

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RS TK III 04.06.01 WIJAYAKUSUMA
PURWOKERTO**

Dwi Puji Rahayu¹, Sukesih², Umi Faridah³
Universitas Muhammadiyah Kudus
Email : dwipuji569@gmail.com¹

ABSTRAK

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. Peningkatan mutu pelayanan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto. Jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan desain survei analisis korelasi dengan pendekatan cross sectional. Variabel dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan dan tingkat kepuasan. Penelitian dilakukan pada bulan februari 2025 di ruang rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto. Sampel adalah seluruh pasien rawat inap di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto yang berjumlah 76 responden dengan teknik accidental sampling. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah lembar kuesioner yaitu kuesioner tingkat kepuasan dan mutu pelayanan. Analisis data menggunakan uji spearman rank. Hasil dari penelitian ini yaitu Ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto dengan $p \text{ value } 0,000 \leq \alpha = 0,05$.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Rawat Inap, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the main indicators in assessing the quality of health services. Patient satisfaction is determined by the quality of health services desired by patients. Improving the quality of service is one way to improve the quality of service in order to meet community expectations. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto. The type of quantitative research uses a correlation analysis survey design with a cross-sectional approach. The variables in this study are service quality and level of satisfaction. The study was conducted in February 2025 in the inpatient room of RST Wijayakusuma Purwokerto. The sample was all inpatients at RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto totaling 76 respondents with accidental sampling techniques. The tool used for data collection was a questionnaire sheet, namely a questionnaire on the level of satisfaction and quality of service. Data analysis used the Spearman rank test. The results of this study are that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at Class III Hospital 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto with a $p \text{ value of } 0.000 \leq \alpha = 0.05$.

Keywords: Quality of Service, Inpatient Care, Satisfaction Level.

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 z(Peraturan Menteri Kesehatan, 2023). Berdasarkan data Kementrian Kesehatan RI (2022) diketahui jumlah klinik di Indonesia tahun 2021 sebanyak 7614 unit yang terdiri dari 6572 klinik pratama dan 1042 klinik utama. Jumlah Klinik terbanyak berada di Provinsi Jawa Barat sebanyak 1623 unit, Provinsi Jawa Tengah merupakan tertinggi ke kedua dengan jumlah klinik sebanyak 1040 unit. Klinik menjadi salah satu fasilitas kesehatan di Indonesia

yang menjalankan pelayanan kesehatan secara komprehensif dengan tujuan meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan, 2023).

Pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan suatu upaya atau usaha untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Matondang et al., 2019). Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan agar tercapainya tujuan tersebut. Baik dan buruknya sebuah pelayanan kesehatan dapat terlihat dari beberapa dimensi seperti kehandalan (realibility), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles) (Ahmad & Munawir, 2018).

Penelitian sebelumnya oleh Hutagalung & Wau (2019) menunjukkan pelayanan kesehatan masyarakat pada beberapa dimensi menunjukkan hasil yang tidak baik seperti dimensi kehandalan (realibility) (55.7%), daya tangkap (responsiveness) (65.6%), empati (empathy) (54.1%), serta bukti fisik (tangibles) (63.9%) sedangkan hanya dimensi jaminan (assurance) yang menunjukkan hasil baik (70.5%). Penelitian lainnya oleh Lestari (2019) menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi baik dan buruknya suatu pelayanan kesehatan adalah dimensi kehandalan (realibility) (p value : 0.002), empati (empathy) (p value : 0.001), dan bukti fisik (tangibles) (p value : 0.003), hal ini menunjukkan bahwa sebuah pelayanan kesehatan harus dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat selain itu juga perlu didukung dengan adanya fasilitas yang sesuai dan sikap kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan loyalitas maupun minat untuk melakukan kunjungan ulang (Yassir et al., 2023). Keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dapat terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas, sehingga pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pasien berkurang (Sangkot et al., 2022). Penelitian sebelumnya oleh Sukiswo (2018) menunjukkan bahwa keinginan untuk melakukan kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien terhadap aspek kehandalan (realibility) (p value : 0.003), daya tangkap (responsiveness) (p value : 0.018), jaminan (assurance) (p value : 0.000), empati (empathy) (p value : 0.028), dan bukti fisik (tangibles) (p value : 0.011).

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 (Setyawan & Supriyanto, 2020). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 76.61%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 76.61%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu (Peraturan Menteri Kesehatan, 2023).

Kepuasan dan ketidakpuasan pasien dapat terjadi karena beberapa faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya (Siregar, 2020). Ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan paling sering berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan antara lain keterlambatan pelayanan petugas, petugas kurang

komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat jalan, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan (Komar et al., 2020).

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 (Situmorang et al., 2022). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan terkait dengan dimensi mutu pelayanan yang dikenal dengan service quality yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Puspitasari et al., 2022).

Penelitian Sutopo et al., (2020) 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. 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 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).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilaksanakan peneliti pada bulan Februari 2025 di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto didapat bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap. Dari 10 hasil kuesioner yang dibagikan terdapat 6 responden merasa kurang puas dengan mutu pelayanan RS TK III Wijayakusuma Purwokerto, ketidakpuasan responden dikarenakan ruang yang ditempati kurang bersih, kurangnya kebersihan kamar mandi dan kelengkapan alat yang disediakan kurang, dan terdapat 4 responden sudah merasa puas dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit TK. III Wijayakusuma Purwokerto.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan desain survei analisis korelasi dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2025 di ruang rawat inap RST Wijayakusuma Purwokerto. Sampel adalah seluruh pasien rawat inap di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto yang berjumlah 76 responden dengan teknik accidental sampling. Variabel mutu pelayanan diukur menggunakan kuesioner. Kuesioner mutu pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Pratica (2019) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di RSUD Daerah Kota Madiun. Kuesioner ini terdiri dari 14 soal terkait mutu pelayanan. Kuesioner ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 37 pasien di Unit Rawat Jalan Klinik Dungus Madiun. Hasil uji validitas didapatkan nilai r hitung berada pada

rentang 0.289-0.585 (r tabel: 0.279) sedangkan hasil uji reliabilitas didapatkan nilai alpha cronbach sebesar $0.638 > 0.6$ sehingga kuesioner ini layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner Kuesioner tingkat kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Ramadhani (2019) tentang Gambaran Kepuasan Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Imelda Meda yang terdiri dari 45 soal berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan masing-masing jumlah soal sebanyak 9 soal disetiap dimensi. Kuesioner ini telah dilakukan uji validitas terhadap 20 orang pasien dengan hasil uji validitas memiliki nilai r hitung $0.466 - 0.763$ (r hitung > 0.444) dan hasil uji reliabilitas sebesar $0.954 > 0.6$ sehingga kuesioner ini dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah : Pasien dengan usia minimal 17 tahun, Pasien yang pernah melakukan kunjungan minimal 1 kali. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat dengan penurunan kesadaran. Analisis data menggunakan uji spearman rank

Penelitian yang dilakukan telah melalui proses kaji etik oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan dengan surat keterangan lolos kaji etik nomor 260/Z-7/KEPK/UMKU/II/2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS Tk. III Wijayakusuma Purwokerto pada karakteristik usia, jenis kelamin dan pendidikan, pekerjaan, status pembiayaan pada Pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
1) Laki-laki	37	48,7
2) Perempuan	39	51,3
Umur		
1) 21-30 Tahun	6	7,9
2) 31-40 Tahun	28	36,8
3) 41-50 Tahun	31	40,8
4) 51-60 Tahun	11	14,5
Pendidikan		
1) SD/MI	4	5,3
2) SMP/MTS	20	26,3
3) SMA/SMK/MA	37	48,7
4) Perguruan Tinggi	12	19,7
Pekerjaan		
1) Bekerja	42	55,3
2) Tidak Bekerja	34	44,7
Status Pembiayaan		
1) Umum	6	7,9
2) BPJS?KIS	70	92,1
Jumlah	76	100

Sumber : data primer, 2025

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis perempuan sebanyak 39 (51,3%). Rata-rata umur pasien berkisar antara 41-50 tahun dengan 31 responden (40,8%). Pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden menunjukkan

presentase paling tinggi Pendidikan SMA/MA sebanyak 37 responden (48,7%). Pekerjaan responden paling banyak bekerja dengan presentase 42 responden (55,3%). Status pembiayaan responden terbanyak menggunakan BPJS/KIS 70 responden (92,1%)

Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien

No	Mutu Pelayanan	f	%
1	Baik	54	71,1
2	Tidak Baik	22	28,9
Jumlah		76	100

Sumber : data primer, 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas sebanyak 54 responden (52,5%) menilai mutu pelayanan Baik, sedangkan 22 responden (28,9%) menilai mutu pelayanan tidak baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karna empati dalam memberikan pelayanan dapat membantu kesembuhan pasien.

Hal itu dapat dilihat dari penilaian pasien rawat inap yang mayoritas memiliki penilaian baik mengenai mutu pelayanan di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto. Hal itu dipengaruhi dengan indikator tertinggi pada dimensi empati bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden mendapat perhatian yang tulus dan lebih dari para petugas kesehatan, misalnya dapat menerima dan menanggapi keluhan pasien dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan teori Gandari (2022) mengenai mutu pelayanan rawat inap dapat dikatakan baik, apabila petugas memberikan rasa tenang kepada pasien, dan memberikan pelayanan yang profesional dan setiap strata pengelola rumah sakit. Maka sebaiknya petugas kesehatan Rumah Sakit meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Dengan begitu pasien merasa disayangi dan merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan pihak Rumah Sakit. Dan petugas seharusnya memberikan dorongan kepada pasien untuk kesembuhannya dengan harapan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa pasien tidak salah memilih Rumah sakit. sehingga pasien merasa benar-benar diperhatikan oleh petugas, hingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Ada beberapa responden yang menilai mutu pelayanan di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto tidak baik. Oleh karna itu tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan mutu agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaiknya pihak Rumah Sakit lebih meningkatkan reliability dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

No	Tingkat Pengetahuan	f	%
1	Puas	60	78,9
2	Tidak Puas	16	21,1
Jumlah		76	100

Tabel 3 diatas dapat diketahui pasien yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak (78,9%) dengan jumlah 60 responden. Sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 21,1% dengan jumlah 16 responden.

Menurut Nursalam (2020), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan pasien rawat inap RS TK III Wijayakusuma Purwokerto sebagian besar dari responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi belum mencapai target SPM (Standar Pelayanan Minimal) Rumah Sakit hal itu karna masih banyak pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien di rawat inap belum memenuhi target yang diharapkan.

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di RS TK III Wijayakusuma Purwokerto. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian unit Rawat Inap RS TK III Wijayakusuma Purwokerto dengan harapan pihak Rumah Sakit dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap. Dengan begitu pihak Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat inap, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		r-hitung
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		f	%	F	%			
1	Baik	53	69,7	1	1,3	54	100	0,738
2	Tidak Baik	7	9,2	15	19,7	22	100	

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		r-hitung
		Puas		Tidak Puas		N	%	
		f	%	F	%			
1	Baik	53	69,7	1	1,3	54	100	0,738
2	Tidak Baik	7	9,2	15	19,7	22	100	

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2021

Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai $r = 0,738$ dan p value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,738 dengan tingkat keeratan kuat. Dengan tabulasi silang dapat diketahui responden yang mendapatkan mutu pelayanan baik dan puas sebanyak 53 responden (69,7%) sedangkan responden dengan mutu pelayanan baik dan tidak puas hanya 1 responden (1,3%) dan pasien dengan mutu pelayanan tidak baik dan tidak puas sebanyak 15 responden (19,7%) sedangkan responden dengan mutu pelayanan tidak baik dan puas sebanyak 7 responden (9,2%)

Hasil ini sesuai dengan penelitian Yeni (2020) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara

kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,007$ ($p > 0,05$) Penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrument yang baku.

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 kurang puas. Mutu pelayanan baik dapat dicapai jika reliability (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) dalam menangani masalah kesehatan. Assurance (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman. Empathy (empati) petugas dalam memberikan pelayanan. Tangible (bukti fisik/bukti langsung) ruang rawat inap tertata rapi dan bersih. Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri bagi rumah sakit antara lain sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang, kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik, kepuasan pelanggan merupakan aset perusahaan terpenting, kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, pelanggan makin kritis dalam memilih produk, pelanggan puas akan kembali, pelanggan yang puas mudah memberikan referensi. (Siregar,2020)

Keterbatasan pada penelitian ini adalah jumlah responden yang terbatas dengan jumlah sampel antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang tidak seimbang. Peneliti juga hanya meneliti hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan, namun belum melihat pengaruh variabel lain dari faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan berupa faktor intrinsik seperti, status orang tua, pendidikan, pekerjaan dan umur.

KESIMPULAN

Ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RS TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto dengan $p \text{ value } 0,000 \leq \alpha = 0,05$.

Perlunya penelitian lanjut terkait factor lain yang berhubungan dengan mutu pelayanan sehingga tingkat kepuasan pasien terus meningkat.

Ucapan terimakasih yang luar biasa disampaikan kepada jajaran rumah sakit tempat penelitian berlangsung, pembimbing serta semua pihak yang ada di prodi keperawatan universitas Muhammadiyah kudas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, L., & Munawir. (2018). Sistem Informasi Manajemen : Buku Referensi. Aceh: Penerbit Lembaga KITA.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. Indonesian Journal of Pharmaceutical Education, 1(3), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>

- Gandari, G. A. P. L. (2022). Hubungan Indeks Massa Tubuh Dengan Kejadian Hipotensi Intra Operasi Pada Pasien Spinal Anestesi di RSUD Klungkung. Fakultas Kesehatan Program Studi D-IV Keperawatan Anestesiologi Institut Teknologi Dan Kesehatan Bali Denpasar.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(1), 16–25. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Ismana, M. F. (2020). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708–715. <https://doi.org/10.38165/jk.v6i2.151>
- Komar, M., Munawaroh, S., & Isro'in, L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun. *Health Sciences Journal*, 4(1), 123. <https://doi.org/10.24269/hsj.v4i1.407>
- Lestari, S. (2019). Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Global*, 2(3), 158–164. <https://doi.org/10.33085/jkg.v2i3.4463>
- Matondang, M. R., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karadenan Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(4), 276. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i4.2240>
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2023). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2022 TENTANG INDIKATOR NASIONAL MUTU PELAYANAN KESEHATAN. Jakarta: Kemenkes RI.
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Rauch, S., Miller, C., Bräuer, A., Wallner, B., Bock, M., & Paal, P. (2021). Perioperative Hypothermia-A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph18168749>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., & Suryandari, E. S. D. H. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2020). *Manajemen Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- 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>
- Situmorang, E. B., Rismawati, W., & Sartika, D. (2022). *MPOT Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, 5(1), 12. <https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144>
- Sutopo, E., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). Pengaruh Manajemen Mutu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(01), 159–167. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.451>
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 7(4), 1–10.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Yassir, A., Purwadhi, & Andriani, R. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12.