

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

Kasiyo*,Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Abstract

The relationship of service quality with the satisfaction of the patient's family in the output policy

Background: Quality health services, namely services provided to patients can provide a sense of security, comfort, fulfillment of physical, emotional and spiritual needs that can reduce anxiety so as to accelerate the healing process. While the impact of nurses on the quality of nursing services that are not qualified for patients are feelings of humiliation, fear, hopelessness, helplessness, alienation, vulnerability, bad memories, loss of self-control and slowing down the healing process.

Purpose: of this study was to determine the relationship between service quality and patient family satisfaction at the outpatient mental health clinic of the Lampung Provincial Hospital in 2019

Methods: The type of research used in this research is quantitative. The design in this study uses analytic which means research that explores how and why health phenomena occur, using a cross sectional approach. The population in this study was the entire family of mental patients who had control at the Mental Health Clinic of the RSJD Lampung Province with an average number of visits per month was 2,580 patients. Thus, a sample of 171 respondents was obtained. In this study the sampling technique used is accidental sampling.

Result: Based on the results of statistical tests, obtained p-value 0.004 or p-value < value (0.05),

Conclusion: Which means that there is a relationship between service quality and patient family satisfaction at the Outpatient Psychiatric Poly Hospital of the Lampung Province Hospital in 2019.

Keywords: Service Quality; Patient Family Satisfaction

Abstrak

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan rasa aman, nyaman, terpenuhinya kebutuhan fisik, emosi dan spiritual yang dapat mengurangi kecemasan sehingga mempercepat proses penyembuhan. Sedangkan dampak perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang tidak berkualitas bagi pasien yaitu perasaan dipermalukan, takut, putus asa, ketidakberdayaan, keterasingan, kerentanan, kenangan buruk, kehilangan kendali diri dan memperlambat proses penyembuhan.

Tujuan: Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Poli Jiwa rawat jalan RSJD Provinsi Lampung Tahun 2019

Metode: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif*. Desain dalam penelitian ini menggunakan *analitik* yang artinya penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pendamping pasien jiwa yang melakukan kontrol di Poli Jiwa RSJD Provinsi Lampung dengan rata-rata jumlah kunjungan perbulan adalah 2.580 pasien Sehingga di dapatkan sampel sejumlah 171 responden. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Hasil: Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,004 atau p-value < nilai α (0,05). Simpulan:

Simpulan: Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Poli Jiwa rawat jalan RSJD Provinsi Lampung Tahun 2019.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Keluarga Pasien*

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah: "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat". Sebuah RS mempunyai beberapa jenis pelayanan diantaranya: pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan pelatihan medik dan para medik (Pohan, 2016). Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif, begitu sebaliknya pelayanan rumah sakit yang buruk akan berdampak kepada menurunnya kredibilitas rumah sakit serta menurunkan kunjungan pasien karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Nursalam, 2016). Berdasarkan peraturan Pemerintah (PP) NO. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan

Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada semua institusi pemerintah untuk melakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan pemerintah. Kedua pokok hukum tersebut secara tertulis telah menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai layanan publik (Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung, 2017).

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang (p value 0,000) (Khasanah, 2010). Penelitian sebelumnya juga telah membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras Boyolali (p value 0,000) (Nursini, 2010). Selain itu, hasil penelitian sebelumnya juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam (Puti, 2013).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kusmiran, 2018).

Kasiyo*,Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan jiwa tentunya mengacu pada berbagai faktor. Ada 5 faktor yaitu: 1) karakteristik pasien, 2) bentuk fisik, 3) jaminan, 4) kepedulian, 5) keandalan (Nursalam, 2016). ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak (Kuntoro, 2010).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan jiwa ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas, sehingga tidak sedikit pasien merasakan tidak puas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Kotler, 2016). Hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung mengenai kepuasan pelayanan kesehatan tahun 2015 didapatkan 56,7% pasien menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan, pada persepsi kehandalan (50,7%), persepsi ketanggapan (26,9%), persepsi jaminan (37,3%), persepsi empati (43,3%) dan persepsi mutu layanan yang berwujud (25,4%) (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2015).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan rasa aman, nyaman, terpenuhinya kebutuhan fisik, emosi dan spiritual yang dapat mengurangi kecemasan sehingga mempercepat proses penyembuhan. Sedangkan dampak perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang tidak berkualitas bagi pasien yaitu perasaan dipermalukan, takut, putus asa, ketidakberdayaan, keterasingan, kerentanan, kenangan buruk, kehilangan kendali diri dan memperlambat proses penyembuhan (Morrison & Burnard, 2011).

Angka kepuasan pasien dapat dipantau melalui kunjungan pasien baru dan kunjungan pasien lama, pada tahun 2016 kunjungan pasien lama mencapai 29.793 pasien, dan kunjungan pasien baru mencapai 2.598, tahun 2017 kunjungan pasien lama mencapai 31.792 dan kunjungan pasien baru mencapai 2.371, sedangkan tahun 2018 kunjungan pasien lama mencapai 32.859 dan kunjungan pasien baru mencapai 1.958 (Profil Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung, 2018).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Menurut hasil survey yang peneliti lakukan terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari pemenuhan harapan dan kenyataan Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2016 adalah kepuasan responden berdasarkan dimensi mutu pelayanan dimana responden cukup puas berjumlah 114 (52,3%) pada aspek tangible, puas 103 (47,2%) pada aspek empathy, puas 96 (44%) pada aspek responsiveness, puas 96 (44%) pada aspek reliability dan puas 101 (46,3%) pada aspek assurance, sedangkan menurut survey kepuasan masyarakat Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung Tahap 2 Tahun 2017 diketahui beberapa pelayanan yang menunjukkan masyarakat kurang puas

Kasiyo*,Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

bahkan tidak puas adalah kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan (Profil Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung, 2017).

Alasan bagi peneliti ingin melakukan penelitian ini adalah berdasarkan survey laporan tingkat kepuasan pasien Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2017, salah satu faktor yang menentukan puas atau tidak puas keluarga pasien adalah kualitas pelayanan kesehatan, dimana terdapat beberapa unsur pelayanan yang mempunyai kuadaran A (tidak puas) dan kuadaran C (kurang puas) yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian mendapatkan jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan (Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung, 2017). Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Poli Jiwa Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung Tahun 2019".

keluarga pendamping pasien jiwa yang melakukan control di Poli Jiwa rsjd Provinsi Lampung pada hari pengumpulan data, dikarenakan jumlah populasi > 100 responden maka akan menggunakan rumus lamenshow. Sehingga di dapatkan sampel sejumlah 171 responden. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*

METODE

Jenis penelitian *kuantitatif*. Desain dalam penelitian ini *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian dilakukan Di Poli Jiwa Rawat Jalan RSJD Provinsi Lampung. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 10-25 Januari 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pendamping pasien jiwa yang melakukan kontrol di Poli Jiwa Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung dengan rata-rata jumlah kunjungan perbulan adalah 2.580 pasien (RM Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh

Kasiyo*,Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

HASIL

Tabel Data Demografi Responden N 164

Variabel	Hasil
Usia (Mean$\pm$SD)(Rentang)(Tahun)	(52.73 $\pm$ 13.323)(25-65)
Jenis kelamin (n/%) Laki-laki Perempuan	99/57.9 72/42.1
Pendidikan (n/%) Perguruan tinggi SMA SMP SD	18/10,5 77/45.0 48/28.1 28/16.4
Pekerjaan (n/%) PNS Swasta Wiraswasta Buruh	6/3.5 41/24.0 63/36.8 61/35.7

Kasiyo^{*},Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

Kualitas pelayanan (n/%) Baik Tidak baik	59/34.5 112/65.5
Kepuasan keluarga pasien (n/%) Puas Tidak puas	83/48.5 88/51.5

Kasiyo^{*},Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

Berdasarkan tabel diatas frekuensi usia mean 52.7, standar deviasi 13.323, rentang 25-65 tahun, jenis kelamin laki-laki berjumlah 99 responden (57,9%), pendidikan paling tinggi adalah pendidikan SMA yang berjumlah 77 responden (45,0%), pekerjaan sebagai wiraswasta yang berjumlah masing-masing 63 responden (36,8%), kualitas pelayanan, tidak baik berjumlah 112 responden (65,5%), kepuasan keluarga, merasa tidak puas berjumlah 88 responden (51,5%).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di Poli Jiwa Rawat Jalan RSJD Provinsi Lampung Tahun 2019, ada 59 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, dimana 38 responden (64,4%) merasa puas dan 21 responden (35,6%) merasa tidak puas, sedangkan ada 112 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan tidak baik, dimana 45 responden (40,2%) merasa puas dan 67 responden (59,8%) merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,004 atau p-value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Poli Jiwa rawat jalan RSJD Provinsi Lampung Tahun 2019 dengan nilai OR sebesar 2,694 yang artinya responden yang mendapatkan kualitas pelayanan tidak baik berpeluang 2,694 kali lebih besar untuk merasa tidak puas.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di Poli Jiwa Rawat Jalan RSJD Provinsi Lampung, rata-rata responden mendapatkan kualitas pelayanan yang tidak baik berjumlah 112 responden (65,5%) Mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang krusial (Nursalam, 2016). Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas,

dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif, begitu sebaliknya pelayanan rumah sakit yang buruk akan berdampak kepada menurunnya kredibilitas rumah sakit serta menurunkan kunjungan pasien karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit UNS, menyebutkan bahwa Hasil penelitian berdasarkan metode IPA menunjukkan secara keseluruhan indikator dimensi pelayanan dari tingkat kinerja dalam kategori sangat baik dan tingkat harapan dalam kategori sangat penting. Adapun dimensi yang berada di kuadran A adalah dimensi *competence*, di kuadran B adalah dimensi *credibility*, di kuadran C adalah dimensi *access*, serta di kuadran D adalah dimensi *communication* dan *courtesy* (Juliana, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti ada beberapa kualitas pelayanan dirasakan responden kurang baik yaitu dokter/perawat menjelaskan kurang baik setiap pelayanan yang akan diberikan, pelayanan rawat jalan di poli jiwa kurang memiliki ruang tunggu yang bersih, pelayanan rawat jalan di poli jiwa kurang memiliki toilet/WC yang bersih, dan dokter/perawat tidak mendengarkan keluhan keluarga pasien serta tidak memberikan jalan keluar dalam konsultasi. Salah satu kurangnya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien adalah tenaga kesehatan dokter/perawat dalam memberikan pelayanan

Kasiyo^{*}, Triyoso, Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

kesehatan tidak mengikuti SOP RSJD Provinsi Lampung yang telah ditetapkan.

Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di Poli Jiwa Rawat Jalan RSJD Provinsi Lampung, rata-rata responden merasa tidak puas berjumlah 88 responden (51,5%).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kusmiran, 2018).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan jiwa tentunya mengacu pada berbagai faktor. ada 5 faktor yaitu: 1) karakteristik pasien, 2) bentuk fisik, 3) jaminan, 4) kepedulian, 5) keandalan (Nursalam, 2016). Ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak (Kuntoro, 2010).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan jiwa ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas, sehingga tidak

sedikit pasien merasakan tidak puas (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Sayidiman Magetan, menyebutkan bahwa Desain penelitian ini adalah penelitian *observasional (non-experiment)* analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang menjelaskan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Besar sampel sejumlah 100 orang. Data selanjutnya dianalisis dengan uji *chi-square*. Hasil: Penelitian ini dilakukan dengan uji *chi-square* antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil $p < 0,0001$ (Umi Yuliani, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti sebagian besar responden merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, hal ini dikarenakan berdasarkan penilaian terhadap instrumen penelitian yang telah diisi oleh responden yaitu responden merasa kurang senang karena dokter/perawat tidak memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat jalan, responden merasa kurang senang karena dokter/perawat tidak selalu menjaga kerapian dalam berpenampilan, responden merasa khawatir karena dokter/perawat tidak mampu menangani masalah pengobatan pasien dengan professional, responden merasa kurang puas karena dokter/perawat tidak selalu memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia dan responden merasa kurang puas, karena pelayanan yang diberikan dokter/perawat memandangi pangkat/status tetapi berdasarkan kondisi pasien.

Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di Poli Jiwa Rawat Jalan RSJD Provinsi Lampung

Kasiyo^{*}, Triyoso, Vera Yuliani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

Tahun 2019, ada 59 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, dimana 38 responden (64,4%) merasa puas dan 21 responden (35,6%) merasa tidak puas, sedangkan ada 112 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan tidak baik, dimana 45 responden (40,2%) merasa puas dan 67 responden (59,8%) merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,004 atau p-value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Poli Jiwa rawat jalan RSJD Provinsi Lampung Tahun 2019 dengan nilai OR sebesar 2,694 yang artinya responden yang mendapatkan kualitas pelayanan tidak baik berpeluang 2,694 kali lebih besar untuk merasa tidak puas.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan rasa aman, nyaman, terpenuhinya kebutuhan fisik, emosi dan spiritual yang dapat mengurangi kecemasan sehingga mempercepat proses penyembuhan. Sedangkan dampak perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang tidak berkualitas bagi pasien yaitu perasaan dipermalukan, takut, putus asa, ketidakberdayaan, keterasingan, kerentanan, kenangan buruk, kehilangan kendali diri dan memperlambat proses penyembuhan (Morrison & Burnard, 2011).

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui hal-hal sebagai berikut: komunikasi dari mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, dan komunikasi eksternal (Nursalam, 2015).

Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan jiwa tentunya mengacu pada berbagai faktor. Ada 5 faktor yaitu: 1) karakteristik pasien, 2) bentuk fisik, 3) jaminan, 4) kepedulian, 5) keandalan (Nursalam, 2015). Ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*), 2) keandalan (*reliability*), 3) jaminan (*assurance*), 4) empati (*empathy*), 5) bukti fisik (*tangible*). Dengan faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan

yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak (Kuntoro, 2010).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Romi Apriyadi Dabri, dkk tentang Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013, menyebutkan bahwa Tidak ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam wujud kehandalan (*reliability*) fasilitas sarana rumah sakit dengan Kepuasan Pengunjung di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda. Tidak ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam wujud daya tanggap (*responsiveness*) petugas mengenai fasilitas sarana rumah sakit dengan Kepuasan Pengunjung di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda. Ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam wujud kehandalan (*reliability*) fasilitas prasarana rumah sakit dengan Kepuasan Pengunjung di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda. Tidak ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam wujud daya tanggap (*responsiveness*) petugas mengenai fasilitas prasarana rumah sakit dengan Kepuasan Pengunjung di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda. Ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam wujud jaminan (*assurance*) mengenai fasilitas prasarana dengan Kepuasan Pengunjung di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda. Ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam wujud empati (*empathy*) petugas mengenai fasilitas prasarana rumah sakit dengan Kepuasan Pengunjung di Ruang Rawat Inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda.

Kasiyo*,Triyoso,Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti terdapat kualitas pelayanan yang baik, namun terdapat sebagian responden yang tidak puas, hal ini dikarenakan berdasarkan perhitungan skor pada lembar kuesioner diketahui dokter/perawat tidak memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan. Dalam hasil penelitian juga diketahui bahwa, terdapat kualitas pelayanan yang tidak baik, namun sebagian responden merasa puas, hal ini dikarenakan berdasarkan perhitungan skor pada lembar kuesioner diketahui bahwa dokter/perawat tidak menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti juga menyimpulkan bahwa terdapat kualitas pelayanan yang tidak baik, dan sebagian besar responden tidak puas, hal ini dikarenakan berdasarkan perhitungan skor pada lembar kuesioner diketahui dokter/perawat tidak memberikan penjelasan setiap pelayanan yang akan diberikan, dokter/perawat tidak melayani dengan sungguh-sungguh dan dokter/perawat tidak memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat jalan, dan sebaliknya terdapat kualitas pelayanan yang baik dan responden mendapatkan kepuasan, hal ini dikarenakan sesuai dengan skor pada jawaban kuesioner diketahui dokter/perawat menjelaskan prosedur pemeriksaan, memberikan informasi tentang penggunaan obat serta memberikan motivasi serta dukungan kepada pasien dan keluarga pasien untuk selalu patuh terhadap program pengobatan yang dijalankan.

Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, terdapat keterbatasan dalam penelitian, yaitu dalam melakukan analisis data peneliti hanya mengolah data hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, namun peneliti tidak mejabarkan komponen-komponen pada kualitas pelayanan, seperti Reliabilitas / Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Daya Tangkap (*Responsiveness*) karena tujuan peneliti akan ingin mengetahui gambaran

secara umum mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada keluarga pasien terhadap kepuasan pasien, sehingga dalam penelitian ini, peneliti hanya melakukan pengolahan data sampai sebatas analisis bivariat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti kesimpulan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,004 atau p-value < nilai α (0,05) yang artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di Poli Jiwa rawat jalan RSJD Provinsi Lampung Tahun 2019.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, saran yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Bagi Responden
Diharapkan agar responden dapat memberikan masukan terkait dengan pelayanan kesehatan jiwa yang kurang baik kepada pasien, sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, dan diharapkan kepada keluarga responden agar mampu memberikan dukungan lebih baik lagi untuk memberikan semangat dan pengetahuan yang baik tentang pencegahan penyakit pasien.
- 2) Bagi RSJD Provinsi Lampung
Diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan agar pihak RSJD Provinsi Lampung dapat melakukan evaluasi kepada tenaga kesehatan yang ada agar dapat menerapkan kinerja pelayanan kesehatan dengan maksimal yang telah sesuai dengan SOP RSJD Provinsi Lampung.
- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan agar peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien polijiwa rawat jalan di RSJD Provinsi Lampung, seperti faktor pengetahuan,

Kasiyo^{*}, Triyoso, Vera Yulyani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa

keterampilan mengikuti SOP, faktor masa kerja dan faktor beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. (2015). *Profil Cakupan Pelayanan Kesehatan*. Lampung.
- Juliana. (2016). *Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit UNS*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Kountoro. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kusmiran, E. (2015). *Soft skills caring dalam pelayanan keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Morrison & Burnard, 2011. *Caring Dalam Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Profil Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung. (2016). *Survei Kepuasan Keluarga Pasien Ditinjau Dari Pemenuhan Harapan Dan Kenyataan Di 9 Unit Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Lampung*.
- Pohan, A. (2018). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Japri, R. A., Paranoan, D. B., & Paselle, E. (2017). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013. *Jurnal Administrative Reform*, 2(2), 149-159.
- Setiadi. (2007). *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suarli. (2009). *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfa Beta.
- Trismiyana, E., Andoko, A., & Sutiadi, A. (2021). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Karyawan Terhadap Kepatuhan Dalam Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) Di Pt. Semen Batu Raja Unit Panjang Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 3(2), 227-239.
- Umi Yuliani (2016) *Tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Sayidiman Magetan*.

Kasiyo*, Triyoso, Vera Yuliani

Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Kasiyo * Email: kasyokw@gmail.com