

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS MUHAMMADIYAH SELOGIRI WONOGIRI

¹Nabilatul Fanny*, ²Sri Wahyuningsih Nugraheni, ³Shofia Aji Hidayatillah

¹Universitas Duta Bangsa Surakarta, nabilatul@udb.ac.id

²Universitas Duta Bangsa Surakarta, sri_wahyuning@udb.ac.id

³Universitas Kusuma Husada Surakarta, shofiahidayatillah@gmail.com

*Penulis Korespondensi

ABSTRAK

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah sakit Muhammadiyah Selogiri memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Saki dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menelaah lebih dalam untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri. Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan Cross Sectional Design. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan purposive sampling. Sedangkan analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program aplikasi komputer berbasis SPSS for windows. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat dilihat bahwa nilai F hitung 21.517 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri. Koefisien determinasi (r^2) dari $r = 0,8372 = 0,701$. Artinya, $r^2 = 0,701$ (70,1%) memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 70,1%, sedangkan sisanya 29,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Kesimpulan dari hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Kata Kunci : kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

ABSTRACT

The main problem as a health service institution is the increasing number of competitors. Therefore, hospitals are required to always maintain consumer confidence by improving service quality so that customer satisfaction increases. The hospital needs to carefully determine consumer needs in an effort to fulfill desires and increase satisfaction with the services provided. As a general public health service, Muhammadiyah Selogiri Hospital has a major problem, namely whether the services provided are in line with patient expectations or not. Therefore, the Hospital is required to always maintain patient trust by improving the quality of service. Therefore, the authors are interested in examining more deeply to determine the effect of the quality of health services on outpatient satisfaction at Muhammadiyah Selogiri Hospital, Wonogiri. The type of research used for this research is observational analytic with Cross Sectional Design approach. The population in this study were all outpatients at Muhammadiyah Selogiri Hospital, Wonogiri, with a total sample of 99 respondents. The sampling technique used a purposive sampling approach. While the data analysis was carried out using simple linear regression analysis with the help of a computer application program based on SPSS for windows. Based on the results of the regression analysis, it can be seen that the calculated F value is 21,517 with a significance value of 0.000 (<0.05), this indicates that there is an influence between the quality of health services on outpatient satisfaction at Muhammadiyah Selogiri Hospital, Wonogiri. The coefficient of determination (r^2) of $r = 0.8372 = 0.701$. That is, $r^2 = 0.701$ (70.1%)

provides information that the quality of health services has an influence on patient satisfaction by 70.1%, while the remaining 29.9% is influenced by other variables not examined. The conclusion from these results shows that the higher the quality of health services, the higher the patient satisfaction.

Keywords: *quality of health services, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia sangat beragam macamnya, di antaranya ada rumah sakit, puskesmas, dokter praktek swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga. Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan pendidikan, dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang profesional baik dibidang teknis maupun administrasi kesehatan (Rustiyanto, 2010).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layana nuntut selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik(Assaury, 2003).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, 1992). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis,1995)

Hubungan petugas dengan pasien dalam memberikan pelayanan juga sangat penting untuk kualitas pelayanan di rumah sakit, meningkatnya tingkat pendidikan, taraf hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi masyarakat menjadi kritis di dalam menilai dan meningkatkan permintaan akan pelayanan kesehatan di rumah sakit, masyarakat cenderung mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih bermutu. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien serta penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun subyektif namun tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi klinis waktu itu, pengaruh lingkungan waktu itu. Tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata bilang baik bila memang tak ada suasana yang menyenangkan yang dialami (Sabarguna, 2008).

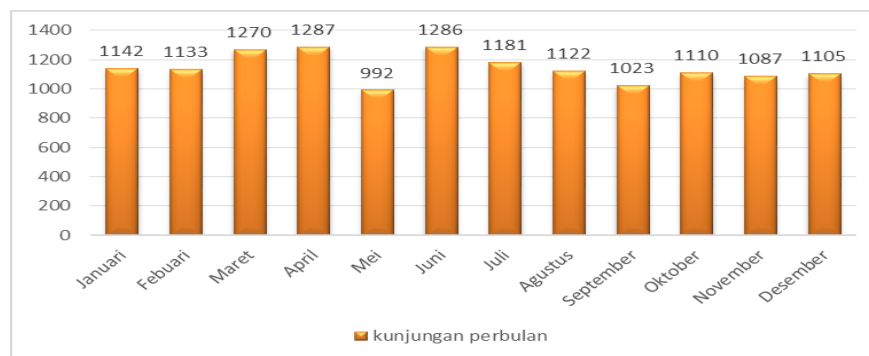
Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 1165/MENKES/SK/2007/bab 1, pasal 1 ayat 4, pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit. Bentuk

pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan Rumah Sakit (*hospital based ambulatory care*). Proses pelayanan rawat jalan juga dapat memberikan kesan bagi pasien terhadap kualitas atau mutu pelayanan secara umum yang pada akhirnya akan berdampak pada perasaan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Rumah sakit Muhammadiyah Selogiri adalah rumah sakit swasta kedua yang berdiri di wilayah kabupaten Wonogiri. Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri mempunyai kapasitas 89 tempat tidur dengan rincian kelas utama /VIP 19, kelas I 19 tempat tidur, kelas II 24 tempat tidur, kelas III 24 tempat tidur dan HCU 3 tempat tidur, perinat 6 tempat tidur dan akan dikembangkan lagi sesuai permintaan pasar. Ketersediaan tempat tidur ini ditunjang dengan fasilitas penunjang yang memadai sehingga terwujud pelayanan yang optimal. Sesuai dengan program pengembangan jangka panjang oleh Rumah sakit Muhammadiyah Selogiri yakni peningkatan kualitas pelayanan yang sudah ada serta adanya penambahan fasilitas hemodialisa dan sarana penunjang lain diantaranya penambahan fasilitas Radiologi dengan sistem alat CR (*Computed Radiology*) dan USG 4 dimensi, penambahan alat pemeriksaan laboratorium hematologi klinik dan patologi klinik sehingga menambah peningkatan pelayanan kesehatan yang berada di Rumah sakit Muhammadiyah Selogiri. Rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri memiliki fasilitas yang terbilang lengkap. Fasilitas untuk pasien rawat jalan sendiri telah disediakan IGD 24 jam (Instansi Gawat Darurat) yang menyediakan dokter jaga dan perawat ditempatkan di IGD RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri, dan untuk fasilitas di IGD terbilang cukup lengkap.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah sakit Muhammadiyah Selogiri memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan medis yang utama di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan pihak rumah sakit yang berlangsung dalam waktu yang tidak lama. Pelayanan rawat jalan melibatkan pasien, petugas medis (dokter, perawat, bidan) dan non medis (petugas pendaftaran, apoteker, gizi, laborat dan sebagainya) dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.

Berdasarkan survey awal, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pasien umum cenderung lebih banyak dibandingkan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan survey pendahuluan dapat diketahui kunjungan pasien rawat jalan, sebagaimana pada grafik berikut ini :



Sumber : Data sekunder, RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri.

Gambar 1. Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri dari bulan Januari sampai Desember mengalami kenaikan dan penurunan. Penurunan yang signifikan terjadi pada bulan Mei, kemudian bulan Juni sampai Desember terjadi kenaikan sedikit demi sedikit di kunjungan pasien rawat jalan RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menelaah lebih dalam untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rs muhammadiyah selogiri wonogiri.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *Cross Sectional Design*. Menurut Notoatmojo (2016), penelitian analitik observasional adalah jenis penelitian yang menggali informasi mengenai fenomena kesehatan yang sedang terjadi kemudian dilakukan analisa antara fenomena atau antara faktor resiko dan faktor efek. Menurut Swarjana (2016), *Cross Sectional design* yaitu suatu penelitian yang mendesain pengumpulan datanya yang dilakukan pada satu titik waktu (*at one point in time*): fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *purposive sampling*, yaitu penelitian yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2012). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan pengukuran skala likert. Sedangkan analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program aplikasi komputer berbasis *SPSS for windows* versi 18.00 untuk membuktikan keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
1	18 – 23	15	15.15
2	24 – 29	13	13.13
3	30 – 35	20	20.20
4	36 – 41	18	18.18
5	42 – 47	14	14.14
6	48 – 53	9	9.09
7	54 – 59	6	6.06
8	60 – 65	4	4.04
Jumlah		99	100

Sumber : Data primer, RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini didapatkan rata-rata responden berusia 30 – 35 sebanyak 20 responden (20,20%), menurut WHO usia 18 – 40 merupakan usia dewasa, usia tersebut dapat mempengaruhi pola pikir responden dalam mengambil keputusan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Perempuan	68	68.69
2	Laki-Laki	31	31.31
Jumlah		99	100

Sumber : Data primer, RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri

Berdasarkan table 2 dapat diketahui bahwa jenis kelamin dari 99 responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 68 responden dengan prosentase (68,69%), hal ini dikarenakan

rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri dahulunya adalah rumah sakit bersalin, sehingga dikalangan masyarakat khususnya perempuan banyak yang memeriksakan kandungannya ke rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri, menurut Netty (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa jenis kelamin dalam penelitian memang lebih menonjol daripada jenis kelamin laki-laki, angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit serta sering mengalami keluhan kualitas hidup.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase (%)
1	SD	14	14.14
2	SMP	13	13.13
3	SMA	53	53.54
4	D III	5	5.05
5	S I	14	14.14
	Jumlah	99	100

Sumber : Data primer, RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri

Berdasarkan table 3 diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir yang paling sedikit adalah D III dengan jumlah 5 responden (5,05%), sedangkan untuk yang paling banyak adalah SMA dengan jumlah 53 responden (53,54%), hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikannya maka semakin tinggi juga tingkat penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Menurut Asep,dkk (2009) dalam penelitiannya menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik pelayanan yang diterima jika memang menurutnya kurang puas, sedangkan seseorang yang tingkat pendidikannya rendah ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja sudah cukup baginya.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan

Karakteristik responden berdasarkan pelayanan pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan

No	Poliklinik	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Anak	13	13.13
2	Telinga Hidung dan Tenggorokan	4	4.04
3	Obsgyn	17	17.17
4	Umum	40	40.40
5	Bedah	2	2.02
6	Dalam	15	15.15
7	Fisioterapi	8	8.08
	Jumlah	99	100

Sumber: Data primer, RS Muhammadiyah Selogiri Wonogiri

Sedangkan pelayanan yang paling banyak dikunjungi adalah poliklinik umum yaitu sebanyak 40 responden dengan prosentase 40,40%.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Distribusi Data Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

No	Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	57	58
2	Cukup Baik	31	31
3	Kurang Baik	11	11
Jumlah		99	100

Sumber: Data primer

Pada tabel 5 diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dinilai baik oleh responden sebanyak 58%, banyak hal yang dirasakan oleh pasien terhadap petugas dalam hal memberikan pelayanan yang optimal, seperti prosedur pelayanan yang sama sesuai standar prosedur operasional, informasi yang lengkap, upaya promotif, dan edukasi kepada pasien, komunikasi yang baik dan menyediakan waktu bagi pasien. Dari segi ruangan dan fasilitas pun dirasa sudah memadai, meskipun masih ada beberapa yang kurang, namun masih belum terlalu menghambat untuk memberikan pelayanan yang optimal. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pohan (2015) bahwa kualitas layanan kesehatan bersifat multidimensi. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan antara lain; dimensi kompetensi teknis, yaitu menyangkut keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan; dimensi keterjangkauan, yaitu layanan kesehatan ini harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa; dimensi efektifitas layanan kesehatan, yaitu mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya atau meluasnya penyakit yang ada; dimensi efisiensi layanan kesehatan, yaitu dalam memberikan pelayanan tidak merugikan pasien dan tenaga kesehatan yang di dalamnya; serta dimensi kesinambungan layanan kesehatan, yaitu pasien harus dapat di layani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu.

Menurut Pohan (2015), kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dalam hal ini kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri sudah baik sehingga pasien merasa puas karena apa yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Sebagaimana pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Distribusi Data Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan

No	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	49	50
2	Cukup Baik	35	35
3	Kurang Baik	15	15
Jumlah		99	100

Sumber: Data primer

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan adalah 50% baik. Pasien merasa puas dengan kecepatan pelayanan petugas ketika mendaftar saat pertama kali masuk rumah sakit, selanjutnya pasien merasa puas dirawat oleh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan Utama maupun dokter pengganti yang kompeten, pasien juga merasa puas dengan keramahan, pasien merasa senang dengan dokter yang komunikatif ketika memeriksa sehingga pasien termotivasi untuk sembuh.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien mencakup dari banyak hal, dimulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan petugas medis di rawat jalan. Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, ketrampilan dan perawatan petugas medis bagus, profesional, ruangan bersih,

fasilitas lengkap. Aspek kepuasan pasien tersebut hampir memiliki kesamaan dengan teori kepuasan SERVQUAL (Zeithaml, 1990), dimana kepuasan pasien meliputi: kehandalan, jaminan, wujud nyata, perhatian, dan kepedulian.

Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan pada table 7 dan table 8 berikut ini.

Tabel 7. Analisis Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	531.072	1	531.072	21.517	0.000 ^b
	Residual	136.820	97	2.361		
	Total	667.892	98			

Berdasarkan hasil analisis regresi dapat dilihat bahwa nilai F hitung 21.517 dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri.

Table 8. Analisis Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.701	.689	1.34270

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Koefisien determinasi (r^2) dari $r = 0,837^2 = 0,701$. Artinya, $r^2 = 0,701$ (70,1%) memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 70,1%, sedangkan sisanya 29,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan pada waktu itu.

Menurut Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa aspek yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa. Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional. Pasien yang merasa yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien yang memilih rumah sakit dengan kategori rumah sakit mahal cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga. Harga merupakan aspek penting. Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar dan menimbulkan kepuasan pada pasien.
5. Biaya. Pasien yang mendapatkan produk atau jasa dengan tidak mengeluarkan biaya tambahan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien walaupun merupakan nilai subyektif, namun tetap ada dasar obyektif yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu pelayanan dan pengaruh lingkungan. Khususnya mengenai penilaian performance pemberi jasa pelayanan kesehatan terdapat dua elemen yang perlu diperhatikan yaitu teknis medis dan hubungan interpersonal. Hal ini meliputi penjelasan dan pemberian informasi kepada pasien tentang penyakitnya serta memutuskan bersama pasien tindakan yang akan dilakukan atas dirinya. Hubungan interpersonal ini berhubungan dengan pemberian informasi,

empati, kejujuran, ketulusan hati, kepekaan dan kepercayaan dengan memperhatikan privacy pasien (Wijono, 1999).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil perhitungan nilai korelasi memperlihatkan r^2 sebesar 0,701 hal ini menunjukkan adanya hubungan positif sebesar 70,1% antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, dkk. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. <http://stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/filesx/2009/200904/200904-006.pdf>. diakses 19 Juni 2017 17:38
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30:Jakarta.
- John, J., 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- _____. 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1165/MENKES/SK/X/ 2007 Tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan. Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata*. Jakarta: EGC.
- Rustiyanto, E. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Swarjana, I Ketut. 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI
- Wijono, Djoko. 1999. *Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry. 1990. *“Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation”*. New York: The Free Press P