



## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI KLINIK UTAMA WISHNU HUSADA KABUPATEN BANYUMAS

### *Relationship Quality Of Health Services With The Level Of Patient Satisfaction In The Main Clinic Of Wishnu Husada, Banyumas Regency*

Trimohidayat Fauzi<sup>1</sup>, Tri Sumarni<sup>2</sup>, Adiratna Sekar Siwi<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi Keperawatan Program Sarjana Fakultas Kesehatan  
Universitas Harapan Bangsa

<sup>1</sup>e-mail: [trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam upaya penilaian sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas pelayanan kesehatan yang dikendaki tentang oleh pasien. Meskipun angka kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada cukup baik, tetapi masih berada dibawah standar minimal kepuasan yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan yaitu 95%. Peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas. **Metode:** Jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel adalah seluruh pasien rawat jalan di Klinik Utama Wishnu Husada yang berjumlah 46 responden dengan teknik *accidental sampling*. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien sebagian besar memiliki usia kategori remaja akhir (34.8%), memiliki jenis kelamin perempuan (56.5%), memiliki pendidikan dasar (50%), memiliki status tidak bekerja (58.7%) dan memiliki status pembiayaan menggunakan asuransi pemerintah (BPJS, KIS) (67.4%). Mutu pelayanan kesehatan sebagian besar dalam kategori baik (50.0%). Kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori sangat puas (56.5%). **Kesimpulan:** terdapat hubungan lemah antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pasien.

### ABSTRACT

**Introduction:** Patient satisfaction is one of the main indicators in evaluating a quality health service. Patient satisfaction is determined by the quality of health services desired by the patient. Improving the quality of service is one way to improve the quality of service in order to meet people's expectations. **Objective:** The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Wishnu Husada Main Clinic, Banyumas Regency. **Method:** This type of quantitative research uses an analytic survey design with a cross sectional approach. The samples were all outpatients at the Wishnu Husada Main

*Clinic, totaling 46 respondents using the accidental sampling technique. The tools used for data collection were questionnaire sheets. Data analysis used the Spearman rank test. Results: This study shows that the characteristics of the patients are mostly late adolescence (34.8%), have female sex (56.5%), have basic education (50%), have not working status (58.7%) and have financing status using government insurance (BPJS, KIS) (67.4%). The quality of health services is mostly in the good category (50.0%). Most of the patient satisfaction is in the very satisfied category (56.5%). Conclusion: The conclusion of this study is that there is a reciprocal relationship between health services and patient satisfaction with a p value of 0.001 while an rho value of 0.491 indicates a weak relationship between service quality and patient satisfaction at the Wishnu Husada Main Clinic, Banyumas Regency.*

**Keywords:** Service Quality, Level of Satisfaction, Patients.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia serta menjadi hak asasi bagi setiap orang. Peningkatan kesehatan tidak terlepas dari peran pemerintah melalui fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia salah satunya adalah fasilitas tingkat pertama yaitu klinik (Peraturan Menteri Kesehatan, 2015). Hasil studi pendahuluan di Klinik Utama Wishnu Husada diketahui bahwa data kunjungan rawat jalan pada tahun 2022 sebanyak 3899 kunjungan yang terdiri dari 1588 kunjungan pasien baru dan 2311 kunjungan pasien lama. Jumlah kunjungan tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2021 dimana pada tahun 2021 jumlah kunjungan sebanyak sebanyak 4268 kunjungan yang terdiri dari 1756 kunjungan pasien baru dan 2512 kunjungan pasien lama (Profil Kesehatan Klinik Utama Wishnu Husada, 2021-2022).

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat Klinik Utama Wishnu Husada pada tahun 2021 tentang mutu pelayanan menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat Klinik Utama Wishnu Husada dalam kategori baik dengan nilai interval 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan yaitu baik dimana nilai IKM sebesar 83,5%. Hal ini menunjukkan masih terdapat 16.5% pengunjung yang menilai bahwa mutu pelayanan yang kurang baik dimana hal ini terlihat pada ketidakpuasan pasien pada aspek bukti fisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) Penelitian sebelumnya di RSUD Arjawinangun Cirebon menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik (*tangibles*) ( $p$  value = 0,025), kehandalan (*reliability*) ( $p$  value = 0,000), ketanggapan (*responsiveness*) ( $p$  value = 0,000), jaminan (*assurance*) ( $p$  value = 0,000), dan empati (*empathy*) ( $p$  value = 0,000) dengan kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila pelayanan kesehatan memiliki kelengkapan fasilitas yang baik, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang baik, tanggap dalam menyelesaikan masalah kesehatan pasien, pemberian rasa aman dan nyaman pada saat proses pemeriksaan, dan sikap kepedulian petugas kesehatan kepada pasien (Ismana, 2020).

Penelitian Nurfardiansyah (2016) menyatakan da hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*) ( $p=0,000$ ), kehandalan (*reliability*) ( $p=0,000$ ), ketanggapan (*responsiveness*) ( $p=0,000$ ), jaminan (*assurance*) ( $p=0,000$ ), dan empati (*empathy*) ( $p=0,000$ ), dengan kepuasan

pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2015. Hasil analisis variable dominan dengan Uji Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel.

Hal ini sejalan dengan penelitian Indri Heri Susanti (2021) yang menyatakan hasil penelitian kepuasan pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kaegori puas 60% dengan tingkat *attendance* pasien dirawat jalan Puskesmas Pekuncen Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori tinggi 54.7%. Ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan tingkat *attendance* pasien di rawat jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas dengan nilai *p value* sebesar 0.001

Hasil studi pendahuluan di Klinik Utama Wishnu Husada diketahui bahwa data kunjungan rawat jalan pada tahun 2022 sebanyak 3899 kunjungan yang terdiri dari 1588 kunjungan pasien baru dan 2311 kunjungan pasien lama. Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat Klinik Utama Wishnu Husada pada tahun 2021 tentang mutu pelayanan menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat Klinik Utama Wishnu Husada dalam katagori baik dengan nilai interval 76,61 – 88,30 dengan mutu pelayanan yaitu baik dimana nilai IKM sebesar 83,5%. Hal ini menunjukkan masih terdapat 16.5% pengunjungan yang menilai bahwa mutu pelayanan yang kurang baik dimana hal ini terlihat pada ketidakpuasan pasien pada aspek bukti fisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik meneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas”.

## METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan menggunakan desain pendekatan *cross sectional*. Desain penelitian Survei analitik yaitu suatu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi kemudian dianalisis apakah terdapat hubungan diantara keduanya. Pendekatan *cross sectional*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Klinik Utama Wishnu Husada berdasarkan dengan rata-rata sebanyak 325 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 76 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini ada mutu pelayanan (variabel independen) dan tingkat kepuasan pasien (variabel dependen). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) kuesioner yaitu kuesioner mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *spearman rank*. Penelitian ini dilakukan setelah mendapat surat persetujuan etik dari komite etik Universitas Harapan Bangsa dengan nomor etik B.LPPM-UHB/2055/07/2023.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner pada 46 responden adalah sebagai berikut.

**A. Karakteristik Responden**

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status pembiayaan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas Tahun 2023 (n=46)

Karakteristik	(f)	(%)
1. Usia		
a. Remaja Akhir (17-25 tahun)	16	34.8
b. Dewasa Awal (26-35 tahun)	10	21.7
c. Dewasa Akhir (36-45 tahun)	10	21.7
d. Lansia Awal (46-55 tahun)	6	13.0
e. Lansia Akhir (> 55 tahun)	4	8.8
Total	46	100.0
2. Jenis Kelamin		
a. Laki-Laki	20	43.5
b. Perempuan	26	56.5
Total	46	100.0
3. Pendidikan		
a. Pendidikan Dasar	23	50.0
b. Pendidikan Menengah	19	41.3
c. Pendidikan Tinggi	4	8.7
Total	46	100.0
4. Pekerjaan		
a. Bekerja	19	41.3
b. Tidak Bekerja	27	58.7
Total	46	100.0
5. Status Pembiayaan		
a. Umum	15	32.6
b. Asuransi Pemerintah (BPJS, KIS)	31	67.4
c. Asuransi Swasta	0	0
Total	46	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dideskripsikan bahwa sebagian besar responden memiliki usia remaja akhir sebanyak 16 responden (34,8%), memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (56,5%), memiliki pendidikan dasar sebanyak 23 responden (50,6%), memiliki status tidak bekerja sebanyak 27 responden (58.7%) dan memiliki status pembiayaan menggunakan asuransi pemerintah (BPJS, KIS) sebanyak 31 responden (67.4%).

**B. Gambaran mutu pelayanan kesehatan**

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas tahun 2023 (n=46)

Mutu Pelayanan	(f)	(%)
Baik	23	50.0
Cukup Baik	22	47.8
Kurang Baik	1	2.2
Total	46	100

Berdasarkan table 2 dapat dideskripsikan sebagian besar pasien mengatakan mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas dalam kategori baik sebanyak 23 responden (50.0%).

**C. Gambaran Kepuasan Pasien**

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas tahun 2023 (n=46)

Tingkat Kepuasan	(f)	(%)
Puas	26	56.5
Cukup Puas	20	43.5
Total	46	100

Berdasarkan table 3 dapat dideskripsikan menunjukkan sebagian besar pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas memiliki tingkat kepuasan dalam kategori Puas sebanyak 26 responden (56,5%).

**D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas tahun 2023 (n=46)

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan						P Value	Corelation Coefisien (CC)
	Puas		Cukup Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	1	2.2	0	0.0	1	2.2	0.001	0.491
Cukup baik	6	13.0	16	34.8	22	47.8		
Baik	19	41.3	4	8.7	23	50.0		
Total	26	100	20	100	46	100		

Berdasarkan tabel 2 dapat dideskripsikan bahwa responden dengan tingkat kepuasan puas terjadi pada responden yang menyatakan mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas dalam kategori baik 19 responden (41.3 %) dan responden dengan tingkat kepuasan puas yang menyatakan mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada Kurang Baik 1 responden (3.8%). Hasil uji *spearman-rank* menunjukkan nilai *p value* sebesar  $0.001 < 0.05$  yang berarti bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Nilai rho sebesar 0.491 menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pasien dengan kekuatan hubungan lemah.

**A. Gambaran karakteristik pasien meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan status pembiayaan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas**

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden memiliki usia kategori dewasa akhir dan remaja akhir sebanyak 16 responden (34.8%), memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (56.5%), memiliki pendidikan dasar sebanyak 23 responden (50.0%), memiliki status tidak bekerja sebanyak 27 responden (58.7%) dan memiliki status pembiayaan menggunakan asuransi pemerintah (BPJS, KIS) sebanyak 31 responden (67.4).

Corresponding author.  
[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

Hasil penelitian diketahui sebagian besar memiliki usia kategori remaja akhir dan dewasa akhir. Menurut asumsi peneliti hal ini dikarenakan sebagian besar usia kategori remaja akhir sering datang ke fasilitas kesehatan dikarenakan semakin banyaknya pengetahuan tentang pentingnya kesehatan. Usia dewasa akhir yang berkunjung ke Klinik bertujuan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan karena dengan semakin bertambahnya umur dapat menyebabkan penurunan kondisi kesehatannya. Arifin *et al.*, (2019) menyatakan masa dewasa akhir ini merupakan proses perubahan menjadi tua atau dalam istilah lain disebut “*senescence*”. Proses perubahan ini dialami dengan berubahnya fisik dan juga psikis pada seseorang.

Menurut Permenkes RI (2014) menyatakan bahwa sebuah klinik memiliki aktivitas utama yaitu memberikan pelayanan. Pelayanan umum yang terdapat di klinik meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, laboratorium, radiologi, poli umum, poli spesialis penyakit dalam. Berdasarkan data diketahui bahwa Klinik utama Wishnu Husada merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan spesialis dimana salah satu dokter spesialis yang ada di Klinik utama Wishnu Husada adalah dokter spesialis penyakit dalam.

Responden dalam penelitian ini paling banyak memiliki status pembiayaan menggunakan asuransi pemerintah (BPJS, KIS). Menurut asumsi peneliti hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan terhadap segenap warga Negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah sehingga pemerintah mewajibkan setiap warga untuk menjadi anggota BPJS dan KIS bagi warga yang tidak mampu. Hal ini didukung dengan Peraturan Presiden no 82 tahun 2018 pasal 6 ayat 1 bahwa setiap penduduk Indonesia wajib ikut serta dalam program jaminan kesehatan (Peraturan Presiden Republik Indonesia, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan sebagian besar pasien yang berkunjung ke Klinik memiliki usia kategori muda (56.3%), jenis kelamin perempuan (56.7%), pendidikan terakhir SMA (54.2%), status tidak bekerja (37.9%) dan memiliki status pembiayaan menggunakan BPJS Kesehatan (94.6%) (Purwaningrum & Susanto, 2021). Peneliti lainnya menunjukkan karakteristik pasien yang berkunjung di Klinik Pratama memiliki usia 25-34 tahun (35.9%), berjenis kelamin perempuan (53.8%), pendidikan SMA (48.7%), status tidak bekerja (53.8%) dan dengan status pembiayaan BPJS (64.1%) (Tonasih & Gunawan, 2021).

## **B. Gambaran mutu pelayanan kesehatan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas**

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien mengatakan mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas dalam kategori baik sebanyak 23 responden (50.0%) dan kategori kurang baik 1 responden (2.2%). Mutu pelayanan kesehatan menjadi suatu hal yang diharapkan didalam fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu langkah dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan, baik bagi perorangan maupun bagi kelompok yang kinerjanya sesuai dengan harapannya. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan

pembangunan kesehatan. Mutu pelayanan dalam penelitian ini dinilai berdasarkan lima dimensi utama untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality* yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2016). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata skor tertinggi terdapat pada aspek *assurance* (skor rata-rata 277.6) dan rata-rata skor terendah terdapat pada aspek *reliability* (kehandalan) (skor rata-rata 274.5).

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan (Permana, 2018). Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya.

Aspek *assurance* merupakan dimensi jaminan yang diberikan kepada klien selama berada dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan sedangkan aspek *reliability* merupakan kehandalan dalam memberikan layanan yang dicerminkan dengan sikap terampil, cakap, tepat dan memuaskan (Candrianto, 2021). Menurut analisis peneliti hal ini dikarenakan Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas dalam memberikan pelayanan sering tidak sesuai dengan harapan dalam hal waktu tunggu, pendaftaran, pemeriksaan yang disebabkan kurangnya tenaga kesehatan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa skor jawaban terendah pada aspek *reliability* (kehandalan) terdapat pada soal penggunaan bahasa yang mudah dipahami. Tenaga kesehatan memiliki salah satu peran yaitu sebagai komunikator bagi pasiennya. Selama proses komunikasi, tenaga kesehatan secara fisik dan psikologis harus hadir secara utuh karena tidak cukup hanya dengan mengetahui teknik dan isi komunikasi saja tetapi juga sangat penting untuk mengetahui sikap, perhatian dan penampilan dalam komunikasi. Sebagai komunikator, tenaga kesehatan seharusnya memberikan informasi secara jelas kepada pasien. Pemberian informasi sangat diperlukan karena komunikasi bermanfaat untuk memperbaiki kurangnya pengetahuan dan sikap masyarakat yang salah terhadap kesehatan dan penyakit. Komunikasi dikatakan efektif jika tenaga kesehatan mampu memberikan informasi secara jelas kepada pasien (Siregar, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa rata-rata skor tertinggi terdapat pada aspek *assurance* dengan soal dengan nilai tertinggi terdapat pada soal no 10 yaitu terkait kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diterima dan rata-rata skor terendah terdapat pada aspek *reliability* (kehandalan) dengan soal dengan nilai terendah terdapat pada soal no 14 yaitu terkait kurangnya keramahan perawat dalam memberikan pelayanan.

Hasil ini didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Mutiara, *et al.*,(2018) yang menunjukkan bahwa aspek *assurance* memiliki pengaruh paling tinggi dalam aspek mutu

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan aspek *reliability* memiliki pengaruh paling rendah dalam aspek mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan. Karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang ada diruang rawat inap penyakit dalam, namun ada beberapa aspek yang dikeluhkan yaitu keberadaan dokter saat dibutuhkan masih belum sesuai keinginan karena pasien terkadang terlalu lama menunggu.

Penelitian lainnya oleh Taekab *et al.*,(2019). menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada aspek *tangible* (bukti fisik) sebagian besar baik (54%), *reliability* (kehandalan) sebagian besar baik (60%), *responsiveness* (daya tanggap) sebagian besar baik (57%), *assurance* (jaminan) sebagian besar baik (53%), dan *emphaty* (empati) sebagian besar baik (51%). Baiknya mutu pelayanan dalam hal ini dikarenakan kelengkapan fasilitas dan sarana, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan waktu tunggu pasien tidak terlalu lama, penjelasan mengenai kondisi pasien dijelaskan secara jelas kepada pasien, kepedulian dokter kepada pasien yang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status pasien, dan keterjangkauan biaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50 % responden menyatakan bahwa mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada dalam kategori baik. Mutu pelayanan yang baik perlu ditingkatkan, maka pelayanan tersebut harus dapat memenuhi lima dimensi pokok berupa aspek fisik seperti penampakan fasilitas fisik dan kenyamanan pasien, kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan yang cermat sejak awal pemeriksaan dan tepat waktu, interaksi petugas kesehatan dalam mengembangkan kepercayaan terhadap pasien dan memiliki pribadi yang penuh kasih sayang dan memiliki rasa hormat, adanya kepekaan petugas kesehatan terhadap kritik yang diterima dari pasien atau keluarga pasien, serta kebijakan dari rumah sakit terkait mutu pelayanan rumah sakit (Aisyah & Wahyono, 2021).

Berdasarkan model mutu jasa, terdapat lima penentu kualitas mutu jasa. Kualitas mutu dari suatu pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kehandalan (*realibility*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan percaya dan akurat, daya tangkap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat terhadap pelanggan, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, empati (*empathy*) yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, dan berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personil (Ahmad & Munawir, 2018).

### **C. Gambaran kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas**

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 26 responden (56.5%). Kepuasan penggunaan jasa merupakan indikator kualitas pelayanan yang penting. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu.

Hasil analisis kuesioner diketahui bahwa skor tertinggi terdapat pada soal no 33 yaitu responden mengatakan sangat puas dengan persediaan obat yang dibutuhkan pasien dan soal terendah terdapat pada soal no 8 yaitu responden mengatakan tidak puas penjelasan petugas dan aturan minum obat dengan jelas. Peneliti berasumsi bahwa hal ini menunjukkan kelengkapan obat yang ada di klinik membuat pasien tidak perlu melakukan penebusan resep dari dokter di apotek luar klinik akan tetapi responden menilai bahwa petugas kurang jelas dalam menjelaskan aturan minum obat karena sering kali hanya menjelaskan satu kali dan memperhatikan dosis yang tertulis di plastik obatnya. Aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek *assurance* dan terendah pada aspek *emphaty*. Peneliti berasumsi bahwa hal ini berkaitan dengan proses pencegahan infeksi dimana setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menerapkan protokol kesehatan pencegahan infeksi sehingga hal ini membuat pasien yang berobat ke klinik merasa aman dan terjamin untuk tidak tertular infeksi.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari kinerja pelayanan tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Tjiptono, 2014).

Rendahnya penilaian kepuasan terhadap aspek *emphaty* petugas klinik menurut asumsi peneliti hal ini dapat juga dikarenakan faktor kurang peduli petugas terhadap pasien diantaranya petugas kurang mendengar keluhan pasien, petugas tidak memberikan semangat atau dukungan emosional tentang kesembuhan pasien, petugas terkesan kurang ikut merasakan apa yang sedang dialami pasien, *Emphaty* merupakan perlakuan yang bersifat pribadi pada tiap pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Muninjaya (2015) menyatakan bahwa memberikan perhatian secara individu kepada konsumen dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan. Empati merupakan sesuatu yang jujur, sensitif dan obyektif didasarkan atas apa yang dialami orang lain. Namun demikian empati bisa dikatakan "kunci" sukses dalam berkomunikasi dan ikut memberikan

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

dukungan tentang apa yang sedang dirasakan pasien. Perawat yang berempati dengan orang lain dapat menghindari penilaian berdasarkan kata hati (*impulsif judgement*) tentang seseorang dan pada umumnya dengan empati akan menjadi lebih sensitif dan ikhlas. *Empathy* merupakan dimensi pelayanan yang mengutamakan pengukuran terhadap kepedulian, perhatian antar individu, dan kemampuan dalam menghadirkan keakraban terhadap pengguna jasa (Muninjaya, 2015).

Hasil penelitian didukung dengan pendapat Trimurti (2018), yang menyatakan bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien serta kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fristiohady *et al.*, (2020) menunjukkan sebagian besar pasien mengatakan puas terhadap pelayanan di (47%) dimana aspek dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek *assurance* dengan nilai rata-rata jawaban 3.97. Menurut peneliti *assurance* merupakan tanggapan pasien terhadap pengetahuan dan kesopanan petugas apotik sehingga dapat merasa yakin dan percaya pada saat membeli obat, hasil penelitian menyatakan nilai yang paling kecil mengenai penampilan dan pengetahuan petugas apotik meyakinkan yaitu 0.12 dan yang paling besar mengenai petugas apotik kembali mencocokkan nomor resep dengan pasien saat menyerahkan obat yaitu 0. Hal ini berarti pasien cukup puas dengan layanan yang diberikan dari dimensi *assurance*.

Penelitian serupa oleh Lubis *et al.*, (2020) di Puskesmas Medan menunjukkan hasil 58.6% pasien puas terhadap pelayanan dimana 44% pasien menilai aspek *emphaty* petugas kurang baik. Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan kurang menyempurnakan pelayanan dan responden merasa tidak puas dalam empati petugas kesehatan yang meliputi keramahan, kesopanan, kesabaran serta perhatian yang ditunjukkan petugas kesehatan dalam melayani pasien. Menurut Lubis *et al* (2020) menyatakan bahwa empati baik karena perhatian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Sedangkan empati tidak baik dengan kepuasan pasien kurang karena kesehatan yang tidak ada perhatian seperti cuek, tidak ramah kepada pasien, serta petugas tidak memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

#### **D. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas**

Hasil penelitian didapatkan responden dengan tingkat kepuasan kategori puas terjadi pada responden yang menyatakan mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas dalam kategori baik (50.0%), dan responden dengan tingkat kepuasan kategori cukup puas terjadi pada responden yang menyatakan mutu pelayanan di Klinik Utama Wishnu Husada

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

Kabupaten Banyumas dalam kategori cukup 47.8(%). Hasil uji *spearman-rank* menunjukkan nilai *p value* sebesar  $0.001 < 0.05$  yang berarti bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Nilai rho sebesar 0.491 menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pasien dengan kekuatan hubungan lemah.

Persepsi pasien sangat penting dalam proses menilai mutu pelayanan karena berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang berujung pada *image* yang baik terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri (Taekab *et al.*, 2019). Pengaruh positif pada pasien mempunyai arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin baik pula respon yang didapat berupa kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Hartawan & Zaini (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram yang menjelaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan bagi pasien rawat jalan dalam menjalani pengobatan.

Kepuasan pasien *dalam* menerima pelayanan merupakan inti dari proses pemasaran. Respon berupa kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan informasi dari mulut ke mulut. Maka dari itu, pelayanan yang dinilai baik oleh pasien berpotensi untuk mendatangkan pasien baru yang akan membentuk citra rumah sakit yang lebih baik lagi di masyarakat (Zebua *et al.*, 2021). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam upaya penilaian sebuah pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pasien sangat penting untuk diketahui sebagai tolak ukur sejauh mana ketaatan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Kotler & Keller, 2016). Vanchapo & Magfiroh (2022) menyatakan jika kepuasan pasien ditentukan oleh *kualitas* pelayanan kesehatan yang dikendaki tentang oleh pasien. Peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat (Sutopo *et al.*, 2019). Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien (Pohan, 2017).

Penelitian Sutopo *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa peningkatan manajemen mutu pelayanan memiliki pengaruh sebesar 0.638 dalam meningkatkan kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien yang menerima mutu pelayanan kesehatan baik 0.638 kali lebih besar dibandingkan pasien yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik. Berdasarkan hasil yang didapat oleh Toliaso *et al.*, (2018) tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien penerima bantuan iuran (PBI). Penelitian Andriani *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa terdapat 4 dari 5 dimensi yang belum sesuai dengan harapan pasien, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Penelitian sebelumnya di RSUD Arjawinangun Cirebon menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik (*tangibles*) (*p value* = 0,025), *kehandalan* (*reliability*) (*p value* = 0,000), ketanggapan (*responsiveness*) (*p value* = 0,000), jaminan (*assurance*) (*p value* = 0,000), dan empati (*empathy*) (*p value* = 0,000) dengan kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan semakin meningkat apabila pelayanan kesehatan memiliki kelengkapan

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITSkes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

fasilitas yang baik, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang baik, tanggap dalam menyelesaikan masalah kesehatan pasien, pemberian rasa aman dan nyaman pada saat proses pemeriksaan, dan sikap kepedulian petugas kesehatan kepada pasien (Ismana, 2020).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Karakteristik pasien sebagian besar memiliki usia kategori remaja akhir, memiliki jenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan dasar, memiliki status tidak bekerja dan memiliki status pembiayaan menggunakan asuransi pemerintah (BPJS, KIS), Mutu pelayanan kesehatan di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori baik, Kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori puas. Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Utama Wishnu Husada Kabupaten Banyumas.

## SARAN

Klinik Utama Wishnu Husada disarankan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yang akan berdampak terhadap minat kunjungan ulang, perlu adanya peningkatan mutu khususnya untuk indikator *reliability* seperti peningkatan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ketepatan waktu petugas, memperbaiki catatan administrasi di klinik dan kehandalan petugas dalam menjawab pertanyaan serta memberi informasi kepada pasien khususnya terkait penggunaan obat. Sehingga menimbulkan persepsi yang baik dan meningkatkan tingkat kedatangan ulang pasien saat sakit. Petugas di Klinik Utama Wishnu Husada harus lebih meningkatkan pelayanannya agar masyarakat yang berkunjung dapat merasa puas, dengan kepuasan yang didapat, maka pasien yang sakit maupun yang membutuhkan pelayanan kesehatan tidak merasa keberatan untuk berkunjung kembali ke puskesmas. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan perluasan materi dan mengembangkan penelitian dengan meneliti faktor yang memengaruhi kepuasan pasien seperti faktor sumber daya manusia, ketersediaan alat dan bahan, tarif dan lokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., & Oktaviani, N. P. W. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ahmad, L., & Munawir. (2018). *Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi*. Aceh: Penerbit Lembaga KITA.
- Aisyah, R. P., & Wahyono, B. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(2), 282–290. <https://doi.org/10.15294/IJPHN.V1I2.45446>.

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

- Alamsyah, R. A., Retnaningtyas, E., & Loura Sari, N. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Professional Health Journal*, 2(2), 101–111. <https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.133>.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara. [https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_SUATU\\_PENGANTAR/g9YrEAAAQBAJ?hl=id&qbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_SUATU_PENGANTAR/g9YrEAAAQBAJ?hl=id&qbpv=0).
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. A. (2020). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: Adanu Abimata
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management 15th Edition* (United State of America: Pearson Education Limited (ed.)).
- Kurniawan, W., & Agustini, A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan*. Cirebon: Rumah Pustaka.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, A. . (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo. (2014). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan (edisi revisi 2012)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2012). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Merdeka.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI. [https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh\\_1666854298\\_554914.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1666854298_554914.pdf)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia no 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI. <https://rskgm.ui.ac.id/wp-content/uploads/2021/03/05.-perpres822018.pdf>
- Permenkes RI. (2014). *Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual. Nomor 97*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Pohan, I. (2017). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purwaningrum, H., & Susanto, A. (2021). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Klinik Siti Hadjar Kota Tegal. *Jurnal Smart Ankes*, 5(2), 29–34. <https://doi.org/10.52120/jsa.v5i2.68>

Corresponding author.

[trimohidayatfauzi@gmail.com](mailto:trimohidayatfauzi@gmail.com)

Accepted: 4 Desember 2023

Publish by ITS Kes Insan Cendekia Medika Jombang, Indonesia

- Satrianegara, M. . (2016). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Siregar, A. S. S. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan pada Proses Keperawatan*. *OSF Preprints.*, 1(1). <https://doi.org/10.31219/osf.io/dbkmp>
- Susanti I.H dkk. (2021). *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Tingkat Attendance Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Pekuncen I Kabupaten Banyumas*. Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Harapan Bangsa. ISSN 2809-2767
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Malang: Ahlimedia Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trimurti, I. (2018). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Pandanaran*. Semarang: Universitas Diponegoro.