pekerjaan swasta yaitu sebanyak 30 orang (31,3%).

**Tabel 2.**  
**Distribusi frekuensi variabel dependen dan independen di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2018**

Variabel	n	Persentase (%)
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Tidak Puas	62	64,6
Puas	34	35,4
<b>Kehandalan</b>		
Kurang Handal	56	58,3
Handal	40	41,7
<b>Daya Tanggap</b>		
Kurang Tanggap	53	55,2
Tanggap	43	44,8
<b>Jaminan</b>		
Kurang Baik	59	61,5
Baik	37	38,5
<b>Empati</b>		
Kurang Baik	54	56,3
Baik	42	43,8
<b>Bukti Fisik</b>		
Kurang Baik	55	57,3
Baik	41	42,7
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas responden merasa tidak puas sebanyak 62 (64,6%), responden dengan kehandalan yang kurang handal sebanyak 56 (58,3%), responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap sebanyak 53 (55,2%), responden dengan jaminan yang kurang baik sebanyak 59 (61,5%), selanjutnya responden dengan empati yang kurang baik sebanyak 54 (56,3%), dan responden dengan bukti fisik yang kurang baik sebanyak 55 (57,3%).

**Analisa Bivariat**

**Tabel 3. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien**

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total	p value	POR
	Tidak Puas	Puas					
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Handal	42	75,0	14	25,0	56	100	3,000
Handal	20	50,0	20	50,0	40	100	0,021 (1,262-7,132)
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>64,6</b>	<b>34</b>	<b>35,4</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

  

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total	Pvalue	POR
	Tidak Puas	Puas					
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Tanggap	43	81,1	10	18,9	53	100	5,432
Tanggap	19	44,2	24	55,8	43	100	0,000 (2,177-13,550)
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>64,6</b>	<b>34</b>	<b>35,4</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

  

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total	Pvalue	POR
	Tidak Puas	Puas					
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Baik	44	74,6	15	25,4	59	100	3,096
Baik	18	48,6	19	51,4	37	100	0,018 (1,296-7,400)
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>64,6</b>	<b>34</b>	<b>35,4</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

  

Empati	Kepuasan Pasien				Total	Pvalue	POR
	Tidak Puas	Puas					
	n	%	n	%	N	%	
Kurang Baik	42	77,8	12	22,2	54	100	3,850
Baik	20	47,6	22	52,4	42	100	0,004 (1,593-9,302)
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>64,6</b>	<b>34</b>	<b>35,4</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

  

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	Pvalue	POR
	Tidak Puas	Puas					
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	42	76,4	13	23,6	55	100	3,392
Baik	20	48,8	21	51,2	41	100	0,010 (1,417-8,121)
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>64,6</b>	<b>34</b>	<b>35,4</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat dari uji statistik didapatkan pvalue < 0,05 hal ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2018

**PEMBAHASAN**

**Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan**

Pada hasil penelitian diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien. Kehandalan (reliability) yang kurang handal berpeluang 3,000 kali memberikan ketidakpuasan. Pelayanan kesehatan yang bermutu diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien. Layanan kesehatan yang bermutu merupakan layanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Organisasi layanan kesehatan yang memberikan layanan yang bermutu akan selalu dihormati oleh masyarakat (Pohan, 2003). Hasil ini didukung oleh penelitian Efendi (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (reliability) dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, hal tersebut juga berarti RSUD Petala Bumi perlu terus meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan diperlukan pelatihan petugas untuk lebih handal.

**Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien. Nilai Odds Ratio (OR) 5,432 artinya daya tanggap (responsiveness) yang kurang tanggap berpeluang 5,432 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan daya tanggap yang tanggap. Agar kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tercapai diperlukan pelayanan yang bermutu. Penelitian ini selaras dengan penelitian Jacobis (2013) yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien. Pada penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dan merespon permintaan pasien dengan tanggap, serta memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat, akan mampu mempengaruhi kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan guna terpenuhinya kebutuhan kesehatan yang diharapkannya.

**Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan**

Hasil penelitian diperoleh bahwa adanya hubungan yang signifikan antara jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien.

Nilai Odds Ratio (OR) 3,096, artinya jaminan (assurance) yang kurang baik berpeluang 3,096 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan jaminan (assurance) yang baik. Penelitian ini didukung oleh penelitian Supartiningsih (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara jaminan (responsiveness) dengan kepuasan pasien. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa assurance meliputi jaminan keamanan, kesopanan, menumbuhkan kepercayaan pasien. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keraguan. Dalam hal ini petugas kesehatan diharapkan bisa memberikan kepercayaan kepada pasien bahwa mereka aman dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien bahwa pasien dirawat oleh petugas yang tepat merupakan tugas pelayanan kesehatan sehingga pasien yakin terhadap pilihannya dalam upaya menyembuhkan penyakit.

#### **Hubungan empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Nilai Odds Ratio (OR), 3,580 artinya empati yang kurang baik berpeluang 3,580 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan empati yang baik. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hadiyatma D. et al (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa empati adalah kemudahan dalam melakukan komunikasi efektif, perhatian dan paham kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Petugas kesehatan diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing pasien dan membantu pasien keluar dari kesulitan sehingga mampu berdampak terhadap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (tangibles) dengan kepuasan pasien. Nilai Odds Ratio (OR) 3,392, artinya bukti fisik (tangibles) yang kurang baik berpeluang 3,392 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan bukti fisik (tangibles) yang baik. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Kurniawan (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa pembuktian secara langsung yang terdiri atas fasilitas fisik, perlengkapan dan kebersihan alat untuk tindakan perawatan, penampilan fisik petugas kesehatan yang menggunakan seragam dengan rapi, bersih, akan mampu

memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan/keinginan pasien tersebut.

## KESIMPULAN

Diharapkan pihak petugas kesehatan untuk dapat terus meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan, mengikuti pelatihan-pelatihan untuk lebih meningkatkan keahliannya, mampu lebih cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan pasien, dapat memberikan kepercayaan kepada pasien bahwa mereka aman dalam pelayanan yang diberikan, memberikan rasa empati agar pasien merasa nyaman, serta melengkapi alat-alat kesehatan yang masih kurang dan melakukan pengecekan berkala pada setiap ruangan agar kebersihan dan keindahannya tetap selalu terjaga.

#### **Konflik Kepentingan**

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih kepada pihak RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dan seluruh responden yang telah membantu penelitian ini serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses pelaksanaan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahro, N. T. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Vol. 12 No. 2, Agustus 2017: 99-111. ISSN: 1907-5235. <http://journal.umg.ac.id/index.php/psikosains/article/download/136/115/> (Diakses 20 Februari 2018).
- Azwar, A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Efendi, S. A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura. Vol. 4, No. 1. April 2017. <http://ppjp.unlam.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/3429>. (Diakses 15 Februari 2018).
- Hadiyatma et al. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Vol.11. ISSN : 1978-0575. September 2017. [http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/download/7260/pdf\\_105](http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/download/7260/pdf_105). (Diakses 4 Juli 2018).
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Kesehatan Masyarakat*, Volume 2, No. 1. Januari 2014. <https://media.neliti.com/media/publications/18333-ID-analisis-hubungan-karakteristik-pasien-dengan-kepuasan-pelayanan-rawat-jalan-sem.pdf> (Diakses 20 Februari 2018).
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMAS Di BLU RSUP. DR.R.D.KANDOU MANADO. Vol.1, No.4. Desember 2013. ISSN : 2303-1174. <https://media.neliti.com/media/publications/1815-ID-faktor-faktor-kualitas-pelayanan-pengaruhnya-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-inap.pdf>. (Diakses 4 juli 2018).
- Kotler, P. & Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta, Vol.7, No.1. ISSN : 2086-2628. <http://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/download/167/147>. (Diakses 10 Maret 2018).
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu, Vol. 1, No. 2. ISSN : 2541-0644. <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576/16884> (Diakses 10 Maret 2018).
- Pohan, S. Imbolo. 2003. *Jaminan Mutu Palayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blanc