

## Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Bogor

Retno Wulandari, Selvi Oktarini, Winda Astuti, Rian Adriansyah, Debora Banjar Nahor, Erlina H Sinaga, Karina Firnanda, Paramitha Mayangsari, Selvi Oktarini

Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

Jln. Harapan Nomor 50, Lenteng Agung-Jakarta Selatan 12610

Telp: (021)78894045 Email: wulanandari21@gmail.com, oktarini1224@gmail.com, winda.ndawae@yahoo.com, rian.elguaje93@yahoo.com, Banjarnahordebora126@gmail.com, erlinasitorus3@gmail.com, Karinafirnanda01@yahoo.com, mayang686@gmail.com, Silvi.fitriya45@gmail.com

### ABSTRAK

Saat ini mulai banyak peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit (RS) dari berbagai RS yang ada di Indonesia khususnya di Bogor. RSUD Kota Bogor melaporkan bahwa presentase kepuasan pelanggan/pasien pada bulan juli-september 2017 tidak mencapai target (81%) dimana capaian tahap II sebesar 75.8% pada bulan agustus sedangkan dibulan juli dan september tidak terjadi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di ruang dahlia RSUD Kota Bogor terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian ini menggunakan metode *descriptive correlational* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian berjumlah 115 orang dengan sampel 30 responden. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan yang diberikan ruang dahlia RSUD Kota Bogor dengan kategori baik sebanyak 17 responden (56.7%), kemudian mayoritas kepuasan pasien dikategorikan puas sebanyak 19 responden (63.3%). Hasil uji statistik menggunakan uji *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna atau signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan dengan nilai *p-value* yang didapatkan sebesar 0.454.

### Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

Currently, many health service quality improvement of hospitals (RS) from various hospitals in Indonesia, especially in Bogor. RSUD Kota Bogor reported that the percentage of customer / patient satisfaction in July-September 2017 did not reach the target (81%) where the achievement of phase II was 75.8% in August while in July and September did not happen. The purpose of this study is to determine the effect of service quality in space Dahlia RSUD Bogor city to patient satisfaction. This research method using descriptive correlational method with cross sectional approach. The study population was 115 people with a sample of 30 respondents. Data collection tool in this study using questionnaire Likert scale. The result of the research shows that the majority of service quality given by Dahlia room of RSUD Bogor with good category is 17 responden (56.7%), then the satisfaction of the patients is categorized as satisfied by 19 respondents (63.3%). The result of statistic test using Fisher's Exact Test shows that there is no significant or significant relationship between service quality to patient satisfaction, this is indicated by *p-value* value obtained for 0454.

### Keywords

Service Quality, Patient Satisfaction

## Pendahuluan

Saat ini mulai banyak peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit (RS) dari berbagai RS yang ada di Indonesia khususnya di Bogor. Hal ini menyebabkan timbulnya persaingan antar RS baik RS pemerintah maupun swasta dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi pasien.<sup>1</sup> Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum merupakan RS yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan RS merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.<sup>2</sup> Hal ini menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas tindakan pelayanan kesehatan yang terjadi di RS.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ialah kualitas pelayanan yang artinya pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.<sup>3</sup> Terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh konsumen jasa termasuk dalam hal ini pasien mengevaluasi kualitas pelayan yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti langsung (tangibles).<sup>4</sup> Tingginya persaingan pelayanan kesehatan RS menuntut berbagai RS di seluruh daerah khususnya RSUD Kota Bogor dalam meningkatkan jasa pelayanan kesehatan terhadap pasien seperti fasilitas kesehatan yang memadai, tenaga sumber daya manusia RS yang kompeten, dan memanjakan pasien dengan proses pengobatan yang baik.

RSUD Kota Bogor saat ini sedang melakukan perbaikan pembangunan. Selain itu, RSUD Kota Bogor juga membenahi mutu pelayanan kesehatan kepada pasien menjadi lebih baik lagi agar tercapainya kesejahteraan kesehatan masyarakat. RSUD Kota Bogor melaporkan bahwa presentase kepuasan pelanggan/pasien pada bulan juli-september 2017 tidak mencapai target (81%) dimana capaian tahap II sebesar 75.8% pada bulan agustus sedangkan dibulan juli dan september tidak terjadi. Hal ini dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien RSUD Kota Bogor belum mencapai kualitas pelayanan kesehatan terbaik. Kualitas pelayanan merupakan derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan

pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.<sup>5</sup>

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan RSUD Kota Bogor terhadap pasien merupakan hal yang menarik untuk dikaji secara survei dimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan salah satu fakta yang diteliti dalam model persamaan struktural. Penelitian ini akan dilakukan di ruang Dahlia RSUD Kota Bogor.

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini ialah mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang Dahlia RSUD Kota Bogor.

## Metode

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Metode ini digunakan bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Bogor.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien di ruang Dahlia pada bulan desember 2017 yaitu sebanyak 115 pasien. Sampel dalam penelitian ini hanya diambil sebanyak 30 orang saja. Alasan kecilnya jumlah sampel yang diambil karena penelitian ini hanya sebagai prasyarat tugas UAS penulisan ilmiah sehingga penelitian ini bersifat sederhana namun mengikuti kaidah jumlah sampel minimal penelitian. Kriteria inklusi dan eksklusi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kriteria inklusi yaitu pasien yang sedang dirawat dan telah menjalani perawatan, responden dapat menulis dan membaca, tingkat kesadaran penuh atau compos mentis, pasien bersedia menjadi responden, (2) kriteria eksklusi yaitu pasien yang dirujuk ketempat lain, pasien tidak bersedia menjadi responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, dan analisis bivariat. Dalam hal ini, analisis univariat digunakan untuk melakukan analisis terhadap distribusi frekuensi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, kemudian analisis bivariat digunakan untuk mendapatkan pengaruh antara data variabel yaitu variabel independen dengan variabel dependen yang dilakukan dengan uji Chi-Square yaitu uji stastistik yang digunakan untuk menguji pengaruh hubungan secara signifikan atau bermakna.

Sebelum dilakukan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba terhadap responden. Uji validitas instrumen dilakukan di Ruang Anyelir RSUD Kota Bogor dengan 10 responden. Uji validitas yang di uji ialah kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Uji validitas kuesioner kualitas pelayanan ini dengan  $df = (N-2)$ , yaitu  $df = 10-2 = 8$ . Berdasarkan nilai  $df$  di atas, pada tabel r didapatkan nilai  $r$  tabel = 0.632. Instrumen penelitian dikatakan valid jika diperoleh nilai  $r$  hitung

lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikan 0,05.<sup>6</sup> Hasil uji validitas kualitas pelayanan didapatkan nilai r hitung berkisar 0.850 sampai 0.991. hal ini dapat dikatakan bahwa kuesioner kualitas pelayanan valid dimana ditunjukkan dengan nilai r hitung dari 10 item kuesioner lebih besar dari nilai r tabel. Selain itu, untuk uji validitas kepuasan pasien didapatkan nilai r hitung berkisar 0.763-0.986 dimana hal ini mengartikan juga bahwa kuesioner kepuasan pasien valid.

Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila bisa memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Hasil uji reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien masing-masing didapatkan nilai cronbach's alpha sebesar 0.971 dan 0.881 yang mengartikan bahwa lebih besar dari 0.70. Hal ini dapat dikatakan bahwa kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien reliabel atau konsisten.

Dalam penelitian ini, hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel kemudian diberikan penjelasan dan intepretasi hasil. Hal ini bertujuan untuk membantu pembaca dalam memahami hasil penelitian ini.

**Hasil**

Analisa Univariat Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Ruang Dahlia (n=30)

Karakteristik Responden	f	(%)	n
Umur	< 8 Tahun	6	30
	18-35 Tahun	7	35
	> 36 tahun	7	35
Jenis Kelamin	Laki-Laki	11	55
	Perempuan	9	45
Pendidikan	SD	6	30
	SMP	2	10
	SMA	5	25
	D3/S1	1	5
	S2	6	30
	Pekerjaan	Pelajar	3
Pegawai Swasta		2	10
Ibu rumah tangga		5	25
Mahasiswa		3	15
Wiraswasta		3	15
Pensiunan		2	10
Pegawai negeri		1	5
BUMN		1	5
Pendapatan Perbulan		< 1 jt	12
	1 jt – 5 jt	4	20
	>5 jt	4	20

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa mayoritas usia responden dalam penelitian ini ialah usia 18-35 tahun dan > 36 tahun yaitu masing-masing sebanyak 7 responden (35%). Mayoritas jenis kelamin responden yaitu laki-laki sebanyak 11 responden (55%). Pendidikan S2 dan SD adalah mayoritas pendidikan responden yaitu masing-masing sebanyak 6 (30%) responden. Berikutnya, mayoritas pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 5 (25%) responden. Selain itu, pendapatan perbulan responden di mayoritaskan oleh pendapatan < 1jt yaitu sebanyak 12 (60%) responden.

Tabel 2. Distribusi Freskuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Ruang Dahlia (n=30)

Kualitas Pelayanan	f	(%)
Baik	17	56.7
Tidak Baik	13	43.3

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa mayoritas kualitas pelayanan ruang dahlia RSUD Kota Bogor terhadap pasien yang baik sebanyak 17 responden (56.7%) dan yang tidak baik sebanyak 13 responden (43.3%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Ruang Dahlia (n=30)

Kepuasan Pasien	f	(%)
Puas	19	63.3
Tidak Puas	11	36.7

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa kepuasan pasien yang yang berada di ruang dahlia RSUD Kota Bogor terdapat 19 responden (63.3%) yang dikategorikan puas, sebaliknya pasien yang tidak puas sebanyak 11 responden (36.7%).

Tabel 4. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia RSUD Kota Bogor (n=30)

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien		Total	OR (95% CI)	p-value
	Puas	Tidak Puas			
Baik	f	(%)	f	(%)	17 2.057 0.455 0.454 9.304
	12	63.2%	5	45.5%	
Tidak Baik	f	(%)	f	(%)	13
	7	36.8%	6	54.5%	
Total	20	100%	11	100%	30

Berdasarkan Tabel 4 di atas, terlihat bahwa terdapat 12 responden (63.2%) yang di kategorikan kualitas baik yang diberikan ruang dahlia RSUD Kota Bogor terhadap pasien dengan puas, kemudian terdapat 7 (36.8%) responden yang puas dengan kategori kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Selanjutnya,

terdapat 5 (45.5%) responden puas dengan kategori kualitas pelayanan yang diberikan baik dan terdapat 6 (54.5%) responden merasa tidak puas dengan kategori pelayanan yang diberikan tidak baik. Selain itu, nilai OR yang didapatkan sebesar 2.057 dengan nilai Lower 0.455 dan Upper 9.304. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square didapatkan nilai expected count yang  $< 5$  sehingga tidak memenuhi analisis uji Chi-Square sehingga dilanjutkan dengan analisis alternatif yaitu menggunakan uji Fisher's Exact Test. Dari hasil uji Fisher's Exact Test didapatkan nilai p-value sebesar 0.454 dengan batas kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0.05 dan 95% confidence interval (Sugiyono, 2007). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna atau signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Bogor dimana ditunjukkan dengan nilai p-value yang didapatkan lebih dari 0.05.

### Pembahasan

Penelitian tentang model persamaan struktural kualitas pelayan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bogor tentunya memiliki keterbatasan selama penelitian. Sampel penelitian yang digunakan relatif sangat kecil sehingga tidak dapat mengukur secara optimal dan memadai sehingga sebaiknya penelitian ini dapat dilanjutkan dengan sampel yang lebih besar sehingga penelitian menjadi lebih baik. Kemudian, Penelitian dilakukan dalam waktu yang singkat, yaitu hanya satu kali penyebaran tanpa ada siklus. Selanjutnya, penggunaan instrumen pengumpulan data yang bersifat subjektif, sehingga kebenaran data sangat tergantung pada kejujuran responden ketika menjawab kuesioner yang diberikan.

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa mayoritas usia responden dalam penelitian ini ialah usia 18-35 tahun dan  $>36$  tahun yaitu masing-masing sebanyak 7 responden (35%). Mayoritas jenis kelamin responden yaitu laki-laki sebanyak 11 responden (55%). Pendidikan S2 dan SD adalah mayoritas pendidikan responden yaitu masing-masing sebanyak 6 (30%) responden. Berikutnya, mayoritas pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 5 (25%) responden. Selain itu, pendapatan perbulan responden di mayoritaskan oleh pendapatan  $< 1$ jt yaitu sebanyak 12 (60%) responden. Hal ini masih sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta bahwa mayoritas responden berusia 20-29 tahun sebanyak 24 responden (24%). Mayoritas pendidikan didominasi oleh pendidikan SMU yaitu sebanyak 46 responden (46%) dimana hasil ini tidak sejalan dengan penelitian kami. Mayoritas jenis kelamin ialah perempuan yaitu terdapat 64 responden (64%) dimana hasil ini juga tidak sejalan dengan penelitian

kami. Mayoritas pekerjaan ialah kategori pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 38 responden (38%) dimana dalam penelitian kami mayoritas pekerjaan yaitu ibu rumah tangga.<sup>7</sup> Berdasarkan hal ini, dapat dikatakan bahwa karakteristik responden dari penelitian nova dengan penelitian ini cukup sejalan.

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa mayoritas kualitas pelayanan ruang Dahlia RSUD Kota Bogor terhadap pasien yang baik sebanyak 17 responden (56.7%) dan yang tidak baik sebanyak 13 responden (43.3%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta bahwa kualitas pelayanan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sudah cukup baik.<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka layanan dipersepsikan baik dan memuaskan oleh pelanggan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>9</sup> Terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh konsumen jasa termasuk dalam hal ini pasien mengevaluasi kualitas pelayan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*).<sup>10</sup> Berdasarkan hal ini, Kondisi ini menyatakan bahwa mayoritas kualitas pelayanan yang diberikan oleh ruang Dahlia RSUD Kota Bogor sudah memenuhi aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*) dengan baik dimana diperkuat dengan jumlah responden kualitas pelayanan sebanyak 17 responden (56.7%). Hal ini juga dapat menguatkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien ruang Dahlia RSUD Kota Bogor sudah sesuai harapan sehingga layanan dipersepsikan baik.

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa kepuasan pasien yang berada di ruang Dahlia RSUD Kota Bogor terdapat 19 responden (63.3%) yang dikategorikan puas, sebaliknya pasien yang tidak puas sebanyak 11 responden (36.7%). Hasil penelitian ini cukup sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta namun hanya berbeda dari segi kategori penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien menunjukkan nilai yang baik yaitu dengan skor rata-

rata 3.96 (3.67-5).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kecewa dari hasil perbandingan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan.<sup>11</sup> Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya.<sup>12</sup> Untuk mengukur kepuasan pelanggan atau pasien dalam hal ini dapat dilakukan dengan menilai beberapa hal yaitu hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>13</sup> Berdasarkan hal ini, pasien ruang dahlia RSUD Kota Bogor dapat dikatakan puas. Hal ini terjadi dapat disebabkan oleh dokter, perawat dan petugas lain di ruang dahlia RSUD Kota Bogor memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, dokter memberikan keterangan diagnosa dengan jelas dan pengobatan dengan tepat, dan saat pemeriksaan atau konsultasi dengan dokter sesuai dengan jadwal perjanjian yang disepakati.

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa terdapat 12 responden (63.2%) yang di kategorikan kualitas baik yang diberikan ruang dahlia RSUD Kota Bogor terhadap pasien dengan puas, kemudian terdapat 7 (36.8%) responden yang puas dengan kategori kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Selanjutnya, terdapat 5 (45.5%) responden puas dengan kategori kualitas pelayanan yang diberikan baik dan terdapat 6 (54.5%) responden merasa tidak puas dengan kategori pelayanan yang diberikan tidak baik. Selain itu, nilai OR yang didapatkan sebesar 2.057 yang mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan ruang dahlia RSUD Kota Bogor terhadap pasien mempunyai kemungkinan 2.057 kali untuk puas. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square didapatkan nilai expected count yang  $< 5$  sehingga tidak memenuhi analisis uji Chi-Square sehingga dilanjutkan dengan analisis alternatif yaitu menggunakan uji Fisher's Exact Test. Dari hasil uji Fisher's Exact Test didapatkan nilai p-value sebesar 0.454 yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna atau signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Bogor dimana ditunjukkan dengan nilai p-value yang didapatkan lebih dari 0.05. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulanjani (2011) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Pada RSUD Serang bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang artinya terdapat hubungan yang signifikan.

Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan yang artinya bahwa kualitas pelayanan dimana pelanggan akan merasa

puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama, dan pelanggan yang puas akan cenderung memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.<sup>14</sup> Selain itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa faktor-faktor yang harus dipenuhi yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti langsung (tangibles) dalam melakukan pelayanan.<sup>15</sup> Hal ini sesuai dengan hasil tabulasi silang penelitian yang di dapatkan bahwa terdapat 12 responden (63.2%) puas dengan kategori kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh ruang dahlia RSUD Kota Bogor. Namun, secara logis tentunya dengan kualitas yang baik akan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tidak adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini terjadi dapat disebabkan oleh faktor lain salah satunya biaya dan emosional pasien. Asumsi ini ditunjukkan saat peneliti melihat langsung di RSUD Kota Bogor bahwa rata-rata pasien yang berobat merupakan pasien kelas menengah kebawah sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien artinya seperti apa pelayanan yang diberikan RSUD Kota Bogor pasien akan tetap melakukan pengobatan ke RSUD Kota Bogor tanpa memperhatikan pelayanan yang diberikan dikarenakan RSUD Kota Bogor selalu mudah menerima dan melayani pasien BPJS tanpa penolakan. Selain itu, emosional pasien juga dapat dikatakan emosional tinggi karena rata-rata pasien menggunakan BPJS saat berobat sehingga proses untuk mendapatkan pelayanan membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan berakibat timbulnya persepsi masyarakat akan perbedaan pelayanan dan kepuasan pasien. Berikutnya, Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien diantaranya, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan biaya.<sup>16</sup> Berdasarkan hal ini, meskipun pasien merasa puas tidak akan mempengaruhi secara signifikan baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan dimana ditunjukkan dengan hasil penelitian ini yaitu terdapat 7 (36.8%) responden yang puas dengan kategori kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini ialah (1) Mayoritas pasien puas dengan kualitas pelayanan baik yang diberikan ruang dahlia RSUD Kota Bogor, (2) pasien ruang dahlia RSUD Kota bogor yang puas lebih mendominasi dibanding dengan yang tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan, (3) Hasil uji Fisher's Exact Test menunjukkan bahwa tidak terdapat

hubungan yang bermakna atau signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang dahlia RSUD Kota Bogor.

### **Saran**

Saran dalam penelitian ini ialah (1) Bagi Rumah Sakit diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar pasien mendapatkan kepuasan yang lebih baik lagi, (2) Bagi Perawat diharapkan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien terutama menjalankan aspek yang dapat memberikan kepuasan yang baik bagi pasien, (3) Bagi praktisi yang ingin melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk menambahkan jumlah sampel penelitian dan memperhatikan indikator kepuasan lainnya agar hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat terlihat dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

1. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1457/Menkes/SK/X/2003, Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta. 2010.
2. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.2007.
3. Nooria W. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah: Surakarta. 2008.
4. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta. 2001.
5. Nursalam. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika. 2011.
6. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. 2012.
7. Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. [Skripsi]; 2010.
8. Tjiptono. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing, Malang. 2006.
9. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta. 2001.
10. Kotler, P. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Prehallindo, Jakarta. 2000.
11. Azwar, A. Pengantar Administrasi Kesehatan, Binarupa Aksara, Jakarta.2001
12. Tjiptono. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing, Malang. 2006.
13. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta. 2001.
14. Husein Umar. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka. 2003.
15. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta. 2001.