



RESEARCH ARTICLE

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur

Ade Tyas Mayasari^{1*)}, Sri Supriyati², Ritawati³, Sista Rahayu⁴, Eniwati⁵, Eva Arpiana⁶

Published online: 25 November 2021.

Abstract

The satisfaction felt by the patients is a very important aspect for the image and continuity of a health service take part. In measuring the level of patient satisfaction, there are five dimensions of service quality that are used as assessing factors, namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible products. The research objective was to determine the correlation between children's health services quality with parents' satisfaction at the inpatient room of the Regional Hospital of Sukadana in East Lampung Regency 2021. The research design used quantitative research with a cross-sectional approach. The population in this research were all parents who received children's health care at the inpatient room of the regional hospital of Sukadana in East Lampung Regency 2021, which were 45 people while the sample used 45 people. The sampling technique used Total Sampling. The validity analysis in this research used a questionnaire. The results obtained for the dimensions of physical evidence (tangible) p-value = 0.004 < 0.05, reliability with p-value = 0.003 < 0.05, responsiveness with p-value = 0.022 < 0.05, certainty with p-value = 0.000 < 0.05, empathy with p-value = 0.025 < 0.05, where it is known that p-value < 0.05 which means that there is a correlation between the health quality services based on the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, certainty and empathy with parents' satisfaction. Suggestions from the regional hospital of Sukadana should make improvements in all dimensions of the quality of health services for children in order to increase patient satisfaction.

Keywords: Service Quality; Children's Health; Parents' Satisfaction

Abstrak: Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi citra dan kelangsungan suatu tempat pelayanan kesehatan. Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien, terdapat lima dimensi kualitas jasa yang digunakan sebagai faktor penilai yaitu yaitu dimensi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan produk fisik (tangible). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan anak dengan kepuasan orang tua di ruang rawat inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur Tahun 2021. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua yang mendapatkan perawatan pelayanan kesehatan anak di Ruang rawat inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur Tahun 2021 yaitu sebanyak 45 orang sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 45 orang Teknik sampling menggunakan Total Sampling. Analisis validitas dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Hasil penelitian yang diperoleh untuk dimensi bukti fisik (tangible) nilai p value = 0,004 < 0,05, kehandalan (reliability) nilai p value = 0,003 < 0,05, daya tanggap (responsiveness) nilai p value= 0.022 < 0.05, kepastian (assurance) nilai p value=0,000 < 0.05, empati (empathy) nilai p value=0,025 < 0,05, dimana diketahui pvalue< 0.05 yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian dan empati dengan kepuasan orang tua. Saran pihak RSUD hendaknya melakukan perbaikan disemua dimensi kualitas pelayanan kesehatan pada anak guna meningkatkan kepuasan pasien.

^{1*),2,3,4} Program Studi Kebidanan Program Sarjana Terapan
Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu

*) *corresponding author*

Ade Tyas Mayasari
Dosen Program Studi Kebidanan Program Sarjana
Terapan
Fakultas Kesehatan Universitas Aisyah Pringsewu
Email: tyasade60@gmail.com

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kesehatan Anak; Kepuasan Orang Tua

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode

etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan Rumah sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pasien.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi citra dan kelangsungan suatu tempat pelayanan kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan pasien juga merupakan bukti nyata dari pelaksanaan visi dan misi tempat pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan lebih setia dalam menggunakan jasa pelayanan yang sama. Sedangkan, pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain dalam menggunakan layanan kesehatan tersebut. Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien, terdapat lima Dimensi Kualitas jasa yang digunakan sebagai faktor penilai, yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan produk fisik (*tangible*).

Penelitian Banul dan Nanda (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan telah terpenuhi dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus dengan pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Metro dengan 15 orang tua yang anaknya sedang dirawat inap di Rumah Sakit tersebut yang langsung peneliti temui dan melakukan wawancara singkat terdapat 3 orang tua yang merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit tersebut namun ada 5 orang tua yang menyatakan bahwa perawat atau tenaga kesehatan lama atau terkesan lambat ketika dipanggil oleh pihak keluarga, 5 orang tua menyatakan perawat tidak sabar ketika anaknya menangis saat dilakukan pemeriksaan dan 2 orang lainnya menyatakan bahwa pada ruangan yang mereka tempati kotor dan berdebu.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur Tahun 2021

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh orang tua yang anaknya menjalani rawat inap sebanyak 45 di RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur pada bulan September Tahun 2021. Sampel yang peneliti ambil dalam penelitian ini ada 45 orang tua dengan kriteria inklusi yang telah peneliti tetapkan.

Teknik pengambilan sampel secara *Total sampling*. Dengan kriteria inklusi sebagai berikut

- Responden adalah orang tua pasien yang bersedia dan menyetujui menjadi responden dalam penelitian dengan menandatangani *informed consent*.
- Responden bersedia dan mampu menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan baik (bisa membaca dan menulis)
- Responden yang anaknya mendapat perawatan kesehatan di ruang rawat inap lebih dari 2 hari.

Analisis data menggunakan uji *Spearman* untuk mengetahui hubungan antara dua variabel apakah signifikan atau tidak signifikan.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Usia responden yang menerima pelayanan kesehatan anak di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana mayoritas berumur 25 – 34 Tahun yaitu sebanyak 25 orang (55,6%), mayoritas lulusan SMA yaitu sebanyak 30 orang (66,7%) dan mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta yaitu ada 23 orang (51,1%).

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
Usia		
25 – 34 Tahun	25	55,6
35 – 49 Tahun	20	44,4
Jumlah	45	100
Pendidikan		
Pendidikan Dasar	10	22,2
Pendidikan Menengah	30	66,7
Pendidikan Tinggi	5	11,1
Jumlah	45	100
Pekerjaan		
PNS	3	6,7
Swasta	23	51,1
Pedagang	5	11,1
Buruh/Tani/Kebun	14	31,1
Jumlah	45	100

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian distribusi kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu seperti yang ditampilkan pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat tingkat kepuasa tertinggi dimensi bukti fisik ada pada aspek Rumah Sakit memiliki papan petunjuk yang jelas sebesar 78% sedangkan aspek yang mendapat nilai terendah adalah bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih sebesar 27%.

Tingkat kepuasan tertinggi dimensi empati ada pada aspek dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien sebesar 71% sedangkan aspek yang mendapat nilai terendah adalah perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien sebesar 17%.

Tingkat kepuasan tertinggi dimensi kehandalan ada pada aspek tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, sebesar 64% sedangkan aspek yang mendapat nilai terendah adalah tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan sebesar 22%.

Tingkat kepuasan tertinggi dimensi ketanggapan ada pada aspek tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur sebesar 67% dan aspek terendah adalah tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien sebesar 31%.

Tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi kepastian ada pada aspek Dokter memberitahu alasan atau timbulnya

penyakit yang diderita pasien sebesar 69% dan nilai terendah ada pada aspek semua petugas Rumah Sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang sebesar 31%.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan 5 Dimensi

	Pernyataan	Puas		Tidak Puas	
		N	(%)	n	(%)
A	Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Bangunan RS terlihat indah dan bersih.	12	27%	33	73%
2	RS memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air.	15	33%	30	67%
3	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap.	29	64%	16	36%
4	Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.	19	42%	26	58%
5	RS memiliki papan petunjuk yang jelas.	35	78%	10	22%
	Jumlah	22	49%	23	51%
B	Empathy (Empati)				
1	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	32	71%	13	29%
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	17	38%	28	62%
3	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.	20	44%	25	56%
4	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.	25	56%	20	44%
5	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah.	21	47%	24	53%
	Jumlah	23	51%	22	49%
C	Reliability (Kehandalan)				
1	Tenaga Medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	17	38%	28	62%
2	Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien.	15	33%	30	67%
3	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat.	14	31%	31	69%
4	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	29	64%	16	36%
5	Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.	10	22%	35	78%
	Jumlah	17	38%	28	62%
D	Responsiveness (Ketanggapan)				
1	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien.	14	31%	31	69%
2	Perawat tanggap melayani pasien.	15	33%	30	67%
3	Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik.	20	44%	25	56%
4	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.	16	36%	29	64%
5	Tenaga Medis melakukan tindakan sesuai prosedur.	30	67%	15	33%
	Jumlah	19	42%	26	58%
E	Assurance/ Kepastian				
1	Petugas Rumah Sakit selalu sabar menghadapi keluhan pasien	18	40%	27	60%
2	Dokter selalu ramah terhadap pasien yang datang keruanggannya	25	56%	20	44%
3	Semua petugas Rumah Sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	14	31%	31	69%
4	Dokter dengan sabar memberi menjelaskan mengenai penyakit yang diderita pasien	27	60%	18	40%
5	Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	31	69%	14	31%
	Jumlah	23,00	51%	22	49%

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Tidak Puas	22	49
Puas	23	51
Total	45	100

Berdasarkan tabel 3 menjelaskan mayoritas responden menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan

kesehatan yang diterimanya yaitu sebanyak 22 orang (49%) sementara sebanyak 23 (51%) responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Tabel 4 menunjukkan hubungan Dimensi Bukti Fisik/Tangibles dengan Kepuasan pasien menunjukkan bahwa hasil uji *Correlation Spearman* diperoleh nilai *p value* 0,004 (*p value* < 0,05). Sementara nilai *coefficient correlation* yang diperoleh adalah $r = 0,583$

Hubungan Dimensi Bukti Empathy (Empati) Dengan Kepuasan pasien menunjukkan bahwa hasil uji *Correlation Spearman* diperoleh nilai *p value* 0,025 (*p value* < 0,05). Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah $r = 0,630$

Hubungan Dimensi Reliability (Kehandalan) Dengan Kepuasan pasien menunjukkan bahwa hasil uji *Correlation Spearman* diperoleh nilai *p value* 0,003 (*p value* < 0,05). Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,613.

Hubungan Dimensi Bukti Responsiveness (Ketanggapan) Dengan Kepuasan pasien menunjukkan bahwa hasil uji *Correlation Spearman* diperoleh nilai *p value* 0,022 (*p value* < 0,05). Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,711.

Hubungan Dimensi Bukti Assurance (Kepastian) Dengan Kepuasan pasien menunjukkan bahwa hasil uji *Correlation Spearman* diperoleh nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05). Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,733.

Tabel 4
Hubungan Dimensi Bukti Fisik/Tangibles, empati, kehandalan, ketanggapan, dan kepastian dengan Kepuasan pasien

	Kepuasan
Bukti fisik	<i>r</i> = 0,583
	<i>p</i> = 0,004
	<i>n</i> = 45
Empati	<i>r</i> = 0,630
	<i>p</i> = 0,025
	<i>n</i> = 45
Kehandalan	<i>r</i> = 0,631
	<i>p</i> = 0,003
	<i>n</i> = 45
Ketanggapan	<i>r</i> = 0,711
	<i>p</i> = 0,022
	<i>n</i> = 45
Kepastian	<i>r</i> = 0,733
	<i>p</i> = 0,000
	<i>n</i> = 45

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa usia terbanyak yang responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini adalah usia antara 25 – 34 Tahun yaitu ada 25 (55,6%), jenis kelamin wali yang bertanggungjawab atas pasien terbanyak adalah laki-laki yaitu ada 38 (84,4%), mayoritas berpendidikan menengah yaitu ada 30 (66,7%) dan bekerja sebagai pegawai swasta ada 23 (51,1%).

Seseorang pada umur 25-34 tahun adalah umur yang kritis dalam mengungkapkan pendapat dan lebih kritis dalam menilai sesuatu. Triwardhani (2017) mengungkapkan bahwa orang yang berusia lebih muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri.

Pendidikan orang dewasa mempunyai beberapa makna, diantaranya yaitu adanya suatu keinginan manusia dari yang paling dasar sampai dengan kebutuhan paling tinggi berupa pengembangan diri (Notoadmojo, 2014). Semakin tinggi tingkat pendidikan klien maka harapan untuk merasa puas semakin rendah. Hal ini beralasan, karena biasanya orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya. Sebaliknya, orang yang berpendidikan tinggi biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya.

Pekerjaan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh manusia bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Darmawan (2016) pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas Pelayanan 5 Dimensi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan kualitas pelayanan dimensi bukti fisik mayoritas responden menyatakan tidak puas yaitu ada 23 (51%) orang, dimana tingkat kepuasan tertinggi dimensi bukti fisik ada pada aspek Rumah Sakit memiliki papan petunjuk yang jelas sebesar 78% sedangkan aspek yang mendapat nilai terendah adalah bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih sebesar 27%. Menurut teori Lupiyoadi (2013) tangibles (bukti langsung) adalah kemampuan suatu rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan rumah sakit dan tenaga kesehatan, kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan dimensi empati mayoritas responden menyatakan puas yaitu ada 23 (51%) orang, dimana tingkat kepuasan tertinggi dimensi empati ada pada aspek dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien sebesar 71% sedangkan aspek yang mendapat nilai terendah adalah perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien sebesar 17%. *Empathy* (perhatian) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien (Lupiyoadi, 2013).

Berdasarkan dimensi keandalan mayoritas responden menyatakan tidak puas yaitu ada 28 (62%) orang dimana tingkat kepuasan tertinggi dimensi kehandalan ada pada aspek tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan. sebesar 64% sedangkan aspek yang mendapat nilai terendah adalah tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan sebesar 22%. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Lupiyoadi, 2013).

Berdasarkan dimensi ketanggapan mayoritas responden menyatakan tidak puas yaitu ada 26 (58%) orang dimana tingkat kepuasan tertinggi dimensi ketanggapan ada pada aspek tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur sebesar 67% dan aspek terendah adalah tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien sebesar 31%. Responsiveness (Daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2013).

Berdasarkan dimensi kepastian mayoritas responden menyatakan tidak puas yaitu ada 22 (49%) orang dimana Tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi kepastian ada pada aspek dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien sebesar 69% dan nilai terendah ada

pada aspek semua petugas Rumah Sakit selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang sebesar 31%. Menurut (Lupiyoadi, 2013) kepastian mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada karyawan, bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (obyektif). Kepastian adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan petugas dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti berpendapat bahwa pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada rumah sakit, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan lainnya, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan, namun mayoritas kenyataan yang responden terima tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan dimana responden banyak yang mengalami pelayanan petugas kesehatan atau perawat yang kurang telaten dan cenderung kurang banyak berinteraksi dalam merawat anaknya.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya yaitu sebanyak 22 orang (49%) sementara sebanyak 23 (51%) responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2017).

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Bukti Fisik/Tangibles Dengan Kepuasan Orang Tua

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai p value 0,05 (p value < 0,05) hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan orang tua, dengan nilai koefisien korelasi 0,583 yang menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan orang tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2015) yang menyatakan bentuk fisik cara berpakaian dan berhias menunjukkan kepribadian status sosial, pekerjaan, agama, budaya dan konsep diri. Petugas kesehatan yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Penampilan fisik perawat dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan atau asuhan keperawatan yang diterima, karena tiap pasien mempunyai citra bagaimana seharusnya seorang perawat. Walaupun penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan perawat tetapi mungkin akan lebih sulit bagi perawat untuk membina rasa percaya terhadap pasien jika perawat tidak memenuhi citra pasien sehingga hasil penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung (keberwujudan) dengan tingkat kepuasan pasien.

Sementara menurut Parasuraman (2013) kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan

yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berpendapat yang menyebabkan mayoritas responden memberikan pernyataan tidak puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi bukti fisik pada kenyamanan ruang tunggu dan toilet, pada dasarnya rumah sakit sudah memenuhi standar rumah sakit pada umumnya, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan terutama dibagian kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet dan kerapian perawat dalam melayani pasien anak

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Empathy (Empati) Dengan Kepuasan Orang Tua

Hasil uji *Corelation Spearman* diperoleh nilai p value 0,025 (p value < 0,05) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi empathy (empati) dengan kepuasan pasien. Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,630 yang berarti bahwa ada kecenderungan hubungan yang kuat.

Sejalan dengan hasil penelitian dan teori diatas penelitian yang dilakukan oleh Anneke (2018) yang menyatakan bahwa perbaikan rasa empati perlu dilakukan oleh para perawat yang menjadi ujung tombak pelayanan karena selalu berhubungan dengan pasien dan keluarga. Begitu juga petugas keamanan harus berempati meskipun disatu sisi menjalankan peraturan artinya peraturan perlu ditegakkan dengan mempertimbangkan perasaan pasien dimana hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa Empati pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Menurut Sudirman (2016), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota atau staf pegawai rumah sakit hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berpendapat bahwa melakukan komunikasi yang baik antara perawat dan atau dengan petugas kesehatan yang lainnya agar hubungan pasien dan keluarga lebih akrab, serta mencoba untuk memahami kondisi pasien seperti bersikap ramah dan tulus terutama melayani orang tua atau anaknya yang sedikit rewel sehingga pasien dan keluarga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Reliability (Kehandalan) Dengan Kepuasan Orang Tua

Hasil uji *Corelation Spearman* diperoleh nilai p value 0,003 (p value < 0,05) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien. Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,613 yang berarti bahwa ada kecenderungan hubungan yang kuat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noreti (2016) menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan (reliability) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dimana untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat tepat waktu serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Menurut teori Lupiyoadi (2013) reliability (kehandalan) yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berpendapat bahwa pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena itu, sangatlah penting menjaga mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat yang lain karena perawatlah yang paling sering berinteraksi dengan pasien

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Daya Responsiveness (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Orang Tua

Hasil uji *Corelation Spearman* diperoleh nilai p value 0,022 ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi responsiveness (ketanggapan) dengan kepuasan pasien. Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,711 yang berarti bahwa ada kecenderungan hubungan yang sangat kuat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulia (2016) yang menyatakan bahwa responsiveness (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas dimana hasil analisis data menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan (responsiveness) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dan menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti berpendapat bahwa bila kualitas pelayanan petugas cekatan dan merespon baik pasien yang sedang dilayani maka harapan responden tentang ketanggapan petugas kesehatan akan terpenuhi sehingga responden merasa puas. sebaliknya bila petugas dalam memberikan pelayanannya kurang cekatan dalam melayani pasien maka kepuasan responden pun akan rendah.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Daya Assurance (Kepastian) Dengan Kepuasan Orang Tua

Hasil uji *Corelation Spearman* diperoleh nilai p value 0,000 ($p \text{ value} < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dimensi Assurance (Kepastian) dengan kepuasan pasien. Sementara nilai *Coefficient Correlation* yang diperoleh adalah 0,733 yang berarti bahwa ada kecenderungan hubungan yang kuat.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwanto (2015) yang menyatakan bahwa sikap para medis saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien agar tidak ada keragu ragan terhadap pasien yang diperiksa. Dimana dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit cukup baik sehingga assurance (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti berpendapat bahwa pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada rumah sakit, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan lainnya, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan, namun mayoritas kenyataan yang responden terima tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan dimana responden banyak yang mengalami pelayanan petugas kesehatan atau perawat

yang kurang telaten dan cenderung kurang banyak berinteraksi dalam merawat anaknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan 5 dimensi dengan kepuasan pasien.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam meningkatkan dan memperbaiki bagian pelayanan kesehatan anak khususnya bagian kenyamanan ruang tunggu, kebersihan toilet, kerapian serta kesabaran petugas atau perawat yang melayani anak guna meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrizal., Yusuf, R., Yunus, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Volume 3, No. 1*, Februari 2014.
- Anggraini, R. R. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Penyajian dan Pelayanan Makanan yang Disajikan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). (2019). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024*. Jakarta: Bappenas.
- Banul.M.S., C.A.P.Nanda. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Antenatal Care Di Puskesmas Kota. *JWK: Vol 5, No 2, Thn 2020 (ISSN: 2548-4702)*.
- Herwanto H. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. 2015; Available from: <http://repository.ut.ac.id/6421/1/42429.pdf>
- Horison et al. (2019). The future of pediatric nursing science. The Ohio State University College of Nursing, Martha S. Pitzer Center for Women, Children, and Youth, Newton 360, 1585 Neil Avenue, Columbus, OH 43210. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.06.020>
- KepmenKes. Nomer : 374 Tahun 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Lasater et al. (2020). *Safety and Quality of Pediatric Care in Freestanding Children's and General Hospital. HOSPITAL PEDIATRICS Volume 10, Issue 5, May 2020*
- Lupiyoadi , Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Muhammad A, Umboh JML, Tucunan AAT. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate. Tumou Tou [Internet]. 2015;1(2)
- Mulia C Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara. *JKMP (Jurnal Kebijak dan Manaj Publik)*. 2016;1(1):83.

- Noreti. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. 2016;
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2013). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Pohan. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: PT. Leutika Nouvalitera,
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. (2013). *Fundamental pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang *Rumah Sakit*.

