

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP KELAS III DI RSUD LINGGAJATI
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2022**

Oleh :

ADE LISTYANA

CMR0180002



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN
2022**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP KELAS III DI RSUD LINGGAJATI
KABUPATEN KUNINGAN
TAHUN 2022**

Ade Listyana¹, Ade Saprudin², Bella Oktavia³, Fitri Kurnia Rahim⁴

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Email : adelisty30@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efektif dan efisien pelayanan serta kepuasan pasien. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit ditandai dengan 2.598 rumah sakit di Indonesia sebanyak 777 Rumah Sakit di Indonesia telah terakreditasi secara nasional. RSUD Linggajati merupakan rumah sakit yang mendapatkan penilaian terbanyak sangat tidak puas dari masyarakat sebesar (3,0%) dibandingkan dengan instansi pemerintah lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III yang berusia >17 tahun dengan jumlah rata-rata pada tiga bulan terakhir yaitu 285 pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 167 pasien. Teknik pengambilan data yaitu dengan wawancara kuesioner kepada pasien rawat inap kelas III dan analisis data yang digunakan adalah *rank spearman*. Analisis univariat diperoleh variabel mutu pelayanan kesehatan sebagian besar mengatakan pelayanan bermutu (55,7%), pada variabel kepuasan lebih dari setengahnya mengatakan puas (51,5%). Hasil uji *rank spearman* menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai R = 0,799. Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. Perlu adanya survey kepuasan secara berkesinambungan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap Kelas III, RSUD Linggajati

**RELATIONSHIP QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH PATIENT
SATISFACTION CLASS III IN LINGGAJATI HOSPITAL,
KUNINGAN REGENCY, 2022**

Ade Listyana¹, Ade Saprudin², Bella Oktavia³, Fitri Kurnia Rahim⁴

Study Program of Public Health
Institute of Health Science Kuningan
Email : adelisty30@gmail.com

ABSTRACT

The quality of health services in hospitals can be seen from the professional appearance of hospital personnel, effective and efficient services and patient satisfaction. The increasing quality of hospital health services is marked by 2,598 hospitals in Indonesia as many as 777 hospitals in Indonesia have been accredited nationally. Linggajati Hospital is a hospital that gets the most dissatisfied assessment from the community at (3.0%) compared to other government agencies. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of health services and the satisfaction of class III inpatients at Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2022. This type of research uses quantitative methods with a descriptive survey with a cross sectional approach. The subjects of this study were class III inpatients aged >17 years with an average number of 285 patients in the last three months. Samples were taken using accidental sampling technique with a total sample of 167 patients. The data collection technique is by interviewing questionnaires to class III inpatients and analyzing the data used is Spearman rank. Univariate analysis obtained that the health service quality variable mostly said quality service (55.7%), on the satisfaction variable more than half said satisfied (51.5%). The results of the Spearman rank test show that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients in class III. The -value is 0.000 and the R value is 0.799. There is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of class III inpatients at the Linggajati Hospital, Kuningan Regency in 2022. There is a need for a continuous satisfaction survey to maintain and improve the quality of health services.

Keywords: Quality of health services, patient satisfaction, 3rd grade hospitalization, RSUD Linggajati

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang akan merasa kesulitan untuk memenuhi seluruh kebutuhan dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan dapat diartikan sebagai modal setiap individu untuk melanjutkan keberlangsungan hidupnya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Menurut Sasmito (2009), tubuh yang sehat merupakan kehendak setiap manusia. Mewujudkan tubuh yang sehat perlu melakukan banyak hal salah satunya yang mempunyai peranan cukup penting adalah mengusahakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat rumah sakit semakin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu.

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan dengan memberi kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan untuk mengetahui kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Imaniyah, 2017). Menurut Kementerian kesehatan (2016), meningkatnya mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit ditandai dengan 2.598 rumah sakit di Indonesia sebanyak 777 Rumah Sakit di Indonesia telah terakreditasi secara nasional, terdiri dari 327 Rumah Sakit pemerintah dan 450 Rumah Sakit swasta dan 24 Rumah Sakit diantaranya telah terakreditasi secara internasional. Target 190 kabupaten atau kota yang memiliki minimal 1 RSUD terakreditasi sudah tercapai 178 kabupaten atau kota (93%) dan sebanyak 23 RSUD menunggu hasil survei.

Menurut profil kesehatan Kabupaten Kuningan (2020), akreditasi Rumah Sakit merupakan suatu pengakuan yang diberikan

oleh pemerintah pada manajemen rumah sakit, karena telah memenuhi standar yang ditetapkan. Berdasarkan dasar hukum pelaksanaan akreditasi di rumah sakit Permenkes 1144/ Menkes/ Per/ VIII/ 2010 tentang organisasi dan tata kerja kementerian kesehatan, jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Kuningan ada 12 buah terdiri dari 2 Rumah Sakit Pemerintah dan 9 Rumah Sakit Swasta. RSUD Linggajati merupakan salah satu RS pemerintah yang telah terakreditasi secara nasional (Profil Kesehatan Kab. Kuningan, 2020).

Berdasarkan data rekapitulasi dari profil kesehatan Kabupaten Kuningan pada tahun 2020 jumlah kunjungan rawat inap seluruh RS di Kabupaten Kuningan sebanyak 71,850 kunjungan dengan jumlah kunjungan di RSUD Linggajati terdapat 6,196 kunjungan (Profil Kesehatan Kab. Kuningan, 2020). Berdasarkan hasil data Laporan Diskominfo Kuningan, kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah Kabupaten Kuningan pada instansi Rumah Sakit Umum Daerah Linggajati terdapat (3%) masyarakat yang merasa sangat tidak puas, (10,5%) masyarakat merasa tidak puas, (54,8%) masyarakat merasa puas, (14,3%) masyarakat merasa sangat puas.

Berdasarkan dari hasil studi pendahuluan dengan observasi dan wawancara yang dilakukan 3 hari yaitu pada tanggal 21 Desember- 23 Desember 2021 terhadap 10 orang yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap, didapatkan 40% responden menyatakan tidak puas, 50% responden menyatakan cukup, dan 10% responden yang merasa puas. Dari 10 orang yang diwawancarai 6 orang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan dan 4 orang merasa cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Berdasarkan observasi yang dilakukan ditemukan mutu pelayanan kesehatan yang kurang dari aspek kebersihan dan lama tunggu sehingga mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan.

TUJUAN

Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei deskriptif.. Penelitian ini menggunakan salah satu teknik sampling non probabilitas yaitu teknik *Accidental Sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat sesuai dengan konteks penelitian. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel terdiri dari kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

Tujuan analisis ini yaitu untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yaitu mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap, untuk data kategorik tentunya hanya dapat menjelaskan angka/nilai jumlah dan presentase masing-masing kelompok.

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat yang digunakan adalah uji *rank-spearman* yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata tiga bulan terakhir pasien rawat inap kelas 3 dengan jumlah 258 dan sampel sebanyak 167 responden. Teknik pengambilan sampel dalam metode kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*.

Penelitian Survei Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Penelitian ini mengutamakan analisa tentang data dan

informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuisioner. Penelitian deskriptif dilakukan terhadap kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan.

HASIL

Berdasarkan hasil uji statistik *rank spearman* diperoleh nilai $R = 0,799$ dan ρ -value sebesar 0,000. Karena ρ -value $< \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya “Ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022”.

A. Karakteristik

Tabel 1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Rentang usia :		
Remaja (17-25)	25	15,0%
Dewasa (26-45)	63	37,7%
Lansia (46-60)	79	47,3%
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	70	41,9%
Perempuan	97	58,1%
Pendidikan :		
SD/Sederajat	18	10,8%
SMP/Sederajat	75	44,9%
SMA/Sederajat	73	43,7%
Diploma	0	0%
Sarjana	1	0,6%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 46-60 Tahun yaitu sebanyak 79 responden (47,3%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 97 (58,1%), dan berpendidikan akhir SMP/Sederajat sebanyak 75 responden (49,4%).

B. Hasil Uji Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase pada setiap variabel yang diteliti. Hasil penelitian terhadap 167 pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan tahun 2022 yang dilakukan dengan format pengumpulan data kuesioner penelitian, kemudian data dihitung dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi	Presentase
Mutu Pelayanan Kesehatan		
Bermutu	93	55,7%
Tidak bermutu	74	44,3%
Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III		
Puas	86	51,5%
Tidak Puas	81	48,5%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa lebih dari separuh responden menyatakan pelayanan bermutu yaitu sebanyak 93 responden (55,7%). Kepuasan pasien rawat inap yang menyatakan puas sebanyak 86 responden (51,5%).

Tabel 3 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien Rawat Inap				Total		P value	rho
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	f	%	f	%				
Bermutu	81	87,1	12	12,9	93	100	0,000	0,799
Tidak Bermutu	5	6,8	69	93,2	74	100		

Sumber : Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 167 responden lebih dari setengahnya responden mengatakan bahwa puas menerima layanan di RSUD Linggajati sebanyak 86 responden (51,5%).

PEMBAHASAN

1. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efektif dan efisien dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai norma dan etika yang baik (Azwar dalam Bustami, 2011).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa mutu pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan bermutu. Hal ini dapat dilihat dari penilaian pasien rawat inap kelas III yang mayoritas memiliki penilaian baik mengenai mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Hal itu dipengaruhi dengan indikator tertinggi pada bermutu bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden sudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu. Kualitas yang baik adalah suatu kebanggaan setiap instansi karena mendapat kepercayaan dari setiap konsumen sehingga terwujudnya kepuasan dan pembelian ulang.

Berdasarkan analisa peneliti selama berjalannya penelitian dan berdasarkan data yang diperoleh pada gambaran mutu pelayanan kesehatan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan pasien rawat inap kelas III memang menyatakan pelayanan yang bermutu, sebagian

besar pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik namun beberapa pasien mengatakan bahwa mereka tidak merasakan pelayanan secara efisien seperti Standar Operating Procedure (SOP) yang diberikan kurang jelas dan memadai. Sistem informasi pada pelayanan rumah sakit tidak tersedia sehingga pasien merasa kesulitan mencari informasi. Masih terdapat banyak hal yang harus dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui penambahan pegawai di bagian sistem informasi karena masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di RSUD Linggajati tidak bermutu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Prayitno tahun 2018, hasil menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih banyak yang menyatakan bahwa mutu pelayanan Rumah Sakit sudah baik (65,9%) dibandingkan yang menyatakan mutu Rumah Sakit kurang baik (35,3%). Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 dapat diketahui bahwa jika dikategorikan ke dalam gambaran mutu pelayanan kesehatan, dari 167 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa pelayanan di RSUD Linggajati bermutu sebanyak 93 responden (55,7%).

2. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022

Menurut Kotler (2011) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sepenuhnya (total customer satisfaction) merupakan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Bila yang diterima tidak sesuai dari harapannya maka pelanggan akan kecewa, sebaiknya bila yang diterima sesuai atau bahkan lebih dari harapannya maka pelanggan akan puas, gembira atau senang. Kepuasan pasien berkaitan dengan kepuasan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan

pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah harapan dan keinginan pasien terhadap kinerja atau hasil dari petugas pelayanan yang dirasakan (Kotler, 2011).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa kepuasan pasien rawat inap di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan bermutu. Hal ini dapat dilihat dari penilaian pasien rawat inap kelas III yang mayoritas merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit. Hal itu dipengaruhi dengan indikator tertinggi pada puas bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden sudah merasa puas dengan pelayanan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan.

Kualitas yang baik adalah suatu kebanggaan setiap instansi karena mendapat kepercayaan dari setiap konsumen sehingga terwujudnya kepuasan dan pembelian ulang. Berdasarkan analisa peneliti selama berjalannya penelitian dan berdasarkan data yang diperoleh pada gambaran kepuasan rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan pasien memang merasa puas, sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik sehingga pasien merasa puas namun beberapa pasien mengatakan bahwa mereka tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Alasan responden mengatakan tidak puas dikarenakan fasilitas pada ruang rawat inap yang kurang memadai, seperti tidak tersedianya pendingin ruangan, tarif parkir yang memberatkan. Temperatur dan kelembapan ruangan dapat mempengaruhi kenyamanan dan kesehatan pasien. Menurut Kemenkes (2021), suhu ruang rawat inap sesuai persyaratan adalah 22 – 24 °C untuk ruang ber-AC dan 26 – 27 °C. Masih terdapat banyak hal yang harus dilakukan guna meningkatkan kepuasan pasien rawat inap melalui memperbaiki suhu ruangan agar pasien merasa nyaman karena masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan non medis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kustriyani dkk tahun

2017, hasil menunjukkan bahwa hasil bahwa kepuasan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 31 pasien dengan persentase (56,4%). Sangat puas sebanyak 14 dengan persentase (25,5%). Tidak puas sebanyak 7 pasien dengan persentase (12,7%). Sangat tidak puas sebanyak 3 pasien dengan persentase (5,5%).

Berdasarkan asumsi peneliti pada hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan berada dalam kategori puas. Berdasarkan analisa peneliti selama berjalannya proses penelitian dan berdasarkan data yang ditemukan pada pasien rawat inap kelas III RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan memang berada dalam kategori puas namun terdapat juga beberapa responden yang menyatakan bahwa tidak puas, ini menjadi bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap kelas III agar pasien merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 dapat diketahui bahwa jika dikategorikan ke dalam gambaran kepuasan pasien rawat inap, dari 167 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa puas menerima layanan di RSUD Linggajati sebanyak 86 responden (51,5%).

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022

Hasil uji statistik rank spearman diperoleh nilai $R = 0,799$ dan p -value sebesar 0,000 artinya “Ada Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan”. Kriteria tingkat hubungan (koefisien korelasi) antar variabel didapatkan sebesar 0,799 dengan keeratan hubungan sebesar 0,799 dari skala keeratan 0,61-0,80 hubungan memiliki tingkat keeratan tinggi antar variabel, artinya semakin baik mutu

pelayanan kesehatan maka semakin puas pelayanan yang diterima oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul tahun 2017 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun, diperoleh hasil nilai $r = 0,672$ dan p value sebesar $0,000 \leq a = 0,05$ berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan keeratan hubungan memiliki tingkat keeratan kuat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuriati dkk tahun 2019 Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di H. Hanafie Muara Bungo Rumah Sakit tahun 2019. Berdasarkan hasil uji Chi-Square terdapat hubungan antara reliabilitas petugas dengan tingkat kepuasan pasien di RS H. Hanafie Muara Bungo dengan $p = 0,001$ (nilai $p < 0,05$). Ada hubungan yang bermakna antara responden dengan kepuasan pasien rate dengan $p = 0,028$ (p -value $< 0,05$). Ada yang bermakna hubungan antara assurance officer dengan tingkat kepuasan dengan $p = 0,028$ (p -value $< 0,05$). Ada sebuah hubungan yang bermakna antara keandalan petugas dengan tingkat kepuasan pasien $p = 0,015$ (p -value $< 0,05$). Selain itu, ada hubungan positif antara kehandalan petugas dengan tingkat kepuasan pasien dengan $p = 0,012$ (p -value $< 0,05$) Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Patattan tahun 2021 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal, diperoleh hasil nilai p value sebesar $0,000 \leq a = 0,05$ berarti ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di era new normal. Penelitian Nurshama tahun 2021 tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pada RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar, diperoleh hasil nilai p value sebesar $0,000 \leq a = 0,05$ berarti ada hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Wijaya tahun 2020 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syuhada Haji Blitar, diperoleh hasil nilai p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ berarti ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sondakh dkk tahun 2019 tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit tingkat IV Lanud Sam Latulangi, diperoleh hasil p value untuk hubungan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah 0,001, p value kehandalan dengan kepuasan pasien 0,192, nilai p value untuk hubungan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien 0,002, nilai p value untuk hubungan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien adalah 0,731, dan nilai p value untuk hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien adalah 0,004. Maka dapat disimpulkan ada hubungan antara antara dimensi mutu pelayanan bukti fisik, daya tanggap dan perhatian dan tidak ada hubungan antara dimensi pelayanan kehandalan dan jaminan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh peneliti membuktikan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik pada pasien rawat inap kelas III ini memberikan sumbangsih dalam peningkatan kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan kesehatan bermutu ini dapat merasakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian, dari 93 responden yang menyatakan bermutu didapatkan 12 responden (12,90%) tidak puas, menurut pengamatan peneliti hal ini dikarenakan fasilitas yang ada di ruang rawat inap kelas 3 kurang memadai seperti pendingin ruangan yang tidak tersedia dan dari 74 responden yang menyatakan tidak bermutu didapatkan 5 responden (6,80%) merasa puas, menurut pengamatan peneliti hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang kurang efektif.

Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan mutu pelayanan berhubungan dalam memberikan kepuasan pasien, dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga akan kurang puas. Penjelasan diatas membuktikan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 dapat dijelaskan bahwa dari 93 responden dengan menyatakan pelayanan kesehatan bermutu, sebagian besar menyatakan puas sebanyak 81 responden (87,10%) dan dari 74 responden dengan menyatakan pelayanan kesehatan tidak bermutu, sebagian besar menyatakan bahwa tidak puas sebanyak 69 responden (93,20%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022”. Gambaran mutu pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022 dari 167 responden sebagian besar responden mengatakan bahwa pelayanan di RSUD Linggajati bermutu sebanyak 93 responden (55,7%). Gambaran kepuasan pasien pada pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022 dari 167 responden lebih dari setengahnya responden mengatakan bahwa puas menerima layanan di RSUD Linggajati sebanyak 86 responden (51,5%). Pada penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Linggajati dengan nilai p -value sebesar 0,000 dan $R = 0,799$.

Saran

Rumah sakit dapat melakukan pengecekan suhu ruangan rawat inap secara berkala dan berkesinambungan untuk menstabilkan suhu ruang yang baik bagi pasien dan pengunjung. Dapat menjadikan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi oleh petugas pelayanan rawat inap kelas III untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap kelas III dan melakukan survey kepuasan secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan rawat inap kelas III di RSUD Linggajati Kuningan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Imaniyah, T. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Drajat Pawirangegara Serang-Banten Tahun 2017". Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan. Vasa, 1–33. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. "Kemenkes Terus Tingkatkan Akses dan Mutu Pelayanan Kesehatan". diakses online melalui : <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. Standar Profesi tenaga Kesehatan Lingkungan. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Diakses online melalui : jdid.kemkes.go.id
- Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran Edisi_13 (jilid 1)*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Kustriyani, M., Rohana, N., & Widya, T. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(2).
- Patattan, A. A. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018, "Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien".
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019, "Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan".
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019. "Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit"
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2021. "Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan"
- Prayitno, S. 2018. Mutu pelayanan dan kepuasan pasien di instalasi rawat inap ruang dahlia RSUD Kota Madiun. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(1), 21-24.
- Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2019.
- Profil Kesehatan Kabupaten Kuningan Tahun 2020.
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., & Kolibu, F. K. 2019. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit tingkat iv lanud sam ratulangi. *KESMAS*, 8(7).
- Zuriati, Z., & Chiew, L. 2020. Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermería clínica*, 30, 168-170.