

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK PAVILIUN RSUD KABUPATEN BADUNG MANGUSADHA

## *The Correlation Between Service Quality And Patient Satisfaction At The Polyclinic Paviliun Mangusadha Badung Hospital*

M. Adreng Pamungkas<sup>2</sup>, Ni Putu Novita Diliani<sup>1</sup>, Ni Kadek Yuni Lestari<sup>2</sup>  
RSUD Kabupaten Badung Mangusadha<sup>1</sup>  
Stikes Wira Medika Bali<sup>2</sup>

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas layanan yang didapatkan oleh pasien sehingga jaminan dari kualitas pelayanan yang baik menjadi prioritas bagi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 129 pasien yang datang berobat ke Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha dengan tehnik sampel *consecutive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan uji statistik *Spearman's Ranks*. **Hasil:** penelitian didapatkan dari 129 responden sebagian besar pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan baik dan memiliki kepuasan yang puas terhadap pelayanan yang didapatkan yaitu sebanyak 61 orang (47,3%). Analisis data menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ( $p\text{ value} = 0,000$ ;  $r\text{ hitung} = 0,739$ ). **Diskusi:** kepada peneliti yang akan datang mengembangkan penelitian selanjutnya dengan menjabarkan dimensi mutu pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pasien.

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction is determined by the quality of product and service quality obtained by the patient so that the assurance of good quality services is a priority for hospitals as health care providers. The aimed of this research was to determine the correlation between of service quality and patient satisfaction at the Polyclinic Paviliun Mangusadha Hospital Badung regency. **Method:** The method was analytic correlation with cross sectional approach. The number of samples were 129 patients who come for treatment to the Polyclinic Paviliun Badung Mangusadha Hospital, that used consecutive sampling technique. Data were collected by questionnaire and analyzed by Spearman Ranks Test. **Results:** The result showed from 129 respondents the majority of patients get good quality service and have the satisfaction that satisfied with the services obtained as many as 61 people (47.3%). Results of the analysis showed there was correlation between service quality and patient satisfaction ( $p\text{ value} = 0.000$ ;  $r\text{ count} = 0.739$ ). **Discussion:** It will be suggested to future researchers develop further research to describe the dimensions of quality of service to determine the quality of care and patient satisfaction as the recipient of the service.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Patient.

---

Alamat Korespondensi : STIKes Wira Medika PPNI Bali. Jalan Kecak no. 9A Denpasar.  
Email : adrengpamungkas@yahoo.com

---

### PENDAHULUAN

Masalah kesehatan merupakan kebutuhan yang paling utama bagi masyarakat. Masyarakat menilai bahwa kesehatan sangat berharga dan mahal, maka dari itu dibutuhkan pelayanan kesehatan yang optimal (Khasanah dan Pertiwi dalam Rahmawati, 2014). Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan, sehingga fungsi pelayanan perlu ditingkatkan

untuk memberikan kepuasan pasien (Bata, 2013).

Kepuasan merupakan reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu (Lovelock and Waright dalam Indri, 2013). Kepuasan pelanggan akan tercapai jika faktor utama dari pelayanan tersebut tersedia, yaitu kesiapan sumber daya manusia dalam melayani calon pelanggan (Khasmirdalam Indri, 2013). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan kualitas layanan yang dikehendaki

## M. Adreng Pamungkas, dkk: Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....

pelanggan sehingga jaminan dari kualitas yang diberikan menjadi prioritas bagi perusahaan (Hidayat dalam Indri, 2013)

Lebih lanjut Kotler (2007) menyatakan apabila kinerja lebih kecil dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas dan apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas. Pasien jika memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan maka dia akan puas. Ketika konsumen merasakan ketidakpuasan, konsumen akan cenderung untuk mencari rumah sakit lain yang mereka anggap akan menawarkan tingkat kepuasan yang mereka harapkan.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Di dalam situasi rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani (client oriented), karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dikenal dengan model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan Zethalm dan Parasuraman yang banyak dikenal dengan dimen RATER (Satrianegara, 2014).

Parasuraman (dalam Nursalam; 2014) dari konsep SERVQUAL adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan

secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapatkan perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit. Pengemasan kualitas jasa yang diproduksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran Rumah Sakit. Pihak manajemen harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan tetap dapat bertahan dan berkesinambungan sehingga dapat merebut segmen pasar baru karena cerita dari pelanggan yang merasa puas. Pemasaran jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit harus selalu berorientasi pada kepuasan pengguna jasa pelayanan (*customer satisfaction*), dan tetap memperhatikan standar prosedur operasional pelayanan dan etika profesi.

Perkembangan saat ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Tidak dapat dipungkiri bahwa kini pasien semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan dan menuntut keamanannya (Efendi dalam Sudian, 2012).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit agar berupaya memenuhinya. Jika kualitas layanan kesehatan yang diperoleh pasien sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke rumah sakit tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanannya dapat memenuhi harapan pasien, dan begitupun sebaliknya apabila kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan pasien maka fasilitas tersebut akan ditinggalkan (Pohan dalam Sudian, 2012).

Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Nurushshiyam Rahmawati, 2014 dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan menunjukkan adanya hubungan secara simultan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Secara parsial aspek kualitas layanan hanya aspek reliability dan assurance yang memiliki hubungan

dengan kepuasan pasien sedangkan aspek tangible, responsiveness, dan empathy tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten badung Mangusadha pada tanggal 4-9 Mei 2016. peneliti melakukan penulurusan data terhadap tingkat kunjungan, rata-rata kunjungan pasien selama 3 bulan terakhir Januari-Maret adalah 191 orang dan mengambil 5 poli dengan kunjungan terbanyak sebagai tempat penelitian. Peneliti mengambil 20 pasien sebagai sampel, dan memberikan kertas kepada pasien untuk dimasukkan dikotak kepuasan yang telah peneliti siapkan sebelumnya. Peneliti menyiapkan lima kotak dengan warna berbeda hijau (sangat puas), kuning (puas), biru (netral), merah (tidak puas) dan hitam (sangat tidak puas). Dari 20 responden didapatkan hasil 2 orang (10%) mengatakan sangat puas, 8 orang (40%) mengatakan puas, 9 orang (45%) mengatakan netral, 1 (0,5%) tidak puas. Hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti tentang tanggapan pasien terhadap pelayanan di Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha didapat hasil yang menyatakan sebagian besar pasien menyatakan netral terhadap pelayanan di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah membentuk sikap dan perilaku serta menunjukkan segala bentuk aktuliasasi pelayanan dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar sehingga memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014). Sehingga penulis beranggapan dirasa perlu dilakukan penelitian hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik RSUD Kabupaten Badung Mangusadha karena RSUD Kabupaten Badung Mangusadha sejak tahun 2015 juga telah ditunjuk sebagai Role Model Kepuasan Publik Nasional sehingga harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan.

## BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasi yang bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan dan sejauh mana hubungan antara dua variabel, dengan

pendekatan *cross sectional* dimana jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada suatu saat secara bersamaan (Nursalam, 2014). Populasi yang akan menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha sebanyak 191 orang. Penelitian ini dilaksanakan Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha. Pengumpulan data dilaksanakan mulai tanggal 10 sampai dengan tanggal 30 Juni tahun 2016. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *consecutive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subyek yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu, yaitu dari bulan Juni tahun 2016, sehingga jumlah responden yang diperlukan terpenuhi (Nursalam, 2014). Variabel yang akan diambil dalam penelitian ini bersifat *bivariat* (dua variabel) yaitu: Variabel bebas (*independent variabel*) kualitas pelayanan dan Variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu kepuasan pasien.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu data yang didapat langsung dari responden tentang hasil pengisian kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasie. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri atas tiga bagian yaitu karakteristik responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan), kuesioner pengetahuan dan kuesioner sikap. Analisis hubungan menggunakan uji statistik *Spearman's Ranks*. Uji *Spearman Ranks* ini merupakan metode untuk mengetahui hubungan variabel *dependent* dan variabel *independent* dengan skala ordinal dengan tingkat signifikan yang peneliti tetapkan adalah  $\alpha$  0,05, yang artinya hipotesis diterima apabila harga p hitung lebih kecil dari tingkat signifikan yang telah ditentukan (Riwidikdo, 2009).

## HASIL

Kualitas pelayanan di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha

## M. Adreng Pamungkas, dkk: Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	85	65,9
Cukup	40	31,0
Kurang	4	3,1
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui dari 129 responden sebagian besar kualitas pelayanan di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha adalah baik yaitu sebanyak 85 (65,9%).

Kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha

Tabel 2. Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	74	57,4
Cukup Puas	51	39,5
Kurang Puas	4	3,1
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui dari 129 responden sebagian besar kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha adalah puas yaitu sebanyak 74 (57,4%).

Analisis hubungan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan baik dan memiliki kepuasan yang puas terhadap pelayanan yang didapatkan yaitu sebanyak 61(47,3%), dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan cukup 13 orang (10,1%) dan tidak ada pasien yang mendapat kualitas pelayanan kurang. Hasil uji statistik dapat diketahui *p value* sebesar 0,000 yang artinya bahwa *p value* <  $\alpha$  0,05, maka secara statistik ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha. Kuat lemahnya hubungan variabel dilihat dari koefisien

korelasi (0,739) menunjukkan korelasi yang kuat antar kedua variabel. Hasil *Rank Spearmans* hitung sebesar 0,739 artinya bahwa 73,9% kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan

### PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha dari 129 responden sebagian besar adalah baik yaitu sebanyak 85 orang atau 65,9%, cukup sebanyak 40 atau 30,0 dan kurang sebanyak 4 orang atau 3,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliani (2012) tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 54 pasien sebagian besar pasien mendapat kualitas pelayanan yang baik sebesar 45,8% dan memiliki tingkat kepuasan yang puas sebesar 67,5% ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan yang diuji dengan uji *chi-square* dengan hasil  $p < 0,0001$ . Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti yaitu tentang kualitas dengan kepuasan pasien, namun perbedaannya terletak pada jumlah sampel, waktu dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian ini lebih akurat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha dengan fasilitas yang lengkap, bersih dan dengan petugas yang berkualitas sehingga kualitas pelayanan menjadi baik. Disisi lain kualitas pelayanan yang baik seiring dengan pencapaian RSUD Kabupaten Badung Mangusadha lulus akreditasi KARS tahun 2012 dengan predikat paripurna. Inti dari konsep kualitas layanan adalah membentuk sikap dan perilaku serta menunjukkan segala bentuk aktuliasasi pelayanan dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar sehingga memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014). Kualitas pelayanan merupakan bagian penting yang perlu mendapatkan perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit. Kualitas pelayanan dalam rumah sakit sangat ditentukan oleh Sumber Daya Manusia yang bertugas salah satunya adalah profesi

keperawatan. Keperawatan memegang peranan penting dalam kepuasan pasien karena keperawatan merupakan salah satu profesi yang paling mempengaruhi setiap dimensi kualitas pelayanan kesehatan. Memberikan pelayanan yang memuaskan pasien merupakan suatu prioritas pelayanan keperawatan. Hal ini membantu perawat untuk dapat mengembangkan kualitas layanan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan status kesehatan sekaligus meningkatkan daya tarik terhadap pelayanan dan selanjutnya pasien diharapkan mampu berpartisipasi dalam perawatan. Perawat juga mempunyai peranan penting dalam melakukan koordinasi perawatan mulai dari pasien masuk sampai pulang dengan cara mempertahankan pendekatan holistik yang dibutuhkan untuk mengenal dan mengantisipasi kebutuhan pelayanan pasien (Potter & Perry, 2007). Kualitas pelayanan bila dilihat berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan tersebut (*Service Quality*), hasil penelitian ini menunjukkan dari lima dimensi tersebut dari 129 responden sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness* adalah baik (76,7%), pada dimensi *Assurance* adalah baik (86,0%), pada dimensi *Tangible* adalah baik (79,8%), pada dimensi *Empathy* adalah baik (86,8%) dan pada dimensi *Reliability* adalah baik (90,7%). Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 4 orang (3,1%) merasa kualitas pelayanan kurang pada dimensi *Empathy*. Dimensi ini menunjukkan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha dari 129 responden sebagian besar adalah puas yaitu sebanyak 74 orang atau 57,4%. cukup puas sebanyak 51 orang atau 39,5% dan kurang puas sebanyak 4 orang atau 3,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sudian (2012) yang berjudul hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Hasil penelitian menunjukkan dari 77 responden sebagian besar kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan baik yaitu sebesar 76,0%. Hasil

penelitian ini sesuai dengan teori tentang kepuasan yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan dari pelayanan tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari kinerja layanan, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari kinerja layanan ia akan merasa puas (Aritonang, 2012). Menurut Adiwijaya (2008), kepuasan pasien didefinisikan sebagai penilaian setelah merasakan bahwa produk yang dipilih dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Wijono (2010) menyampaikan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kebutuhan pasien selalu bertambah sesuai dengan perubahan jaman/waktu sehingga pengukuran terhadap tingkat kepuasan pasien secara kontinyu perlu dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan dan mengembangkan sistem pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dipengaruhi ekspektasi pasien. Ekspektasi pasien ini bersifat individual dan berbeda-beda antara satu dan lainnya sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi, sikap petugas dan empati dengan kepuasan pasien. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti yaitu tentang kepuasan pasien, namun perbedaannya terletak pada jumlah sampel dan variabel mutu pelayanan. Keunggulan penelitian sebelumnya menjabarkan dimensi mutu yang mempengaruhi kepuasan, namun dalam penelitian ini tingkat kepuasan dilihat berdasarkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan masih ada pasien yang memiliki kepuasan cukup dan kurang. Hal ini dapat dikaitkan dengan beberapa karakteristik pasien sebagai penerima pelayanan seperti umur, jenis kelamin dan pendidikan pasien. Menurut Prasetyo & Ihalauw (2010) menunjukkan bahwa segmen umur yang berbeda memiliki

## M. Adreng Pamungkas, dkk: Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....

selera dan minat yang berbeda pada suatu produk, termasuk jasa pelayanan kesehatan. Pasien muda pada umumnya memiliki harapan yang lebih tinggi sehingga perlu pelayanan yang lebih baik untuk mencapai kepuasannya. Semakin bertambah usia maka tingkat kepuasannya semakin tinggi sehingga cenderung mudah puas atau tidak puas. Dilihat dari segi jenis kelamin, laki-laki cenderung lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan wanita. Hal ini terjadi karena laki-laki cenderung melihat produk dari kualitas dan fungsinya, sementara perempuan lebih berdasarkan pada pertimbangan sosial, psikologis dan penampilan luar produk (Sudaryani, 2010).

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha dengan  $p$  value = 0.001 dan  $r$  hitung 0,739. Terdapat hubungan yang kuat antar variabel, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi pasien dalam menggunakan jasa. Untuk memenuhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk dikelola dengan baik, dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik tentu pasien akan merasa puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Halim (2014), tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan dari 128 responden mutu pelayanan keperawatan dalam kategori tinggi adalah 57% dan mayoritas kepuasan pasien di rawat inap mempunyai kategori puas sebanyak 65 (50,8%) responden, ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Semarang ( $p$  value 0,002). Hasil penelitian ini didukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2014) tentang hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien RSUD Bangkalan adalah *reliability* dan *assurance*. Kepuasan pasien dapat tercipta dengan adanya kualitas jasa pelayanan

kesehatan yang baik, dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan semakin besar kepuasan yang dirasakan dan begitu pula sebaliknya. Kotler (2007) menyatakan apabila kinerja lebih kecil dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas dan apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasakan sangat puas. Pasien jika memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan maka dia akan puas. Hasil *Rank Spearmans* hitung sebesar 0,739 artinya bahwa 73,9% kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan. Hal ini terkait dengan berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Utama (2013), beberapa karakteristik individu seperti umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dari 129 responden maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha adalah baik yaitu sebanyak 85 orang atau 65,9%. Kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha adalah puas yaitu sebanyak 74 orang atau 57,4% dan Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Paviliun RSUD Kabupaten Badung Mangusadha ( $p$  value = 0,000;  $\alpha$  = 0,05).

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat disampaikan saran sebagai kepada Poliklinik Paviliun RSUD Mangusada diharapkan Poliklinik Paviliun RSUD Mangusada mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi pelayanan yang meliputi yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Reliability* seperti melakukan survey kepuasan secara berkala, memodifikasi fasilitas lingkungan fisik, pelatihan petugas secara berkala dan

tentunya dengan menempatkan petugas yang berkualitas dan profesional, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Peneliti Selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian ini dengan sampel yang homogen sertadengan menjabarkan dimensi mutu pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan.

#### KEPUSTAKAAN

- Indri N. dan Nurcana, I Nyoman., 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *BuletinStudiEkonomi* Vol. 9. Nomor 2 Tahun 2011. Denpasar: Fakultas Ekonomi
- Kotler, P., 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks
- Mumu, Like J., 2015. Analisis Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ubiversitas Sam Ratulangi Manado*
- Muninjaya, A. A. G., 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Medika
- Putri, Aulia, Putra, dan Heru A., 2014. Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi*
- Rahmawati, Nurushshiyam., 2014. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya
- Riwidikdo, H., 2009. *Statistik Kesehatan: Belajar Mudah Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*. Jogyakarta: Mitra Cendekia.
- Satrianegara, M., 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaningsih, Ira., 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service dan Service Performance*). *Spektrum Industri*, Vol. 11 No. 2, 117-242
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyanta, Dwi dan A'yunin Q., 2011. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. *Kesmas* Vol. 7. Nomor 1 Maret 2011
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius., 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset