

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KESEHATAN KERJA

Riza Masitoh Hasifa¹, Ai Susi Susanti²

Politeknik Piksi Ganesha

rizamhasifa14@gmail.com¹, as.susanti.ppg@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Jumlah populasi sebanyak 2500 pasien per bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan menggunakan teknik *random sampling* atau secara acak dengan jumlah sampel/responden sebanyak 50 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji korelasi *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi rank spearman adalah 0,65 berada pada interval 0,6 – 0,799 yang dikategorikan Kuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengaruh mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of the quality of health services on the satisfaction of inpatients at the Occupational Health Hospital of West Java Province. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include distributing questionnaires and conducting literature studies. The total population is 2.500 patients per month. The sampling technique uses random sampling with a total sample size of 50 people. The data analysis techniques used are validity tests, reliability tests, and Spearman rank correlation tests. The research results show that the Spearman rank correlation coefficient value is 0.65 in the interval 0.6–0.799, which is categorized as strong. So, it can be concluded that the quality of health services has a strong influence on the satisfaction of inpatients at the West Java Province Occupational Health Hospital.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Health Services

PENDAHULUAN

Instansi Kesehatan yaitu suatu kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta contohnya Puskesmas atau Rumah Sakit. Yantu, Bokingo, & Pade (2023) mengungkapkan bahwa rumah sakit adalah entitas yang melayani warga di bidang kesehatan dan mengatur layanan kesehatan seperti penjaga jalur, perawatan malam, dan kegiatan

Riza Masitoh Hasifa, Cs: Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Page 10

berbahaya, serta layanan dokter, perawat, dan sumber daya kesehatan lainnya. Di Rumah Sakit terdapat beberapa pelayanan kesehatan untuk pasien diantaranya Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Pelayanan Penunjang Medis dan Instalasi Rawat Inap.

Rumah sakit juga menyediakan berbagai layanan dalam layanan rumah sakit, seperti penyediaan kamar asrama, fasilitas kamar, pengiriman obat-obatan, dan makanan dukungan kesehatan. Apa yang diberikan oleh rumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk kebutuhan, keinginan, pengalaman pribadi, dan komunikasi melalui iklan pemasaran. Selain itu, usia, pendidikan, jenis kelamin, kepribadian, suku, dan latar belakang budaya, serta kasus penyakit, semua mempengaruhi persepsi dan harapan pasien. Kepuasan pasien terkait dengan loyalitas pasien di antara variasi yang berbeda dalam latar belakang pasien; jika layanan yang ditawarkan baik, diharapkan untuk memberikan kepuasan dan mempertahankan lebih banyak konsumen. Karena ketika seorang pasien menerima layanan yang ia anggap baik, ia akan puas dengan pelayanannya, dan ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien sendiri, rumah sakit harus selalu meningkatkan pelayanannya kepada setiap orang yang diberikan karena setiap pasien memiliki pendapatnya sendiri tentang layanan yang diberikan, dan dengan demikian rumah sakit akan menerima peningkatan kunjungan pasien.

Kemampuan perawat untuk memberikan layanan untuk memberikan kepuasan pasien, terutama layanan darurat, dapat diukur dalam hal responsif, keandalan, keyakinan, penekanan, dan nyata (kualitas layanan) dari perawatan ke pasien (Thalib & Sabidullah, 2017). Namun, kebutuhan masyarakat untuk layanan yang layak tidak segera terpenuhi. Hal ini dapat terjadi ketika fasilitas kesehatan, seperti peralatan, tidak cukup tersedia, serta persiapan staf kesehatan. Ini adalah masalah yang sering menyebabkan keluhan publik tentang ketidakpuasan dengan layanan kesehatan. Selain itu, itu tidak mengecualikan kemungkinan keterampilan sumber daya manusia dalam memberikan layanan masyarakat yang efektif (Tueno, 2022).

Terdapat beberapa Rumah Sakit di daerah Bandung, salah satunya Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat. Dalam hal menentukan kepuasan pasien maka Rumah Sakit perlu meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar tujuan Rumah Sakit tercapai. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat”.

Riza Masitoh Hasifa, Cs: Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Page 11

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan rawat inap di RSUD Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Bustami, 2014).

Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan & Widyastuti, 2015).

Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Daryanto, 2014).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas dan sebaliknya (Kotler, 2014).

Tingkat kepuasan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi dan sasaran (Sugito, 2015). Pelanggan yang dimaksud dapat dikatakan sebagai pasien, karena untuk pelayanan kesehatan pasien-lah yang menjadi pelanggan jasa pelayanan kesehatan.

Riza Masitoh Hasifa, Cs: Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Page 12

Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas (Wirijadinata, 2019). Bila mutu pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penyusun dalam penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian ini berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik untuk pengambilan data yaitu kuesioner dan studi pustaka. Populasi yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah 2500 pasien per bulan. penelitian ini menggunakan dua jenis sampel, yakni sampel subjek dan sampel objek. Dalam penelitian ini penulis menentukan sampel dengan menggunakan *random sampling* atau secara acak. Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus taro yamane dengan tingkat presisi 20% sehingga didapat sampel sebanyak 50 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini memakai uji validitas, uji reliabilitas, dan uji korelasi *Rank Spearman*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan program SPSS for windows versi 29.0. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat pada tanggal 27 Maret 2023 sampai dengan 27 Mei 2023.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL

Uji Validitas

Memverifikasi bahwa suatu pernyataan benar atau valid tanpa konfirmasi tambahan apa pun, menggunakan uji validitas. Pada hal tersebut harus mampu mengurangaikan data secara lengkap. Uji Validitas untuk mengetahui apakah pertanyaan yang telah dibuat. Uji Korelasi Pearson penelitian ini, tingkat signifikansi koefisien determinasi Pearson adalah 0,05 tingkat signifikansi kurang

Riza Masitoh Hasifa, Cs: Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Page 13

dari atau sama dengan 0,05 maka butir pertanyaan valid dan bila lebih besar atau sama dengan 0,05 maka butir pertanyaannya tidak valid” (Ghozali, 2016).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan (X)

No	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	0.513	0.279	Valid
X2	0.818	0.279	Valid
X3	0.696	0.279	Valid
X4	0.674	0.279	Valid
X5	0.524	0.279	Valid
X6	0.701	0.279	Valid
X7	0.640	0.279	Valid
X8	0.672	0.279	Valid

Dari hasil output uji validitas diketahui nilai r hitung masing-masing pernyataan dibaca pada hasil *Pearson Correlation*. Nilai kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang didapat dari nilai r *Product Moment* pada taraf signifikan 0,05 dengan uji dua arah dan N=50, didapat r tabel sebesar 0,279. Ini artinya pernyataan variabel (X) dapat dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

No	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0.702	0.279	Valid
Y2	0.585	0.279	Valid
Y3	0.714	0.279	Valid
Y4	0.718	0.279	Valid
Y5	0.576	0.279	Valid
Y6	0.566	0.279	Valid
Y7	0.538	0.279	Valid
Y8	0.653	0.279	Valid
Y9	0.523	0.279	Valid

Dari hasil output Uji Validitas diketahui nilai r hitung masing-masing pernyataan dibaca pada hasil *person correlation*. Nilai kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang didapat dari nilai r *Product Moment* pada taraf signifikan 0,05 dengan uji dua arah dan N=50, didapat r tabel sebesar 0,279. Ini artinya pernyataan variabel (Y) dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Keandalan adalah parameter yang memberikan perangkat pengukuran yang mengukur tanda yang sama dengan konsistensi yang sama. Jika kesalahan pengukuran sederhana, perangkat pengukur dapat diandalkan; jika kesalahan pengukur besar, peralatan pengukur tidak dapat dipercaya. Tes keandalan dapat digunakan untuk menentukan kekuatan korelasi dalam kuesioner. Dengan perangkat lunak SPSS, korelasi antara klaim dalam penelitian dapat dinilai menggunakan perkiraan *Alpha Chronbach* (Ghozali, 2016). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Chronbach's Alpha*(a) > R tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan Kesehatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,812	8

Uji Reliabilitas menunjukkan koefisien Cronbach Alpha sebesar 0,812 lebih besardari 0,6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument kuisoner ini Reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,799	9

Uji Reliabilitas menunjukkan koefisien *Cronbach Alpha* sebesar 0,799 lebih besardari 0,6 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument kuisoner ini Reliabel.

Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Unit Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat

Tabel 5. Frekuensi Jawaban Responden Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden					Jml Responden
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan dan tenaga medis berpenampilan menarik dan rapih	24	20	6	0	0	50
2	Ruangan di rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	19	21	10	0	0	50
3	Dokter sudah handal dalam menggunakan kemampuannya	25	22	3	0	0	50
4	Pelayanan yang dilakukan petugas medis sudah tepat waktu	13	22	15	0	0	50
5	Tenaga medis memberikan kemampuan menghadapi keluhan	10	33	7	0	0	50
6	Petugas medis di rumah sakit ini sudah cukup ramah	11	25	14	0	0	50
7	Tenaga medis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	13	27	10	0	0	50
8	Perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada pasien	17	24	9	0	0	50

Sumber: Data diolah peneliti, 2023.

Dari data di atas dapat dianalisis dengan cara membandingkan total skor terhadap jumlah skor ideal. Jumlah total skor yang diperoleh melalui pengolahan data untuk Mutu Pelayanan (Variabel X) adalah 1658. Jadi penilaian responden tentang Mutu Pelayanan jika dipersentasikan adalah:

$$\frac{1658}{2000} \times 100\% = 82,9\%$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat adalah Sangat Baik.

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat

Tabel 6. Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden					Jml Responden
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Ruang rawat inap telah memiliki fasilitas yang memadai	14	27	9	0	0	50
2	Pihak Rumah Sakit telah memiliki denah ruangan yang jelas	11	26	13	0	0	50
3	Tiap unit ruang rawat inap telah memiliki penerangan yang cukup	17	26	7	0	0	50
4	Rumah Sakit telah menyediakan tempat sampah di setiap ruangan rawat inap	10	20	20	0	0	50
5	Petugas medis telah mampu memahami keluhan setiap pasien	13	24	13	0	0	50
6	Dokter telah menangani pasien sesuai dengan jadwal	10	25	15	0	0	50
7	Petugas medis terampil dalam menggunakan alat-alat pendukung medis yang ada di Rumah Sakit	22	22	6	0	0	50
8	Biaya yang ditentukan oleh Rumah Sakit sesuai dengan kualitas pelayanan kepada pasien	6	29	15	0	0	50
9	Rumah Sakit telah memberikan rincian harga yang jelas kepada pasien	10	29	11	0	0	50

Sumber: Data diolah peneliti, 2023.

Dari data di atas dapat dianalisis dengan cara membandingkan total skor terhadap jumlah skor ideal. Jumlah total skor yang diperoleh melalui pengolahan data untuk kepuasan pasien (Variabel Y) adalah 1824. Jadi penilaian responden tentang kepuasan pasien jika di persentasikan adalah:

$$\frac{1824}{2250} \times 100\% = 81,1\%$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat adalah Sangat Baik.

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kesehatan Kerja

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel dapat diuji Riza Masitoh Hasifa, Cs: Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Page 17

dengan menggunakan teknik korelasi. Salah satu teknik korelasi tersebut adalah korelasi *Rank Spearman*. Hubungan antara variabel X (mutu pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pasien) adalah sebagai berikut:

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum x^2 \cdot \sum y^2}}$$

Tabel 7. Perhitungan Rank Kembar

Rank Kembar	t_x	T_x		Rank Kembar	t_y	T_y
28	3	2		30	2	0.5
29	4	5		31	2	0.5
30	4	5		32	4	5
31	6	17.5		33	5	10
32	3	2		34	5	10
33	4	5		35	2	0.5
34	7	28		36	7	28
35	4	5		37	5	10
36	2	0.5		38	4	5
37	3	2		39	3	2
38	3	2		41	4	5
39	4	5		42	3	2
	$\sum T_x$	79		45	2	0.5
					$\sum T_y$	79

Sumber: Data diolah peneliti, 2023.

$$\begin{aligned} \sum x^2 &= \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_x \\ &= \frac{50^3 - 50}{12} - 79 \\ &= 10412.5 - 79 \\ &= 10333.5 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_y \\ &= \frac{50^3 - 50}{12} - 79 \\ &= 10412.5 - 79 \\ &= 10333.5\end{aligned}$$

Setelah mengetahui rank kembar X dan Y, maka kita dapat menentukan rank spearmannya adalah:

$$\begin{aligned}r_s &= \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}} \\ &= \frac{10333.5 + 10333.5 - 7236}{2\sqrt{(10333.5)(10333.5)}} \\ &= \frac{13431}{20667} \\ &= 0.65\end{aligned}$$

Berdasarkan analisis pengolahan data, maka nilai koefisien korelasi rank spearman adalah 0,65. Dengan membandingkan koefisien korelasi rank spearman hasil hitung dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi dapat diketahui bahwa koefisien korelasi rank spearman sebesar 0,65 berada pada interval 0,6 – 0,799 yang dikategorikan Kuat. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah Kuat. Dengan kata lain semakin baik mutu pelayanan maka semakin baik juga kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja.

Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (mutu pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) yang dinyatakan dalam persentasi, maka dapat dihitung dengan koefisien determinan (Kd) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= 0,65^2 \times 100\% \\ &= 0,4225 \times 100\% \\ &= 42,25\%\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diketahui bahwa mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 42,25%, sedangkan sisanya sebesar 57,75% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, mungkin bisa dijadikan bahan penelitian lebih lanjut oleh peneliti lain.

PEMBAHASAN

Berdasar pada hasil uji korelasi Rank Spearman mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kesehatan Kerja. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sehingga hasil penelitian ini senada dengan teori yang dikemukakan oleh Bustami (2014) mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Pohan & Widyastuti (2015) mengungkapkan bahwa kepuasan pasien adalah ukuran perasaan pasien sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan yang dihasilkan setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkan pasien.

Kepuasan adalah aspek penting dalam membangun sistem pengiriman layanan yang merespon kebutuhan klien sambil meminimalkan biaya dan waktu dan memaksimalkan efek layanan pada populasi dan target (Sugito, 2015). Klien dalam hal ini dapat disebut sebagai pasien, karena pasien adalah klien perawatan kesehatan.

Mereka akan senang jika pengalaman di rumah sakit mereka lebih baik dari yang diharapkan, tetapi tidak puas jika pengalaman hospitalisasi mereka kurang dari yang diperkirakan (Wirijadinata, 2019). Jika kualitas perawatan kesehatan tidak dipantau dan ditingkatkan secara konsisten, jumlah pasien kemungkinan akan menurun.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kesehatan kerja penulis dapat

menyimpulkan Mutu Pelayanan di RSUD Kesehatan Kerja dilihat dari hasil penyebaran kuisioner, pelayanan di RSUD Kesehatan Kerja sudah sangat baik, kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kesehatan Kerja dari hasil penyebaran kuisioner kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja sudah sangat baik, Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kesehatan Kerja dari hasil uji korelasi rank spearman menghasilkan 0,65 artinya hubungannya kuat yang berada pada interval 0,6 – 0,799 dan diuji pada koefisien determinasi menghasilkan angka sebesar 42,25%, sedangkan sisanya sebesar 57,75% yang dipengaruhi dari faktor lain, adapun kendala-kendala yang terhadap Pelayanan yang dilakukan petugas medis kurang tepat waktu, kurang ramahnya petugas medis kepada pasien, koordinasi antara petugas medis dan administrasi kurang baik, Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yaitu melakukan pelayanan tepat waktu, dilakukan evaluasi mingguan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas penulis memberikan saran untuk pihak rumah sakit yaitu sebaiknya pelayanan dilakukan dengan tepat waktu sesuai jadwal dalam melakukan pelayanan kepada pasien, petugas medis lebih meningkatkan keramahan kepada pasien, tingkatkan kembali mengenai komunikasi efektif agar tidak terjadi kesalahan dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2014). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Pohan, I., & Widyastuti, P. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kesehatan EGC.
- Sugito, H. (2015). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diambil dari <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thalib, T., & Sabidullah, I. (2017). Kualitas Pelayanan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Aloe Saboe. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*,

IV(2), 119–128.

Tueno, N. S. (2022). Kompetensi Karyawan Administrasi dalam Pengelolaan Transaksi Hutang Dagang di Swalayan Jayamart Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, *III(1)*, 119–128.

Wirijadinata, J. J. (2019). *Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Yantu, I., Bokingo, A. H., & Pade, M. R. D. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Tenaga Kontrak Di Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, *10(1)*, 104–110. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.528>