JURNAL SKRIPSI

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI OBGYN DI RUMAH SAKIT PELENGKAP MEDICAL CENTER JOMBANG

DIMAS BAYU PURWITO
2223201002

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO
2024

PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto:

Nama : Dimas Bayu Purwito
NIM : 2223201002
Program Studi : S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat

Setuju naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari Pembimbing, dipublikasikan dengan mencantumkan nama tim pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, 01 Agustus 2024

Dimas Bayu Purwito
NIM : 2223201002

Mengetahui,

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Arief Fardiansyah, ST., M.Kes.	Dwi Helynarti Syurandhari, S.Si., S.K.M., M.Kes
NIK. 220 250 007	NIK 220 250 010

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI OBGYN DI RUMAH SAKIT PELENGKAP MEDICAL CENTER JOMBANG

DIMAS BAYU PURWITO
2223201002

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Arief Fardiansyah, ST., M.Kes.	Dwi Helynarti Syurandhari, S.Si., S.K.M., M.Kes
NIK. 220 250 007	NIK 220 250 010

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI OBGYN DI RUMAH SAKIT PELENGKAP MEDICAL CENTER JOMBANG

Dimas Bayu Purwito
Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto
Email: dimas.bayu.purwito@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross sectional, populasi dalam penelitian ini sebanyak 518 Pasien dengan menggunakan accidental sampling dan diperoleh sampel sebanyak 84 orang. Instrumen yang digunakan adalah aplikasi SIM RS di bulan Maret 2024.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden berumur < 40 tahun sejumlah 78 orang (92.2%) dengan sebagian kecil memiliki pekerjaan yg beragam(lain-lain) dan memiliki latar belakang pendidikan di tingkat SMA sebanyak 30 orang (35.7), serta sebagian besar responden memiliki status ekonomi yang baik dengan sebagian besar responden menggunakan dana pribadi untuk sumber pengobatan,sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang di dapatkan baik, serta merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.Hasil Penelitian bivariat menujukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (P Value 0,000) ada pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Sedangkan variabel status ekonomi (P Value 0,194),variabel sumber biaya (P Value 0,706) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Hasil Analisa menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mendominasi Tingkat Kepuasan Pasien. Oleh sebab itu, RS Pelengkap Medical Center Jombang harus bisa menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang dapat membentuk kepuasan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang dapat membentuk kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Pasien, Pelayanan**.**

ABSTRACT

One of the goals of improving the quality of health services is patient satisfaction. The aim of this research is to determine the relationship between patient characteristics and service quality with patient satisfaction at the Jombang Medical Center Complementary Hospital in 2024.

This research uses a cross sectional research design, within a population This study consisted of 518 patients using accidental sampling and a sample of 84 people was obtained. The instrument used was RS SIM application in March 2024.

The research results show that almost all respondents aged < 40 years are 78 people (92.2%) with a small portion having various jobs (others) and have an educational background at high school level as many as 30 people (35.7), and the majority of respondents have good economic status with the majority of respondents using personal funds for treatment resources, the majority of respondents stated that the quality of service they received was good, and they were satisfied with the service provided The results of the bivariate research show that the Service Quality variable (P Value 0.000) has an influence on the quality of service with the level of satisfaction of ob-gyn outpatients at the Jombang Medical Center Complementary Hospital. Meanwhile, the economic status variable (P Value 0.194), the cost source variable (P Value 0.706) has no effect on the level of satisfaction of ob-gyn outpatients at the Jombang Medical Center Complementary Hospital.

The analysis results in this research show that service quality dominates the level of satisfaction. Therefore, the Jombang Medical Center Complementary Hospital must be able to provide optimal health service efforts and improve the quality of service that can create optimal satisfaction and improve the quality of service that can create patient satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Quality, Patients, Service

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 pasal 48 ayat 2 penyelenggaraan upaya kesehatan didukung oleh sumber daya kesehatan. Sumber daya kesehatan dalam rangka penyelenggaraan kesehatan salah satunya diwujudkan dengan adanya fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan Masyarakat.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat (Republik Indonesia, 2020). Setiap Rumah Sakit

mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan Rumah Sakit (Republik Indonesia, 2018).

Memberikan layanan kesehatan yang bermutu adalah sebuah kewajiban dalam mewujudkan *universal health coverage*, yang menggambarkan peran penting penyelenggaraan layanan kesehatan yang bermutu. Untuk mewujudkan *universal health coverage*, pelayanan kesehatan yang optimal tidak dapat diberikan hanya dengan menjamin ketersediaan infrastuktur, suplai medis dan penyedia layanan kesehatan. Perbaikan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan memutuhkan fokus seksama terhadap mutu layanan kesehatan, yang meliputi penyelenggaraan layanan yang efektif, aman dan berfokus pada pasien serta tepat waktu, adil, terintegrasi dan efisien. Mutu layanan kesehatan adalah sejauh mana layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat dapat meningkatkan *probabilitas outcome* kesehatan yang diinginkan, serta tetap konsisten dengan ilmu pengetahuan profesional saat ini (Hanum, 2020).

Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil dan harapannya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga meliputi aspek ketelitian, kecermatan, keahlian dokter, kepercayaan terhadap dokter, selektifitas dokter dalam memberi obat, keterbukaan dokter dalam menjawab pertanyaan pasien dan memberi penjelasan tentang penyakit pasien, keselektifan dokter dalam merujuk pasien, waktu tunggu dan keramahan dokter serta petugas kesehatan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan akan selalu menyangkut aspek teknis dan aspek kemanusiaan, yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi dan penerima pelayanan kesehatan (Ervianingsih dkk., 2020).

Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang merupakan rumah sakit kelas D milik Swasta yang telah terakreditasi. Pelayanan kesehatan di RS Pelengkap Medical Center Jombang antara lain pelayanan gawat darurat, pelayanan penunjang, pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap di RS Pelengkap Medical Center Jombang meliputi ruang kelas VVIP, VIP, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3, sedangkan untuk pelayanan rawat jalan meliputi 16 poliklinik. Berikut adalah data jumlah kunjungan pasien rawat jalan RS Pelengkap Medical Center Jombang Tahun 2021 – 2023. Untuk menghadapi persaingan yang ketat dengan 12 rumah sakit lainnya yang berada di

Kabupaten Jombang, maka RS Pelengkap Medical Center Jombang harus bisa menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang dapat membentuk kepuasan yang optimal dan meningkatkan mutu pelayanan yang dapat membentuk kepuasan pasien sehingga nantinya banyak masyarakat yang memanfaatkan fasilitas pelayanan rawat jalan di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang telah diterima oleh pasien pada pelayanan rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang, dan dari hasil yang didapatkan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber perencanaan untuk perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *non eksperimental* dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian ini akan ada dua variabel yaitu variable independen dan variable dependen, varibel independen pada penelitian ini adalah karakteristik pasien dan kualitas pelayanan, sedangkan variable dependen pada pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan melalui tahapan dengan menentukan sampel penelitian dengan teknik *Accidental Sampling*. Data yang dibutuhkan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Setelah data terkumpul dilakukan *editing*, *coding*, *scoring* dan *tabulating* kemudian dilakukan analisis.

Penelitian ini dilakukan di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner di Poli Obgyn RS Pelengkap Medical Center Jombang bulan Februari sampai dengan Maret 2024. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dan proporsi dari variabel independen dan variabel dependen, selanjutnya analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan variabel independent dan variabel dependent. Metode statistik yang akan digunakan yaitu uji chi square dalam aplikasi SPSS dengan α yang akan digunakan 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian ini melihat karakteristik responden berdasarkan wawancara dengan menggunakan kuesioner yang telah dilalukan di poli Obgyn RS Pelengkap Medical Center Jombang pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024. Data tersebut kemudian dilakukan analisis dengan uji *chi square* pada aplikasi SPSS untuk mengetahui perbedaan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah karakteristik pasien dan kualitas pelayanan, sedangkan yang merupakan variabel dependennya adalah kepuasan pasien.

1. Data Umum

Data umum menyajikan karaktersitik responden berdasarkan Umur, Pekerjaan, Pendidikan, Status Ekonomi, Sumber Biaya dan Kualitas Pelayanan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	< 40 Tahun	78	92.9%
2.	> 40 Tahun	6	7.1%
	Total	84	100%

Tabel 1 memperlihatkan bahwa hampir seluruh responden berumur < 40 tahun sejumlah 78 orang (92.2%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Wiraswasta	19	22.6%
2.	Peg.Swasta	24	28.6%
3.	ASN	16	19%
4.	Lain-lain	25	29.8%
	Total	84	100%

Tabel 2 memperlihatkan bahwa hampir setengahnya responden memiliki pekerjaan yang beragam (lain-lain) sebanyak 25 orang (29.8%) dan sebagian kecil lainnya bekerja sebagai Peg.Swasta (28.6%), Wiraswasta (22.6%) dan ASN sebanyak (19%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	SMA	30	35.7%
2.	D3	28	33.3%
3.	S1	26	31%
	Total	84	100%

Tabel 3 memperlihatkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki riwayat pendidikan di tingkat SMA sebanyak 30 orang (35.7%), dan sebagian kecil lainnya memilik riwayat pendidikan ditingkat D3 (33.3%) dan S1 sebanyak (31%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Status Ekonomi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kurang	41	48.8%
2.	Baik	43	51.2%
	Total	84	100%

Tabel 4 memperlihatkan bahwa hampir setengahnya dari responden memiliki status ekonomi yang baik sebanyak 43 orang (33.3%), dan hampir setengah dari responden lainnya memilik status ekonomi kurang sebanyak 41 orang (35.7%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Biaya

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Biaya di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Sumber Biaya	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Pribadi	52	61.9%
2.	Asuransi	32	38.1%
	Total	84	100%

Tabel 5 memperlihatkan bahwa sebagian besar dari responden memiliki sumber biaya pengobatan dari dana pribadi yaitu sebanyak 52 orang (61.9%), dan sebagian kecil dari responden sumber biaya pengobatan dari asuransi yaitu sebanyak 32 orang (38.1%).

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Baik	72	85.7%
2.	Kurang	12	14.3%
	Total	84	100%

Tabel 6 Memperlihatkan bahwa hampir seluruhnya responden mengatakan bahwa di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang memiliki kualitas pelayanan yang baik sebanyak 72 orang (85.7%), dan sebagian kecil responden mengatakan bahwa di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang memiliki kualitas pelayanan kurang sebanyak 12 orang (14.3%).

2. Data Khusus

Data khusus menyajikan karakteristik responden berdasarkan Variabel Independen (terikat) yaitu Tingkat Kepuasan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan.

Tabel 7 Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Kepuasan.di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No.	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Puas	53	63.1%
2.	Kurang	31	36.9%
	Total	84	100%

Tabel 7 Memperlihatkan bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 53 orang (63.1%), dan sebagian kecil responden mengatakan kurang puas sebanyak 31 orang (39.9%).

3. Hubungan Karakteristik Pasien dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

Pada penelitian ini dilakukan analisis untuk mengetahui Hubungan Status Ekonomi, Sumber biaya pengobatan, dan kualitas Pelayanan (Variabel Independen) dengan tingkat Kepuasan (Variabel Dependen) sebagai berikut:

a. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

Tabel 8 Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR
		Puas		Kurang					
		f	%	f	%	f	%		
1	Baik	53	73,6	19	26,4	72	85,7	0,000	0,000
2	Kurang	0	0	12	38,7	12	14,3		
	Total	53	63,1	31	36,9	84	100		

Tabel 8 pada tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa 53 (73.6%) responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang baik dibandingkan dengan pasien yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan kurang memiliki tingkat kepuasan yang kurang pula ada sebanyak 12 orang (38.7%).

b. Tabulasi Silang Sumber Biaya dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

Tabel 9 Tabulasi Silang Sumber Biaya dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No	Sumber Biaya	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR
		Puas		Kurang					
		n	f	n	f	N	f		
1	Pribadi	32	61,5	20	38,5	52	61,9	0,706	0,706
2	Asuransi	21	65,6	11	34,4	32	38,1		
	Total	53	63,1	31	36,9	84	100		

Tabel 9 pada tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa 32 (61.5%) responden yang sumber biaya pengobatan di dapat dari dana pribadi menyatakan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang dibandingkan dengan pasien dengan sumber biaya pengobatan dari asuransi cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 11 (34.4%) responden.

c. Tabulasi Silang Status Ekonomi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

Tabel 10 Tabulasi Silang Status Ekonomi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang

No	Status Ekonomi	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR
		Puas		Kurang					
		n	f	n	f	N	f		
1	Kurang	23	56,1	18	43,9	41	48,8	0,194	0,194
2	Baik	30	69,8	13	30,2	43	51,2		
	Total	53	63,1	31	36,9	84	100		

Tabel 10 pada tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa 30 (63.1%) responden dengan status ekonomi baik menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang dibandingkan dengan pasien dengan status ekonomi kurang yang cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 18 (41.8%) responden

PEMBAHASAN

1. Mengidentifikasi status ekonomi pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Berdasarkan tabel 4 memperlihatkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki status ekonomi yang baik sebanyak 43 orang (33.3%), dan hampir setengah dari responden lainnya memilik status ekonomi kurang sebanyak 41 orang (35.7%).

Pada Penelitian yang dilakukan oleh (Maharlouei N, 2017) yang menyebutkan bahwa orang-orang dari kelas sosial rendah (mempunyai pendapatan yang kurang) ternyata cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan orang yang lebih tinggi kelas sosialnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa status sosial ekonomi merupakan salah satu faktor yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan yang diterima. Pasien yang memiliki status sosial ekonomi rendah secara signifikan lebih puas bila dibandingkan dengan yang memiliki status social ekonomi menengah atau tinggi.

Namun Pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk seluruh masyarakat yang berada Indonesia karena merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat umum dan harus dilakukan tanpa memandang status sosial ekonomi agama dari setiap orang.

2. Mengidentifikasi sumber biaya pengobatan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Berdasarkan Tabel 5 memperlihatkan bahwa sebagian besar dari responden memiliki sumber biaya pengobatan dari dana pribadi yaitu sebanyak 52 orang (61.9%), dan sebagian kecil dari responden sumber biaya pengobatan dari asuransi yaitu sebanyak 32 orang (38.1%).

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Nadillah Nurahma, 2023) Selain kualitas pelayanan, variabel lain yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya.ia juga menyatakan bahwa biaya (cost) didefinisikan sebagai sumber daya yang dikorbankan (*sacrified*) atau dilepaskan (*forgone*) untuk mencapai tujuan tertentu. (Kieso, 2011) Menyatakan biaya yaitu *cost is the value exchange at the time somethingis acquired* artinya biaya adalah pertukaran nilai saat diperoleh sesuatu. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustin dkk (2018) yang menunjukkan biaya secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu. Penetapan tarif layanan pada layanan jasa kesehatan harus selalu berpedoman pada biaya yang dikeluarkan untuk menciptakan pelayanannya, sebab bila penyedia layanan jasa kesehatan menetapkan tarif dibawah biayanya, maka penyedia layanan jasa kesehatan tersebut akan mengalami kerugian, sehingga kelangsungan hidup penyedia layanan jasa kesehatan tidak akan terjamin. (Mughnii Yunihati, 2020)

3. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Berdasarkan Tabel 6 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang memiliki kualitas pelayanan yang baik sebanyak 72 orang (85.7%), dan sebagian kecil responden mengatakan bahwa di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang memiliki kualitas pelayanan kurang sebanyak 12 orang (14.3%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Bata, 2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan responsiveness dengan kepuasan pasien di RSUD

Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan nilai p (0,000) < α (0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas responsiveness yang dirasakan responden, yaitu perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Hasil penelitian lain menyebutkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tanggungan BPJS di RS Bethesda Yogyakarta (p value = 0,0001) (Saputro, 2015)

Kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga di tentukan Oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah dan digiring kearah keadaan yang memuaskan. Upaya yang jelas dari pihak rumah sakit agar memberikan pelayanan yang secara konsepsional dan terpadu menjamin kepuasan pada pasien. Ketidak puasan pasien yang paling sering di kemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku pertugas rumah sakit khususnya di rawat jalan, antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, doker sulit ditemui dan lamanya proses pendaftaran pasien, kepuasan pelanggan dipandang sebagai unsur penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit. Unsur penentu penilaian baik dan buruknya sebuah rumah sakit ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu aspek klinis, efesiensi dan efektifitas, serta keselamatan pelanggan (Etika Iskandar Br.Ginting, 2019)

4. **Menganalisis hubungan status ekonomi pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.**

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* untuk mengetahui pengaruh status ekonomi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang di peroleh nilai P value 0,194 yang berarti nilai P value 0,194 > 0,05 artinya Tidak ada pengaruh status ekonomi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Diketahui nilai OR status ekonomi sebesar 0,194 yang berarti bahwa status ekonomi dengan tingkat kepuasan pasien.Berdasarkan Distribusi frekuensi pada penelitian ini di dapatkan bahwa hampir setengah dari responden memiliki status ekonomi yang baik sebanyak 43 orang (33.3%),dan hampir setengah dari responden lainnya memilik status ekonomi kurang sebanyak 41 orang (35.7%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2018) Tidak terdapat pengaruh antara pendapatan pasien terhadap penilaian kualitas pelayanan dan secara statistik signifikan (p = 0.843). Tidak terdapat hubungan antara status ekonomi dengan penilaian dimensi kualitas produk. Penilaian yang tinggi diberikan mayoritas oleh pasien yang berlatar belakang memiliki pendapatan kurang dari UMR. Hal tersebut dikarenakan mayoritas responden merupakan pasien BPJS Kesehatan, sehingga pasien memberikan penilaian yang tinggi untuk kualitas produk karena produk yang didapatkan bebas biaya atau gratis. Menurut beberapa responden yang merupakan pasien BPJS, obat yang didapatkan gratis sehingga tidak perlu menuntut kualitas produk yang lebih dari apa yang telah didapatkan. Maharlouei et al (2017) menyebutkan bahwa Orang-orang dari kelas sosial rendah (mempunyai pendapatan yang kurang) ternyata cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan orang yang lebih tinggi kelas sosialnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa status sosialekonomi merupakan salah satu faktor yang paling signifikan memengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan yang diterima. Pasien yang memiliki status sosial ekonomi rendah secara signifikan lebih puas bila dibandingkan dengan yang memiliki status social ekonomi menengah atau tinggi.

Secara ekonomi, permintaan akan jasa merupakan kegiatan meminta sesuatu tidak secara gratis atau dengan pengorbanan, dalam hal ini pasien mengeluarkan uang untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan.Seorang konsumen yang telah mengeluarkan biaya atau tidak gratis ingin memperoleh kepuasan maksimum.

5. **Menganalisis hubungan sumber biaya pengobatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.**

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* untuk mengetahui pengaruh sumber biaya dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang di peroleh nilai P value 0,706 yang berarti nilai P value 0,706 > 0,05 artinya Tidak ada pengaruh sumber biaya dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Diketahui nilai OR sumber biaya sebesar 0,706 yang berarti bahwa sumber biaya dengan tingkat kepuasan pasien.Berdasarkan Distribusi frekuensi pada penelitian ini di dapatkan bahwa

sebagian besar dari responden memiliki sumber biaya pengobatan dari dana pribadi yaitu sebanyak 52 orang (61.9%),dan sebagian kecil dari responden sumber biaya pengobatan dari asuransi yaitu sebanyak 32 orang (38.1%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Intiasari) didapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan status pasien (sumber biaya) dengan tingkat kepuasan.penelitian ini menunjukkan fenomena yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Secara teoritik seseorang dengan status pembiayaan askes/ jamkesmas memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang status pembiayaan nya umum. Hasil yang dilakukan oleh (Intiasari) ini menunjukkan proporsi responden dengan status pembiayaan askes yang puas (57,7%), dibandingkan dengan pasien umum yang puas (44,4%). Namun, secara statistic tersebut menunjukkan tidak ada hubungan antara status pembiayaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Puspitasari AD, 2020.) juga menunjukkan hasil yang tidak sejalan. Pada penelitian yang menganalisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS, didapatkan hasil sebagian besar responden BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan (77,4%), dan hampir seluruh responden Non BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan (94,9%) dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di ruang nifas kelas II RSUD Soegiri Lamongan.

Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu yang indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien adalah umur, jenis kelamin, lama perawatan, pekerjaan, pendidikan, suku bangsa, kelas perawatan maupun indikator lainnya.

Sumber biaya kesehatan antara negara yang satu dan lainnya berbeda-beda tergantung sistem politik yang dianut oleh suatu negara. Keseluruhan biaya kesehatan berasal dari swasta/ masyarakat pengguna dan penyelenggara baik swasta dan pemerintah subsidi yang diberikan pemerintah hanya sebesar 30% dari total biaya kesehatan, sedangkan 70% nya masih merupakan tanggung jawab masyarakat yang di dominasi oleh sistem pembiayaan tunai secara individual. (Musthofa, 2009)

6. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang di peroleh nilai P value 0,000 yang berarti nilai P value 0,000 < 0,05 artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Diketahui nilai OR kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang berarti bahwa 53 (73.6%) responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan di Poli Obgyn Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang baik dibandingkan dengan pasien yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan kurang memiliki tingkat kepuasan yang kurang pula ada sebanyak 12 orang (38.7%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Cilvia Debi Pratiwi, 2018) menunjukan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara adalah baik. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan. Pasien yang memilih kualitas jasa pelayanan kesehatan baik adalah yang terbanyak dibandingkan dengan yang memilih kualitas jasa pelayanan kesehatan kurang baik. Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah Penelitan yang dilakukan (Tucunan, 2017) tentang kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sorong menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Sosial) Kesehatan.

Kualitas jasa pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan termasuk didalamnya tenaga kesehatan kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Peranan penting dari setiap system layanan kesehatan ialah adanya jaminan kualitas layanan kesehatan yang diberikannya. Dengan semakin meningkatnya perhatian terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan, pemahaman pendekatan jaminan kualitas layanan kesehatan menjadi semakin penting.

Kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Pelengkap Medical Center Jombang kebanyakan pasien puas terhadap pelayanan di poli obygn mulai dari penjelasan dokter yang jelas dan pelayanan yang

ramah. Dari hasil wawancara banyak pasien mengatakan sangat puas tentang kesiapan dokter dalam melayani pasien, Pasien yang datang berobat merasa nyaman ketika dokter atau perawat selalu menanggapi keluhan yang diberikan pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan dapat dirumuskan simpulan penelitian yaitu tidak ada pengaruh status ekonomi dan sumber biaya pengobatan dengan tingkat kepuasan pasien dan ada pengaruh kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang.

Pembaca atau peneliti selanjutnya diharapkan masih perlu mengadakan penelitian yang lebih lanjut terkait faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli obgyn di RS Pelengkap Medical Center Jombang. Para pekerja diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan hal-hal yang dapat membuat pasien lebih nyaman dan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu RS harus lebih memperhatikan dan memenuhi permintaan layanan kesehatan yang diinginkan oleh pasien. Pihak RS diharapkan dapat meningkatkan daya tanggap, komunikasi, teliti dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan, dan manajemen keperawatan yang sudah ada, sehingga pasien yang berkunjung merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Bahak Udin, M. (2021). *Buku Ajar Statistik Pendidikan*. Sidoarjo : Umsida Press.

Bata, Y. W. (2013). hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Penguna Akses Sosial Pada Pelayanan RawatInap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Mayarakat*.

Cilvia Debi Pratiwi, A. A. (2018). HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MOPUYA KECAMATAN DUMOGA UTARA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *Jurnal KESMAS*.

Dahlan, S. (2014). *Statistik untuk Kedokteran Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.

Ervianingsih, Dewi, N. P., Kusumaningrum, A. E., Asriwati, Ismainar, H., Magfirah, Umniyatun, Y., Nurmansyah, M. I., Alaydrus, S., Hadi, I., Syamsuriansyah, Siregar, R. A., & Darmayani, S. (2020). *Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung : Widina Bakti Persada.

Etika Iskandar Br.Ginting, S. T. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poly Obgyn RSUD.Dr.RM.Djoelham Kota Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia* .

Hanum, F. (2020). *Rencana Aksi Kegiatan Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan tahun 2020 - 2024*. Jakarta : Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.

Intiasari, A. K. (n.d.). PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS BANYUMAS. *Jurnal Kesmasindo.*

Kieso. (2011). *Intermediate Accounting 14 th Edition.*

Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A., & Germas, A. (2013). *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong*. https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/view/824 diakses 20 Januari 2024.

Maharlouei N, A. M. (2017). Socioeconomic Status and Satisfaction with Public Healthcare System in Iran. MUALIM, R. A. (2020). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN STRESS KERJA PADA PEKERJA BAGIAN DRIVER PT.BUKIT MAKMUR(BAM) DI KABUPATEN BENGKULU.

Mughnii Yunihati, Z. B. (2020). PENGARUH FASILITAS DAN TARIF PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN PASIENPADA KLINIK DOKTER JUNAIDI KECAMATAN KAMPA. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*.

Musthofa, S. P. (2009). *Pembiayaan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin.* Universitas DiPonegoro .

Nadillah Nurahma, F. K. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*.

Nursalam. (2013). *Manajemen keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika.

PERSI. (2022). *KODE ETIK RUMAH SAKIT INDONESIA (KODERSI)*. Jakarta : PERSI.

Puspitasari AD, E. P. (2020.). Perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dengan BPJS berdasarkan mutu pelayanan keperawatan.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta : Sekretariat Negara.

Saputro, A. D. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Dirumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Sudirman, Riska Yanuarti, Oktarianita, Fini Fajrini, Siti Kurnia Widihastuti, & Editor Ahmad Yani. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Palu : Ara Digital Mandiri.

Sumantri, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana.

Tucunan, A. R. (2017). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap RumahSakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado.