

## Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Padangan Bojonegoro

Hartatik<sup>1</sup>, Iin Rahayu<sup>1</sup>, Lasianah Ningrum<sup>1</sup>

<sup>1\*</sup> S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Muhammadiyah Bojonegoro

### ABSTRACT

**Background:** Service performance is one of the factors that can be used to measure patient satisfaction. Service performance is one indicator to achieve success, therefore every hospital must have good service performance so that patients will feel satisfied, but there are still several factors that cause patients to feel unsatisfied. Based on the results of a preliminary study conducted at the Padangan Bojonegoro Hospital, researchers found that there were patient complaints and based on the results of the community satisfaction index survey in 2021 it was still not up to the minimum service standard. **Objective:** Analyzing the Relationship between Service Performance and Outpatient Satisfaction at Padangan Bojonegoro Hospital. **Method:** The method used is quantitative. The data collection technique used is a questionnaire. **Results:** The results showed that there was a relationship between service performance and outpatient satisfaction at Padangan Bojonegoro Hospital. **Conclusion:** Service performance affects the satisfaction of outpatients at Padangan Bojonegoro Hospital

**Keywords:** Service Performance, Patient Satisfaction

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kinerja Pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Kinerja pelayanan merupakan salah satu indikator untuk mencapai kesuksesan, maka dari itu setiap rumah sakit harus memiliki kinerja pelayanan yang baik sehingga pasien akan merasa puas, tapi masih ada beberapa faktor yang menyebabkan pasien merasa kurang puas. Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Padangan Bojonegoro, peneliti menjumpai adanya keluhan pasien dan berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 masih belum sesuai standart pelayanan minimal. **Tujuan:** Menganalisis Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro. **Metode:** Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan Kuesioner. **Hasil:** Hasil penelitian bahwa terdapat hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan RSUD Padangan Bojonegoro. **Kesimpulan:** Kinerja pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Padangan Bojonegoro.

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

**Korespondensi:** Hartatik, Program Studi S<sub>1</sub> Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jalan Ahmad Yani no 14 Kapas Bojonegoro. Email : [stikesmuhbjngr@gmail.com](mailto:stikesmuhbjngr@gmail.com).

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Kepuasan pasien dengan demikian tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pasien sehingga kepuasan pasien masih belum sesuai standar.

Menurut Kotler (2007), Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara dilihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang pasien rasakan dibanding dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa, jika kinerja telah sesuai harapan maka pasien akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pasien juga akan merasa sangat puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalamanyang pernah dialaminya, komentar dari keluarganya atau dari informasi media sosial. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Supranto,2001).

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat di bagian Instalasi Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro didapati adanya kenaikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara sederhana dengan beberapa pasien rawat jalan serta ulasan di web RSUD Padangan Bojonegoro, sebagian pasien masih merasakan adanya beberapa keluhan diantaranya waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, serta pegawai rumah sakit di rawat jalan masih kurang ramah kepada pasien. Hal ini berarti, RSUD Padangan Bojonegoro belum mampu memenuhi kinerja pelayanan yang diharapkan pasien rawat jalan.

RSUD Padangan Bojonegoro berupaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar pasien yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Berbagai cara telah ditempuh dan dilakukan guna memperbaiki kinerja pelayanan yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan peningkatan kinerja pelayanan untuk memenuhi target yang sudah ditetapkan.

Upaya peningkatan kinerja pelayanan adalah memperbaiki waktu tunggu yang lama. Hal tersebut merupakan permasalahan yang sering terjadi. Perbaikan kinerja pelayanan harus

ditingkatkan karena menyangkut kesan pertama yang berpengaruh pada pasien pendaftar.

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2005).

## BAHAN DAN METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan survey analitik korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian CandraDwi, Endang Ratnaningsih, dan Haidir Fitri (2012), menggunakan metode analitik korelasi, dengan pendekatan *cross-sectional* dimana dalam penelitian ini menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independent dan variabel dependen hanya satu kali, pada saat itu saja. Dengan studi ini akan diperoleh prevalensi atau efek dari fenomena (variabel dependen) dihubungkan dengan penyebab (variabel independent).

### Desain dan subjek

Desain penelitian analitik *Cross Sectional*. Waktu penelitian direncanakan pada bulan Agustus sampai dengan September 2022. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Padangan Bojonegoro yang bertempat di Jalan Dr. Sutomo No. 02, Arjosari, Ngasinan,

Kecamatan Padangan, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Jalan di RSUD Padangan Bojonegoro sebulan terakhir (Juni) sejumlah 2.860. Menggunakan Teknik purposive sampling.

### Pengumpulan dan pengukuran data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert 4 point scale yang berisikan sejumlah pertanyaan-pertanyaan tentang objek penelitian yang diungkap.

#### 1) Data Primer

Data Primer Menurut Sugiyono (2019) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden pasien rawat jalan RSUD Padangan Bojonegoro. Responden diminta untuk mengisi kuesioner yang dibagikan.

#### 2) Data Sekunder

Data Sekunder Menurut Sugiyono (2019) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data Sekunder dari penelitian ini adalah:

1. Data Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro pada 2019 sampai 2021.
2. Data Jumlah Pasien Rawat Jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro pada satu bulan terakhir.

## Analisis data

Menurut Notoatmodjo (2012), Analisis data dilakukan untuk mengetahui perbedaan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara bivariat menggunakan bantuan *software* program pengelola data yaitu SPSS. Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau korelasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman*. Uji ini digunakan untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yang berskala ordinal. Kesimpulan yang dapat diambil apabila nilai *p value* lebih kecil dari nilai *alpha* ( $\alpha=0,05$ ) maka terdapat hubungan diantara dua variabel tersebut, begitupun sebaliknya. Teknik analisis data yang penulis pergunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan dari penelitian sesuai dengan sifat dan jenis yang ada, yaitu sebagai berikut:

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan analisis butir kuesioner menggunakan rumus korelasi Product moment melalui program komputer SPSS. Skor yang ada pada butir dikorelasikan dengan skor total. Skor butir dipandang sebagai X dan skor total dipandang sebagai Y. Diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui manakah yang memenuhi syarat validitas. Uji validitas kuesioner ini menghasilkan indeks korelasi (*r*) padarentang.

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya atau diandalkan (Notoatmodjo,2012). Uji reliabilitas kuesioner dalam proposal penelitian dilakukan dengan internalconsistency

(tehnik konsistensi internal) dilakukan dengan memfokuskan diri pada unsur–unsur internal yaitu butir–butir pertanyaan atau soal. Pengukuran reliabilitas instrumen dilakukan dengan Alpha Cronbah dengan taraf signifikasi 5%, rumus:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

K = Banyaknya item soal

$S_i^2$  = Jumlah varians item

$S_t^2$  = Varians total

Jika pengujian kuesioner didapatkan nilai *r* hitung > *r* table, maka kuesioner dinyatakan reliabel.

## HASIL

### Kinerja Pelayanan Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro

Hasil distribusi responden tentang kinerja pelayanan rawat jalan RSUD Padangan Bojonegoro dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kinerja Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro Bulan Agustus (n=97)

Kriteria	F	Persentase %
Tidak Baik	10	10.31%
Baik	87	89.69%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2022 Berdasarkan tabel 5.3 di atas, dapat

disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro di kategorikan Baik dengan jumlah presentase 89,69 %.

## Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro

Hasil distribusi responden tentang kepuasan pasien rawat jalan RSUD Padangan Bojonegoro dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro Bulan Agustus (n=97)

Kriteria	F	%
Tidak Puas	12	12.37%
Puas	85	87.63%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Tahun 2022  
Berdasarkan tabel 5.4 di atas, dapat

disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro di kategorikan Puas dengan jumlah presentase 87,63 %

## Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro

Analisis penelitian ini menggunakan rumus korelasi *spearman* bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Padangan Bojonegoro. Hal ini dimaksudkan untuk mengukur koefisien korelasi antara dua variabel. Hasil analisis korelasi sebagai berikut:

	Kinerja Pelayanan	Correlation Coefficient	Kinerja Pelayanan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan
Spearman's rho			1.000	.605**
		Sig. (2-tailed)		0.000
		N	97	97
	Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Correlation Coefficient	.605**	1.000
		Sig. (2-tailed)	0.000	
		N	97	97

Tabel 5.5 Hasil Uji Analisis *Spearman* Sumber: Data Diolah Tahun 2022 Berdasarkan output SPSS diatas

diketahui bahwa nilai sig. (2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai signifikan (2 tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel X (Kinerja Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pasien Rawat Jalan).

Diperoleh angka *Correlation Coefficient* sebesar 0.605 artinya tingkat kekuatan korelasi/ hubungannya adalah hubungan yang kuat.

## PEMBAHASAN

### 1. Kinerja Pelayanan Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro

Hasil penelitian yang diperoleh dari 97 responden terhadap kinerja pelayanan menyatakan tidak baik sejumlah 10 responden (10.31%) dan menyatakan baik sejumlah 87 responden (89.69%). Kinerja pelayanan sudah dikatakan baik namun masih ada pernyataan yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu pernyataan kelima tenaga medis responsif serta menghargai pasien.

Menurut pendapat A. S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Rumah sakit perlu melakukan pelatihan/training tentang pelayanan pasien yang bertujuan agar tenaga medis lebih baik dalam melayani pasien sehingga dapat memenuhi harapan pasien sehingga merasa puas.

## 2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro

Hasil penelitian yang diperoleh dari 97 responden terhadap kepuasan pasien menyatakan tidak puas sejumlah 12 responden (12.37%) dan menyatakan puas sejumlah 85 responden (87.63%). Kepuasan pasien sudah dikatakan puas namun masih ada pernyataan yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu pernyataan Dokter dan petugas medis lainnya sudah ahli dalam melayani pasien dan pegawai rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan keluhan pasien. Menurut pendapat Pohan dalam (Aggrianni, 2017),

kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Rumah sakit perlu melakukan pelatihan/training yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dokter/tenaga medis agar dapat melayani pasien lebih baik lagi dan

dapat melayani pasien sesuai dengan keluhan yang dirasakan pasien.

## 3. Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Padangan Bojonegoro

Berdasarkan output SPSS pada tabel 5.5 diketahui bahwa nilai sig. (2-tailed) sebesar 0.000, karena nilai

signifikan (2-tailed) < 0.05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel X (Kinerja Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pasien Rawat Jalan). Dan diperoleh angka *Correlation Coefficient* sebesar 0.605 artinya tingkat kekuatan korelasi/hubungannya adalah hubungan yang kuat.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Chandra Fitra Arifianto (2018) menyatakan bahwa kepuasan secara keseluruhan masih dikategorikan sangat tinggi, kinerja secara keseluruhan masih dikategorikan tinggi, dan ada pengaruh positif kuat dan signifikan antara kepuasan terhadap kinerja.

Rumah sakit perlu meningkatkan kepuasan pasien, sebaiknya rumah sakit melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai pelayanan di bagian rawat jalan secara rutin dan berkala agar tingkat kepuasan juga meningkat.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan analisa data statistika dari kuesioner yang disebar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 89,69 % dari 97 responden menyatakan bahwa kinerja pelayanan rawat jalan RSUD Padangan Bojonegoro sudah baik.
2. 87,63 % dari 97 responden kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan rawat jalan di RSUD Padangan Bojonegoro sudah merasa puas.

3. Ada hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Padang Bojonegoro yaitu diperoleh nilai sig 0,000 yang berarti < 0,05 maka  $H_0$  di tolak dan nilai CC sebesar 0,605 yang berarti tingkat kekuatan korelasi/ hubungannya adalah hubungan yang kuat.

### SARAN

1. Sebaiknya Rumah Sakit mengevaluasi secara berkala terkait kinerja pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pegawai sehingga dapat menjaga kualitas kinerja pelayanan.
2. Sebaiknya Rumah Sakit mengevaluasi secara berkala sehingga dapat diketahui faktor yang menjadi keluhan pasien.
3. Sebaiknya Rumah Sakit menyediakan kotak saran beserta kertas atau alattulis sehingga dapat digunakan sebagai saran dalam penyaluran keluhan yang dirasakan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pasien.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pelayanan dan kepuasan pasien.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

### DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasarandan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Darmawanto, Ariyanto, M. 2020. *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Pasar Muara Bungo*. Jambi: STIA Setih Setio Muara Bungo
- Dwi, Candra. 2012. *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Puskesmas Peterongan Kecamatan Peterongan Kabupaten Jombang*. Jombang: Stikes Pemkab Jombang
- Gultom. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Asra tahun 2018*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- H. Malayu S. P Hasibuan. 2001. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Askara
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Prins Medis



- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Rosdi Karya
- Notoatmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Citra
- Permenkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/Sk/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar, Pengertian, dan Terapan*. Jakarta: EGC
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Pustaka Merdeka
- Rustifani, Yuni, Nanda Aula Rumana, dan Mayang Anggraini. 2015. *Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu*. Jakarta: Universitas Esa Unggul
- S. Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sudiby, Anggi Reny. 2014. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi*. Jember: Universitas Jember

Sulistiyani, Ambar Teguh, Rosidah. 2003.

*Managemen Sumber Daya Manusia.*

Yogyakarta: Graha Ilmu

Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Managemen*

*Publik.* Jakarta: Grasindo

Wardani, Ratih Kusuma. 2019. *Pengaruh*

*Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan*

*terhadap Kepuasan Pasien.* Lampung:

Universitas Muhammadiyah Metro

Zainaro, M Arifki, Muhammad Nurhidayat.

2020. *Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan*

*pada Tingkat Kepuasan Pasien.* Bandar

Lampung: Universitas Malahayati