

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

Anastasia Mita Rusviani<sup>1</sup>, Agustina Sri Oktri<sup>2</sup>, Agnes Mahayanti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No. 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email: anastasia.mitha90@gmail.com

<sup>2</sup>STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No. 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email:oktri\_hastuti@stikespantirapih.ac.id

<sup>3</sup>STIKes Panti Rapih Yogyakarta, Jl. Tantular No. 401, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, Email:agnes\_mahayanti@stikespantirapih.ac.id

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Pelayanan berkualitas adalah proses pelayanan kesehatan yang penyelenggaraanya sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan kesehatan. Pelayanan yang berkualitas akan menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap suatu rumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diterima dimana pelayanan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan dari pasien. Kualitas pelayanan ditentukan oleh lima faktor utama yaitu tampilan (tangible), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), serta empati (empathy).

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang menjalani pemeriksaan di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dengan jumlah sampel 135 responden yang dipilih secara purposive sampling sesuai dengan kriteria inklusi. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner, kemudian data dianalisa dengan menggunakan uji statistic Spearman.

**Hasil:** Hasil uji kualitas pelayanan responsiveness dengan p value 0,091, dan empathy dengan p value 0,862. Hasil uji kualitas tangible dengan p value 0,000, reliability dengan p value 0,000, dan assurance dengan p value 0,000

**Simpulan :** tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan (responsiveness dan empathy) dengan kepuasan pasien di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dan terdapat hubungan kualitas pelayanan (tangible, reliability dan assurance) dengan kepuasan pasien di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Rumah Sakit disarankan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dengan mempertahankan sikap cepat tanggap, meningkatkan pengetahuan, keterampilan, penampilan yang menarik dalam memberikan pelayanan dan bersikap peka.

**Kata kunci:** *kualitas dimensi pelayanan, kepuasan pasien.*

### ABSTRACT

**Background:** Quality service was a health service process which is administered in accordance with service standards and professional code of ethics to provide satisfaction to health service recipients. Quality service will determine the level of patient satisfaction and trust in a hospital. Satisfaction was a feeling of pleasure towards the service received where the service is in accordance with the

expectations or exceeds the expectations of the patient. Service quality was determined by five main factors, namely tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy.

**Purpose:** The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the Internal Medicine Department of the Panti Rapih Hospital, Yogyakarta.

**Methods:** This research was a quantitative study, the research design used cross sectional. The population of this study were patients who underwent an examination at the Internal Medicine Department of the Panti Rapih Hospital Yogyakarta with a total sample of 135 respondents who were selected by purposive sampling according to the inclusion criteria. The data were collected using a questionnaire sheet, then the data were analyzed using the Spearman statistical test.

**Results:** The results of service quality test responsiveness with p value 0.091, and empathy with p value 0.862. Tangible quality test results with p value 0,000, reliability with p value 0,000, and assurance with p value 0,000

**Conclusion:** There was no relationship between service quality (responsiveness and empathy) with patient satisfaction in the Internal Medicine clinic at Panti Rapih Hospital Yogyakarta and there was a relationship between service quality (tangible, reliability and assurance) with patient satisfaction at the Internal Medicine clinic at Panti Rapih Hospital Yogyakarta. Hospitals were advised to maintain service quality by maintaining responsiveness, increasing knowledge, skills, attractive appearance in providing services and caring.

**Keywords:** quality of service dimension, patients' satisfaction.

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan yang terjadi di masyarakat semakin berkembang, maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas juga meningkat. Hal ini mengakibatkan semakin ketat persaingan antar Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sebagai pemberi layanan kesehatan, rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan kepada pasien untuk menciptakan kepuasan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang paling penting di rumah sakit karena merupakan pelayanan dasar di suatu rumah sakit dan memiliki hubungan sangat erat dengan pasien, dimana pelayanan yang

berkualitas akan menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Menurut Purwanti, Prastiwi & Rosdiana (2017) kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan dari pasien.

Kualitas layanan kesehatan di rawat jalan memiliki standar pelayanan minimum untuk kepuasan pasien yaitu  $\geq 90\%$ , menurut Departemen Kesehatan Indonesia yang disitasi oleh Kartika, Hariyati, & Nelwati (2018). Menurut Parasuraman yang disitasi oleh Muninjaya (2011) kualitas pelayanan ditentukan oleh lima faktor yaitu wujud atau tampilan (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati

(*empathy*) serta daya tanggap (*responsiveness*).

Penelitian yang dilakukan Nasus dan Tulak (2020) yang berjudul *Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien* didapatkan hasil bahwa pasien merasakan mutu pelayanan keperawatan yang diukur dalam 5 dimensi yakni *tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy* dari 75 responden mengatakan mutu pelayanan baik sebanyak 38 orang (50,7 %) dan sangat baik sebanyak 28 orang (37,3%). Penelitian tersebut menyebutkan bahwa adanya pengaruh yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin memberikan dampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dari penelitian tersebut faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pemberi layanan kesehatan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Panti Rapih pada bulan Agustus 2019 membuka layanan Gedung Rawat Jalan Terpadu (GRJT) yang bertujuan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Berdasarkan data rekam medis, jumlah kunjungan rawat jalan atau poliklinik di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta rata-rata 13.327 per bulan. Kunjungan pelayanan poliklinik yang

tertinggi adalah di Poliklinik Penyakit Dalam, dengan jumlah rata-rata pasien yaitu 3.414 per bulan. Jumlah kunjungan Poli Supspesialis Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta pada tahun 2020 sampai dengan bulan Oktober 2020 rata-rata adalah 208 pasien per bulan.

Rumah Sakit Panti Rapih melakukan evaluasi secara berkala dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan mutu pelayanan. Hasil evaluasi kepuasan pasien poliklinik Penyakit Dalam yang didapat dari sumber rekam medis Rumah Sakit Panti Rapih didapatkan data rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di poliklinik penyakit dalam pada tahun 2017 sebesar 96,89%, tahun 2018 sebesar 98,44%, tahun 2019 sebesar 97,60% dan tahun 2020 sampai dengan bulan Agustus sebesar 97,56%. Angka kepuasan pelayanan keperawatan di poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih telah memenuhi target setiap tahunnya yaitu  $\geq 90\%$ , namun demikian belum ada penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Berdasarkan data yang didapatkan tersebut peneliti ingin membuktikan apakah kepuasan pasien yang didapatkan itu benar sesuai target angka kepuasan pelayanan, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan

Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

September 2020 - Januari 2021 rata-rata jumlah pasien sebanyak 208 pasien per bulan. Jumlah sampel yang diteliti adalah 135 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti dan telah dilakukan uji validitas dan reliabelitas dengan nilai  $r$  hitung  $> 0,361$  dan nilai *crobach alpha*  $> 0,739$ . Uji data dengan uji korelasi *Spearman*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif korelasi, dengan menggunakan pendekatan adalah *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang menjalani pemeriksaan di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih pada bulan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta 18 Januari 2021- 16 Februari 2021**

Karakteristik Responden	Item	n	%
Jenis Kelamin	Laki- laki	55	40,7%
	Perempuan	80	59,3%
	Jumlah	135	100%
Usia	17-25 tahun	5	3,7%
	26-35 tahun	18	13,3%
	36-45 tahun	26	19,3%
	46-65 tahun	86	63,7%
	Jumlah	135	100%
Pendidikan	SD	17	12,6%
	SMP	4	3,0%
	SMA	52	38,5%
	Perguruan Tinggi	62	45,9%
	Jumlah	135	100 %
Pekerjaan	PNS	24	17,8%
	Swasta	42	31,1 %
	Wiraswasta	35	25,9 %
	Tak Bekerja	34	25,2 %
	Jumlah	135	100 %

Sumber : Data primer 2021

Berdasarkan tabel 1 hasil penelitian menunjukkan karakteristik jenis kelamin responden didapatkan sebagian besar

(59,3%) berjenis kelamin perempuan. Jenis kelamin memiliki faktor penting dalam hal memutuskan dan tanggung jawab (Wade

dan Tavriss yang disitasi Guswaman, Haryadi, dan Sutrisna, 2019). Menurut pendapat peneliti secara fisik perempuan lebih lemah yang menyebabkan pertahanan tubuh kurang baik dan lebih mudah jatuh sakit. Pendapat ini sejalan dengan Riniyastuti yang disitasi oleh Antari (2019) bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan menyebabkan perempuan lebih banyak membutuhkan pelayanan kesehatan.

Hasil analisis karakteristik usia responden sebagian besar (63,7%) usia responden 46-65 tahun. Menurut Wade dan Tavriss yang disitasi oleh Guswaman, *et.al* (2019) kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor usia. Usia mempengaruhi tingkat kematangan seseorang dalam memberikan pendapat atau keluhan terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakan. Pasien yang menjalani pemeriksaan di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih sebagian besar dengan usia 46-65 tahun, pada rentang usia tersebut biasanya daya tahan tubuh seseorang sudah mengalami penurunan sehingga lebih mudah untuk mengalami masalah kesehatan.

Hasil analisis karakteristik pendidikan responden sebagian besar (45,9%) responden memiliki pendidikan perguruan tinggi. Menurut Wade dan Tavriss yang disitasi oleh Guswaman, *et.al* (2019) cara

berpikir dan persepsi seseorang terhadap suatu masalah dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung memiliki standar yang lebih tinggi pula dalam menentukan dan memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan.

Hasil analisis karakteristik pekerjaan responden hampir setengahnya (31,1%) memiliki pekerjaan swasta. Menurut Gunarsa yang disitasi oleh Nusa, Maramis dan Korompis (2018) seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik pelayanan kesehatan yang diterima. Kebanyakan penduduk yang memiliki pekerjaan swasta berusaha meningkatkan kesejahteraan kesehatannya dengan mengikuti jaminan kesehatan asuransi mandiri dengan harapan jika membutuhkan layanan kesehatan dapat dengan mudah memanfaatkan jaminan kesehatan tersebut. Sehingga tidak sedikit pasien yang menjalani pemeriksaan di poli Penyakit Dalam menggunakan jaminan kesehatan asuransi mandiri. Pernyataan ini didukung oleh Hidayati, Suryawati dan Sriatmi (2015) mengatakan bahwa rumah sakit swasta selalu memberikan dan menyediakan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi pengguna asuransi kesehatan.

**Tabel 2**  
**Kualitas Pelayanan Keperawatan di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**  
**18 Januari 2021- 16 Februari 2021**

Kualitas Pelayanan	N	Persentase
<i>Dimensi Tangible</i>		
Kurang baik	0	0%
Baik	9	6,7 %
Sangat Baik	126	93,3%
Total	135	100%
<i>Dimensi Reliability</i>		
Kurang Baik	0	0 %
Baik	5	3,7 %
Sangat Baik	130	96,3 %
Total	135	100%
<i>Dimensi Responsiveness</i>		
Kurang Baik	0	0 %
Baik	35	25,9%
Sangat Baik	100	74,1%
Total	135	100%
<i>Dimensi Assurance</i>		
Kurang Baik	0	0 %
Baik	6	4,4% 95,6%
Sangat Baik	126	
Total	135	100%
<i>Dimensi Empathy</i>		
Kurang Baik	0	0%
Baik	4	3,0%
Sangat Baik	131	97,0%
Jumlah	135	100%

Sumber : Data primer 2021

Berdasarkan tabel 2, hasil analisis kualitas pelayanan keperawatan didapatkan hampir seluruhnya (93,3%) menilai kualitas pelayanan dimensi *Tangible* sangat baik dan sebagian kecil (6,7%) menilai baik. Hampir seluruhnya (96,3%) menilai kualitas pelayanan dimensi *Reliability* sangat baik dan sebagian kecil (3,7%) menilai baik. Sebagian besar responden (74,1%) menilai

kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* sangat baik dan hampir setengahnya (25,9%) menilai baik. Hampir seluruhnya (95,6%) menilai kualitas pelayanan dimensi *Assurance* sangat baik dan sebagian kecil (4,4%) menilai baik. Hampir seluruh responden (97,0%) menilai kualitas pelayanan dimensi *Empathy* sangat baik dan sebagian kecil (3,0%) menilai baik.

**Tabel 3**  
**Tingkat Kepuasan Pasien di poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**

Tingkat Kepuasan	n	Persentase
Rendah	0	0 %
Sedang	1	0,7 %
Tinggi	134	99,3 %
Jumlah	135	100 %

Sumber : Data primer 2021

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil hampir seluruh responden (99,3%) dengan tingkat kepuasan Tinggi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan yang diterima oleh pasien. Pernyataan ini

didukung oleh Fadila dan Prodalima (2020) mengatakan bahwa pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang berkualitas akan menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

**Tabel 4**  
**Hubungan kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**

<i>Tangible</i>		
Kepuasan pasien	R	0,323
	P	0,000
	N	135
<i>Reliability</i>		
Kepuasan pasien	R	0,440
	P	0,000
	N	135
<i>Responsiveness</i>		
Kepuasan pasien	R	0,146
	P	0,091
	N	135
<i>Assurance</i>		
Kepuasan pasien	R	0,401
	P	0,000
	N	135
<i>Emphaty</i>		
Kepuasan pasien	R	0,015
	P	0,862
	N	135

Sumber : Data primer 2021

Berdasarkan tabel 4, melalui uji korelasi *spearman* didapatkan hasil Nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05), maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *Tangible* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Lahaji, Wowor, & Korompis (2020) didapatkan data

nilai *p value* 0,000 yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien. Menurut Butar dan Simamora (2016) dimensi *Tangible* merupakan tampilan fisik pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan dari petugas atau perawat yang dapat dirasakan langsung oleh pasien.

Dengan kualitas pelayanan bentuk fisik yang baik, diharapkan meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dimensi *Reliability*, melalui uji korelasi *spearman* didapatkan hasil Nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05), maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *Reliability* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Hasil penelitian di atas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hayati dan Marwati (2020) dalam penelitiannya diperoleh data nilai *p value* 0,031 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai. Menurut Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dimensi kehandalan (*Reliability*) adalah kualitas pelayanan berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang telah ditawarkan, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat.

Pada dimensi *Responsiveness*, melalui uji korelasi *spearman* didapatkan hasil Nilai *p value* 0,091 (*p value* > 0,05), maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lidiana (2020) didapatkan data nilai *p value* 0,568 yang artinya dimensi *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tidak adanya hubungan antara dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih dapat disebabkan oleh lamanya seseorang menjadi pasien yang melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit Panti Rapih. Dari data yang didapat oleh peneliti hampir seluruhnya (88,14%) responden merupakan pasien yang sudah secara rutin kontrol. Pernyataan ini didukung oleh Andriati (2019) yang mengatakan bahwa kepeserataan yang lama menyebabkan pasien beradaptasi dengan lingkungan yang cukup lama sehingga pasien telah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Pada dimensi *Assurance*, melalui uji korelasi *spearman* didapatkan hasil nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05), maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *Assurance* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Menurut Eninurkhayatun, *et.al* (2017) kualitas dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan perawat, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan



keamanan. Pernyataan ini didukung oleh Butar dan Simamora (2016) mengatakan bahwa setiap pelayanan keperawatan apabila diberikan secara cepat, tepat, berkualitas dan dapat dipercaya maka pasien akan selalu mengingat pelayanan yang diterima tersebut dan akan datang kembali pada saat membutuhkan perawatan.

Hasil penelitian di atas sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati dan Marwati (2020) diperoleh data nilai *p value* 0,027 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *Assurance* terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan RSUD Pembalah Batung Amuntai.

Pada dimensi *Emphaty*, melalui uji korelasi *spearman* didapatkan hasil nilai *p value* 0,862 (*p value* > 0,05), maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas *Emphaty* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Rahmawati dan Temesvari (2020) didapatkan data nilai *p value* 0,833 yang artinya tidak terdapat hubungan antara dimensi *Emphaty* dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

Menurut Eninurkhayatun, *et.al* (2017) dimensi empati (*Emphaty*) adalah kualitas pelayanan yang memberikan perhatian dengan sungguh- sungguh dari pemberi

layanan kepada pasien secara individual. Tidak adanya hubungan antara dimensi *Emphaty* dengan kepuasan pasien disebabkan karena hampir seluruhnya (88,14%) responden merupakan pasien lama atau pasien yang secara rutin kontrol di poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih. Maka pasien merasa sudah terbiasa dan beradaptasi dengan sikap perawat sejak awal kepesertaan pasien yang selalu peduli dengan keluhan pasien, bersikap adil, tanpa membedakan suku, agama dan status sosial.

Pernyataan ini didukung oleh Andriati (2019) yang mengatakan bahwa kepesertaan yang lama cenderung membuat pasien sudah beradaptasi dengan lingkungan sehingga pasien sudah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Hasil uji korelasi hubungan kualitas dimensi *Tangible* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam menunjukkan nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05) artinya terdapat hubungan yang signifikan, positif dan kuat antara kualitas dimensi *Tangible* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
2. Hasil uji korelasi hubungan kualitas dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam menunjukkan nilai *p value* 0,000 (*p*

- value* < 0,05) artinya terdapat hubungan yang signifikan, positif dan kuat antara kualitas dimensi *Reliability* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
3. Hasil uji korelasi hubungan kualitas dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam menunjukkan nilai *p value* 0,091 (*p value* > 0,05) artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
  4. Hasil uji korelasi hubungan kualitas dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam menunjukkan nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05) artinya terdapat hubungan yang signifikan, positif dan kuat antara kualitas dimensi *Assurance* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
  5. Hasil uji korelasi hubungan kualitas dimensi *Emphaty* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam menunjukkan nilai *p value* 0,862 (*p value* > 0,05) artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan kualitas dimensi *Emphaty* dengan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.
- Diharapkan Rumah Sakit tetap menjaga kualitas pelayanan dimensi bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sehingga dengan kualitas pelayanan keperawatan yang semakin baik dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien. Untuk para pemberi pelayanan dan perawat untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang lebih baik dengan mempertahankan sikap cepat tanggap, meningkatkan pengetahuan, keterampilan, penampilan yang menarik dalam memberikan pelayanan, bersikap peka dan tidak membedakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andriati, Y. S. (2019). Hubungan antara karakteristik pasien, lama peserta, asal kelas dan status kepegawaian dengan tingkat kepuasan pasien asuransi kesehatan sosial terhadap pelayanan rawat inap. *Jurnal Manajemen, Keuangan dan Komputer*, 3 (1), 25-30.
- Antari, N.K.N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di upt kesmas payangan gianyar bali. *Intisari Sains Medis*, 10 (3), 492- 496.
- Butar, J.,& Simamora, R.H. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rsud pandan kabupaten tanapuli tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6 (1), 51- 64.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang. *Jurnal Kesehatan masyarakat*, 5 (4), 33- 42.

- Fadila, W.& Prodalima, I. (2020). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lawe sigala- gala. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8 (2), 40- 44.
- Guswaman, F., Haryadi, & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan puskesmas kedungbanteng kabupaten banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 21(4).
- Hayati, M.,& Marwati, T. A. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rsud batang amuntai kecamatan amuntai tengah. *Jurnal Kesehatan*.
- Hidayati, A. N., Suryawati, & Sriatmi, A. (2015). Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepausan pelyanan rawat jalan semarang eye center rumah sakit islam sultan agung semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2 (1), 9-14.
- Kartika, I., Hariyati, T., & Nelwati. (2018). Kompetensi perawat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rawat jalan. *Jurnal Keperawatan*, 14 (2), 46-54.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. (2020). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas. *Journal of Public Health and Community Medicine*, 1 (2), 1-5.
- Lidiana, E. H. (2020), Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jkn terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. *University Research Colloquium*, 122- 125.
- Muninjaya, A.A. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasus & Tulak. (2020). Tingginya mutu pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di blud rs benyamin guluh kolaka. *Jurnal Surya Medika*, 5 (2), 9-12.
- Nusa, M., Maramis, F., & Korompis, G. (2018). Hubungan karakteristik peserta jaminan kesehatan nasional-kartu indonesi sehat dengan kepausan jasa pelayanan di puskesmas kombos kota manado. *Jurnal KESMAS*, 7 (5).
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wisata dau malang. *Jurnal Keperawatan*, 2 (2), 688-699.
- Rahmawati & Temesvari, N, A. (2020). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tangerang. *Jurnal Kesehatan*, 13 (1), 13-21.