

KORELASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TENTARA dr. SOEDJONO MAGELANG

Oleh: Arina Yuliyani dan Amika Wardana

Email: Arina.yuliyani@gmail.com

Pendidikan Sosiologi – Fakultas Ilmu Sosial – Universitas Nwngwri Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Fokus penelitian ini menguji hipotesis dengan H1: terdapat korelasi positif antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang dan H0: terdapat korelasi negatif antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. Penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Kriteria sampel yakni pasien yang dirawat minimal 2 hari. Besar sampel dalam penelitian menggunakan perhitungan Slovin, berdasarkan data yang di peroleh dalam hasil pra penelitian, peneliti mendapatkan informasi jumlah pasien untuk kelas 1 dan kelas 3 sebanyak 173 pasien. Dari 173 orang tersebut peneliti mengambil sampel penelitian 121 pasien untuk dijadikan responden dengan menggunakan perhitungan Slovin dengan margin eror sebesar 5%. Hasil yang didapatkan penelitian ini dengan menggunakan korelasi bivariate antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menghasilkan skor *Pearson Correlation* sebesar dengan $r = 0,797$ dan nilai signifikansi $p = 0,000$ yang artinya tingginya mutu pelayanan kesehatan berasosiasi dengan tingginya kepuasan pasien. Terkait dengan hasil skor *Pearson Correlation* sebesar 0,797 maka manjawab hipotesis penelitian ini dengan gagal tolak H1. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka y naik). Hasil korelasi $r = 0,797$ hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Arah hubungan positif karena nilai r positif. Kesimpulannya semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Korelasi, Mutu pelayanan kesehatan, Kepuasan Pasien

The Correlation between Health Service Quality and Patients' Satisfaction in the Army Hospital dr. Soedjono (RST dr. Soedjono)

By: Arina Yuliyani and Amika Wardana

Email: Arina.yuliyani@gmail.com

Sociology Education – Faculty Of Social Science – Yogyakarta State University

ABSTRAK

This study aims at analyzing correlation between health service quality and patients' satisfaction. This study focuses on examining hypothesis with H1: there is positive correlation between health service quality with patients' satisfaction in the Army Hospital dr. Soedjono Magelang and H0: there is negative correlation between health service quality with patients' satisfaction in the Army Hospital dr. Soedjono Magelang.

This research employed Simple Random Sampling technique. The sample criteria of this research were patients who were treated at least for 2 days. To calculate sample size, this research used Slovin's formula based on the data obtained by the result of pre-research; the researcher gained information the number of patients for 1st class and 3rd class were as many as 173 patients. Of 173 patients, the researcher took 121 patients as the research sample to be the respondents by applying Slovin's formula with the margin of error of 5%.

The results of this research acquired by using bivariate correlation between health service quality and patients' satisfaction yield the Pearce Correlation's score of $r = 0,797$ and the significant value of $p = 0,000$ that means the high quality of health care is associated with the patients' satisfaction. Associated with the result of Pearson Correlation's score of 0.797, hereby it can be concluded that the research hypothesis is failure to reject H1. Positive value indicates a one-way relationship (X increases, then y increases). The correlation result of $r = 0,797$ indicates that there is a sturdy relationship between health service quality and patients' satisfaction. Furthermore, the direction of positive relationship identified because the value of r positive. In conclusion, the higher the health service quality, the more the satisfaction of the patients.

Keywords: Correlation, Health Service Quality, and Patients' Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Fokus permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai korelasi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. Pasien yang terlibat dalam layanan kesehatan akan mempunyai pandangan yang berbeda tentang unsur yang penting dalam pelayanan mutu kesehatan. Perbedaan tersebut antara lain disebabkan oleh terdapatnya perbedaan latar belakang atau status sosialnya yang meliputi pendidikan, pengalaman, lingkungan dan kepentingan.

Mutu pelayanan kesehatan jika di kaitkan dengan tinjauan sejarah perkembangan kesehatan masyarakat di Indonesia akan berkaitan erat dengan sejarah perkembangan kesehatan, sejarah perkembangan kesehatan menjadikan acuan untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Sejarah perkembangan kesehatan masyarakat di Indonesia dimulai sejak pemerintahan Belanda abad ke-16. (Cecep, 2012:32)

Tujuan pelayanan kesehatan salah satunya yakni tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan, kemajuan di bidang ilmu kedokteran dan kesehatan masyarakat tak dapat dipungkiri akan mempengaruhi evolusi manusia melalui peningkatan derajat kesehatan (perpanjangan usia, menurunnya angka kematian bayi, peningkatan gizi) yang akhirnya akan menambah populasi manusia dengan segala konsekuensinya (Soekidjo, 2014).

Kepuasan pelanggan juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang sebenarnya dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan, dalam hal ini salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.

Di bidang kesehatan, ekspektasi atau kepentingan utama pasien dan keluarganya adalah kesembuhan atau kembalinya tubuh pasien berfungsi normal atau pasien mampu melakukan kegiatan

sehari-hari di rumah, di sekolah, di tempat kerja dan lain sebagainya, pada saat terjadi interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, akan diawali situasi informasi yang tidak seimbang (*asymetrical* atau *disbalance information*).

Kinerja pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor harapan (ekspektasi) dan kebutuhan para pengguna pelayanan, pengalaman masa lalu para pengguna pelayanan, janji penyedia jasa pelayanan seperti yang terdapat dalam promosi rumah sakit, dan komunikasi dari mulut ke mulut tentang mutu jasa pelayanan tersebut. Ruang di antara kedua tingkat kepentingan pelanggan ini merupakan batas toleransi yang masih bisa diterima (*zone of torerance*) pihak institusi penyedia pelayanan kesehatan dapat mengembangkan berbagai variasi pelayanan diterima oleh pasien.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Mutu Pelayanan Rumah Sakit

a. Pengertian Mutu pelayanan: Secara Singkat

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan

yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azrul Azwar).

b. Mutu Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia

Standar mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia akan semakin baik ke depannya, karena saat ini sudah diresmikan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1 (SNARS Ed 1). SNARS Edisi 1 merupakan standar akreditasi yang disusun oleh personil KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) mengacu pada standar ISQua (*The Internasional Society for Quality in Health Care*) dan JCI (*Joint Commission Internasional*) edisi 4 dan 5.

c. Mengukur Mutu Pelayanan Rumah Sakit

Mengukur mutu pelayanan rumah sakit yang banyak di temui di penelitian-penelitian sebelumnya serta penjelasan yang terdapat pada buku-buku referensi terkait mengukur mutu pelayanan rumah sakit, hanya ada satu cara mengukur mutu pelayanan rumah sakit menurut Parasuraman,

Zeithaml dan Malholtra (2005)

yaitu:

- 1) Bukti fisik (tangibles), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
- 2) Kehandalan (reliability) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
- 4) Jaminan (assurance) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- 5) Empati (empathy) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor atau aspek kualitas

pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

- d. Ukuran Mutu Pelayanan yang dipilih dalam Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan ukuran mutu pelayanan rumah sakit yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

2. Kepuasan Pasien

- a. Kepuasan Pasien : Penjelasan Singkat

Istilah kepuasan merupakan suatu reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan, pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan dari pelayanan, dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam penelitian ini adalah pasien.

- b. Mengukur Kepuasan Pasien

Bentuk kongkrit untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, dalam seminar survei kepuasan pasien rumah sakit, Jumadi P mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu ; 1) kenyamanan, 2) Hubungan pasien dengan petugas

Rumah Sakit, 3) Kompetensi teknis petugas, 4) Biaya.

Adapun, aspek lain yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien selain aspek yang telah penulis uraikan diatas, yakni dalam jurnal yang berjudul “Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah”, dalam jurnal tersebut aspek yang dapat di gunakan untuk mengukur kepuasan pasien meliputi : 1) Pelayanan Masuk Rumah Sakit, . 2) Pelayanan Dokter, . 3) Pelayanan Perawat, 4) Pelayanan Makanan, 5) Sarana Medis dan obat-obatan, 6) Kondisi Fisik Rumah Sakit Secara Umum, 7) Kondisi Fisik Ruang Perawatan, 8) Pelayanan administrasi.

Selanjutnya, terdapat aspek lain yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien menurut Hawkins dan Coney dalam Tjiptono (2011) ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, yaitu : 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan, 2) Dimensi Kepuasan Pelanggan, 3) Kesesuaian Harapan, 4) Minat Pembelian Ulang, 5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi, 6) ketidakpuasan Pelanggan.

c. Ukuran Kepuasan Pasien yang di Pilih dalam Penelitian

Dalam penelitian ini, membatasi beberapa indikator atau berbagai macam cara mengukur kepuasan pasien yang telah penulis jabarkan. Indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu, kesesuaian harapan, minat pembelian atau pemakaian ulang, kesiediaan untuk merekomendasi dan biaya.

C. METODE PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada tanggal 4 April 2018 sampai 30 April 2018.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. Jalan Oerip Soemohardjo No.48, Magelang.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini hanya menggunakan sumber data primer yaitu : Berkaitan dengan subjek penelitian ini, sumber data primer di peroleh dari hasil kuesioner yang di berikan peneliti kepada pasien

4. Sampel Penelitian

a. Besar Sampel Penelitian

metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Maka untuk sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{173}{1 + 173 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{173}{1 + 173(0,0025)}$$

$$n = \frac{136}{1 + 0,43^2}$$

$$n = \frac{173}{1,43}$$

n = 120,9 disesuaikan menjadi 121 responden.

Di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang yang akan peneliti ambil ada dua bangsal yaitu bangsal kelas I dan bangsal kelas III, maka di bangsal kelas I

diambil 44 responden dan bangsal kelas III diambil 77 responden, dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Bangsal kelas I} = \frac{63}{173} \times 121 =$$

44,06 disesuaikan menjadi 44 responden

$$\text{Bangsal kelas III} = \frac{110}{173} \times 121 =$$

76,93 disesuaikan menjadi 77 responden.

1) Kriteria Sampel

a) Pasien yang dirawat minimal 2 hari.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, pengambilan sampel di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono merupakan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana. Teknik simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota itu. (Sugiyono, 2001)

5. Variabel Penelitian

- a. Variabel Independen adalah mutu pelayanan
- b. Variabel dependen adalah kepuasan pasien

6. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sahnyanya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu uji akan dilakukan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. (Sugiyono,2009)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan konsistensi dari alat ukur jika mengukur gejala yang sama dilain komponen. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha_{cronbach} > 0,7$. (Sugiyono,2009)

7. Syarat Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal

sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (statistik inferensial).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk menguji apakah keterkaitan antara dua variabel yang bersifat linier. Perhitungan linieritas digunakan untuk mengetahui prediktor data peubah bebas berhubungan secara linier atau tidak dengan peubah terikat.

c. Uji Heteroskedastisitas

Penyimpangan uji asumsi klasik ini adalah adanya gejala *heteroskedastisitas*, artinya varian variabel dalam model tidak sama. Konsekuensi dari adanya gejala *heteroskedastisitas* adalah penaksiran yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel besar maupun kecil walaupun penaksiran diperoleh menggabungkan populasi dalam arti tidak bias.

8. Analisis Data

a. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk analisis data dua variabel yang bertujuan mencari kemaknaan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen kemudian dianalisis menggunakan uji *chi square*, dalam penelitian ini variabel independen

yakni mutu pelayanan dan variabel dependen yakni kepuasan pasien.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Rumah Sakit dr. Soedjono Sakit

Tugas pokok Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang yaitu melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan kepada prajurit TNI, PNS serta TNI beserta keluarganya di wilayah Kodam IV Diponegoro dalam rangka mendukung tugas pokok satuan. Akan tetapi Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono tidak menutup pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum di luar prajurit TNI dan PNS. Masyarakat umum juga dapat mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Prentase
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	57	47,1 %
	2. Perempuan	64	52,9 %
Umur	1. 17-25 tahun	28	23,1 %
	2. 26-35 tahun	52	43%

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Prentase
Jenis Kelamin	3. 36-45 tahun	21	17,4 %
	4. 46-55 tahun	20	16,5 %

3. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesesuaian kuesioner atau angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari responden. Uji Validitas Product Momen Person Correlation menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Penelitian ini telah melakukan uji validitas dengan jumlah responden 30 pasien di bangsal kelas dua Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang. r tabel dalam uji validitas yakni 0,361. Dengan r tabel 0,361 maka hasil uji validitas dalam penelitian ini valid semua dengan jumlah pernyataan 24 butir.

b. Uji Reliabilitas

Diketahui bahwa nilai Alpha sebesar 0,965. Skor ini lebih tinggi dari 0,7 artinya skala yang digunakan sangat reliable.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,965	24

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan gagal tolak H0 atau data berdistribusi normal Karena nilai p-value 0,323 > α (0,05).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		121
Normal Parameters	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,90662600
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,087
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		,954
Asymp. Sig. (2-tailed)		,323

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

b. Uji Linieritas

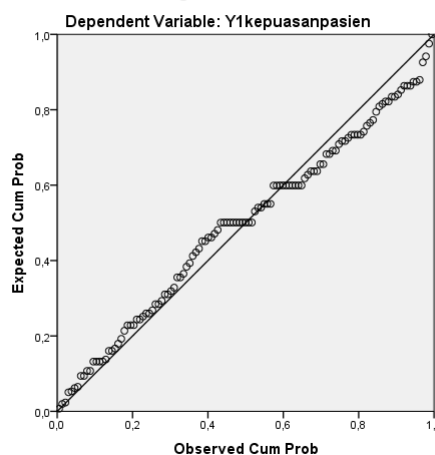
Dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan tolak H0

atau Terdapat hubungan linier secara signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien karena nilai p-value $0,000 < \alpha$ (0,05).

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	762,005	1	762,005	207,870	,000
Residual	436,227	119	3,666		
Total	1198,232	120			

The independent variable is X1mutupelayanan.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



(Grafik 1. Uji Linieritas)

c. Uji Heterokedasticitas

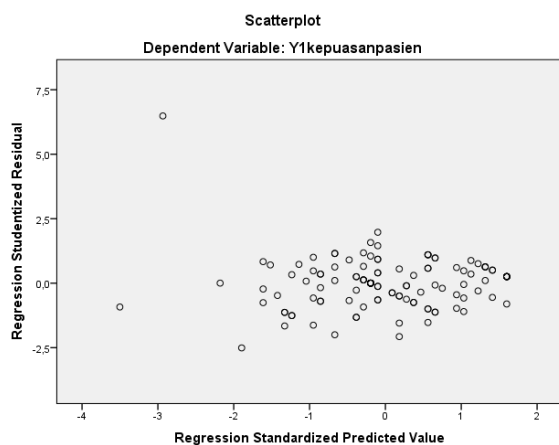
Dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan gagal tolak H0 atau

data tidak bersifat heterokedastisitas karena nilai p-value $0,503 > \alpha (0,05)$.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9,566	1	9,566	,452	,503 ^b
1 Residual	2517,118	119	21,152		
Total	2526,684	120			

a. Dependent Variable: absolut residu

b. Predictors: (Constant), Y1



(Grafik 2. Uji Heterokedasticitas)

5. Analisis Kuantitatif

a. Uji Korelasi Bivariate

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan korelasi yang kuat dan positif antara dua variabel ($r = 0,797$, $n = 121$, $p < 0,05$). Kesimpulannya adalah tingginya mutu pelayanan kesehatan

berasosiasi dengan tingginya kepuasan pasien.

	X1mutupelayanan	Y1kepuasanpasien
X1mutupelayanan	Pearson Correlation	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	121
Y1kepuasanpasien	Pearson Correlation	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	121

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Pembahasan

Hasil analisis korelasi menggunakan metode analisis korelasi bivariate antara variabel mutu pelayanan kesehatan dengan variabel kepuasan pasien menghasilkan korelasi yang sangat kuat yakni 0,797. Dengan korelasi yang sangat kuat tersebut maka menjawab hipotesis dalam penelitian ini yakni H0 ditolak dan H1 diterima. H1 dalam penelitian ini adalah terdapat korelasi positif antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. Adapun hasil korelasi yang menghasilkan $r = 0,797$ yang

artinya semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Adapun jika hasil korelasi tersebut di kaji lebih mendalam dengan mengkaitkan antara mutu pelayanan di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang dengan hasil korelasi $r = 0,797$. Berdasarkan data online (sirs.yankes.kemkes.go.id) yang di *update* pada tanggal 14 maret 2018 Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang merupakan rumah sakit kelas B. Rumah sakit dengan kategori kelas B maka mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 pelayanan medik spesialis dasar, 4 pelayanan medis penunjang medik, 8 pelayanan medik lainnya dan 2 pelayanan medik supspesialis dasar. Kriteria fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas B meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik subspesialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

Penjabaran singkat mengenai gambaran rumah sakit umum dengan kategori kelas B tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang baik. Mutu pelayanan Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang yang sudah di kategorikan baik melalui akreditasi rumah sakit maka kepuasan pasien juga baik. Hal tersebut sejalan dengan hasil korelasi penelitian ini yakni dengan skor korelasi $r = 0,797$, hubungan bersifat positif. Hubungan positif tersebut artinya tingginya mutu pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien juga tinggi.

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini yakni, penelitian yang dilakukan oleh Yulistia dkk, program pasca sarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar, tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien dan Minat Kembali untuk Memanfaatkan Pelayanan di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Umum Saerah Haji Makassar”. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni dalam penelitian tersebut

menggunakan uji t didapatkan nilai *standardized coefficients beta* 0,277 dan juga signifikan $0,004 < 0,05$. Artinya bahwa semakin kuat kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian dari Yulistia dkk ini menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Haji.

Hasil penelitian tersebut relevan dengan penelitian ini dengan menghasilkan skor *Pearson Correlation* sebesar 0,797 yang artinya terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Menggunakan analisis yang berbeda tetapi hasil yang didapatkan relevan dengan penelitian ini yakni ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

E. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Korelasi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien menghasilkan korelasi positif. Analisis yang digunakan yakni korelasi bivariate *product moment* menghasilkan skor korelasi sebesar 0,797 yang artinya yang artinya

tingginya mutu pelayanan kesehatan berasosiasi dengan tingginya kepuasan pasien. Adapun dari skor korelasi yang sangat kuat tersebut maka menjawab hipotesis dalam penelitian ini yakni H_0 ditolak dan H_1 diterima. H_1 dalam penelitian ini adalah terdapat korelasi positif antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. Korelasi positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien artinya semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka akan berpengaruh pada semakin tingginya tingkat kepuasan pasien.

2. Saran

- a. Bagi Pihak Rumah Sakit dr. Soedjono Magelang

Pihak Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang akan lebih baik jika menambah kerjasama terkait sukarelawan untuk memberikan pendampingan secara rohani bagi pasien yang di rawat inap di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang. Pihak Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang juga harus terus meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien akan terus

semakin meningkat terhadap rumah sakit dan mengurangi keluhan pasien dengan terus meningkatkan mutu pelayanan. Serta pertahankan kedisiplinan baik untuk pegawai serta pasien yang berada di Rumah Sakit Tentara dr. Soedjono Magelang karena untuk sekarang ini disiplin sudah baik.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan pada masa yang akan datang penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi penelitian, namun tetap harus mencari dan membaca referensi lain. Bagi penelitian di masa yang akan datang yang tertarik dengan penelitian kesehatan maupun rumah sakit, harus bisa melihat rumah sakit dari sisi lain tidak sebatas hanya mutu pelayanan dan kepuasan pasien tetapi masih banyak kajian yang bisa digunakan dalam penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan lembaga sosial, dapat menggunakan analisis data secara kuantitatif, karena masih banyak penelitian terkait lembaga sosial yang menggunakan analisis data secara kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A.(1988). *Pengantar Administrasi Kesehatan*.Jakarta:Binarupa Aksara.
- Bahtiar.(2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pangkajene Dan Kepulauan*.Skripsi. Alauddin Makassar
- Dobedian, (1988). *Manajemen Mutu Pelayanan*.Bandung : PT Remadja Karya.
- Ekayanti, Effi dkk.(2013). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Image di Rumah Sakit. Universitas Hasanuddin.
- Hasyim, masruroh, dkk.(2014).*Buku Pedoman Keperawatan*. Yogyakarta : Indoliterasi.
- Hawkins, DI,RJ.Best and K.A Coney .(1992).*Customer Behavior:Implications for Marketing Stratrgy,5Th ed. II* :Richard D. Irwin Inc
- <http://www.porniki-dki.org/2016-04-20-03-11-28/daftar-buku-kumpulan-peraturan/84-standar-nasional-akreditasi-rs-snars-ed-1-tahun-2017> (diakses pada tanggal 11 januari 22:30).
- http://sirs.yankes.kemkes.go.id/rsonline/Peta_list.php?ctlSearchFor=Kota+Magelang&simpleSrchFieldsComboOpt=KAB%2FKOTA&simpleSrchTypeComboNot=&simpleSrchTypeComboOpt=Equals&a=integrated&id=1&criteria=and
- Indarjati.(2001).*Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dilakukan PembedahandiRSUD Kota Tangerang*.Tesis.F.Pskologi UI Depok.
- Irawan, H.(2003).*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (cetakan ketiga)*.Jakarta: PT Gramedia.

- Jarque, C.M, and Bera, A. K.(1987). *A Test for Normality of Observations and Regression residuals. International Statistical Review.*
- Junadi,P.(1991).*Seminar Survei Kepuasan Pasien di RS, Di RSPAD GATOT SUBROTO.*
- Kuefeni, Achmad.(2012).*Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Indikator Kepuasan Pasien Hemodialisa di RSUD Gunung Jati Cirebon.*Skripsi. Stikes Mahardika.
- Muninjaya, A. A Gde.(2012).*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.*Jakarta: Kedokteran ECG.
- Notoatmodjo,Soekidjo.(2014).*Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan.*Jakarta : Rineka Cipta.
- _____, Soekidjo.(2011).*Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni.*Jakarta : Rineka Cipta.
- _____, Soekidjo.(2014).*Ilmu Perilaku Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta
- Parasuraman, A. Zeithaml,Valeria A and Malholtra,A.(2005). *SERVEQUAL : A Multiple item Scale For Electronic Service Quality.*Journal of Service Research.Vol 7, No X.
- Purnomo, Agus Septian (2011). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2011.Skripsi.Stikes Medika.
- Sabarguna,Boy S.(2008).*Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.*Jakarta: CV Sagung Seto.
- _____,Boy S.(2014). *Kompetensi Manajemen Rumah Sakit.*Jakarta : Sagung Seto.
- Satrianegara, M Fais dan Sitti Saleha.(2009).*Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan.*Jakarta: Salemba Medika.
- _____, M. Fais.(2014).*Organisasi dan Manajemen pelayanan Kesehatan : Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Saki.*jakarta: salemba Medika.
- Slovin(Sevilla et.al.,1960: 182) *Menentukan jumlah sampel dengan rumus Slovin*
- Sudiby,Reny,anggi.(2014).*Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember.*Universitas Jember.
- Sugiyono.(2009).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*Bandung: Alfabeta.
- _____.(2009).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*Bandung: Alfabeta.
- _____.(2001). *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta
- Tribowo,cecep.(2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit : Sebuah Kajian hukum Kesehatan.*Yogyakarta : Nuha Medika.
- Tjiptono,Fandy dan Gregorius Chandra.(2005).*Quality&Satisfaction.*Ando Offset: yogyakarta.
- Widayatun, Tri Rusmi.(2009).*Ilmu Perilaku.*Jakarta : Sagung Seto.
- Yustia,dkk.(2017).*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.* UMI Makassar.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki. (2012).*Statistika Terapan untuk penelitian-penelitian Ilmu Sosial.*Yogyakarta : gadjah Mada University Press.