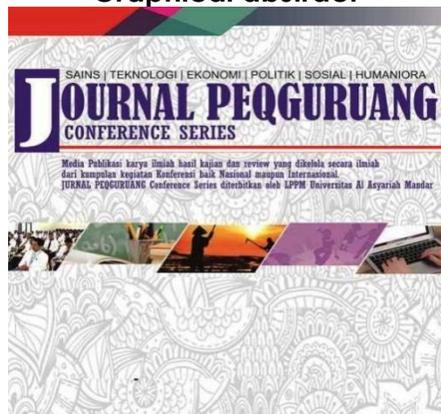


### Graphical abstract



## TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PERAWATAN KEMUNING BERDASARKAN MUTU PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH POLEWALI MANDAR

<sup>1</sup>\*Andi Liliandriani, <sup>1</sup>Sukmawati, <sup>1</sup>Ayu Andira  
<sup>1</sup>Universitas Al Asyariah Mandar

\*Corresponding author  
[aliliandriani@gmail.com](mailto:aliliandriani@gmail.com)

### Abstract

Since the implementation of physical distancing and Large-Scale Social Restrictions (PSBB) on March 20, 2020, there has been a decrease in patient visits at the Polewali Mandar Regional General Hospital from April to November with an average number of 69 per month 2020. Encourage the public to maintain social distance, avoiding crowds, and the recommendation to stay at home resulted in changes in the flow of the health service process during the Covid-19 pandemic, such as the application of standard precautions for all patients and their families. The existence of the Covid-19 policy in the form of screening, service procedures, and changing service process flows are thought to also affect patient satisfaction and service quality. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of inpatients based on the quality of service during the Covid-19 pandemic at the yellow treatment of the Polewali Mandar Regional General Hospital in 2021. The type of research used was a quantitative Cross Sectional Study method, namely to determine the relationship between service quality and patient satisfaction. Sampling was carried out using total sampling with a sample of 40 inpatients. Data collection is done by collecting primary data and secondary data. Data analysis was carried out using the chi square test. From the results of this study, it was found that there was an effect of patient satisfaction based on the service quality, Tangible dimension (0.001 < 0.05), reliability dimension (0.000 < 0.05), responsiveness dimension (0.002 < 0.05), assurance dimension (0.000 < 0, 05 and the dimensions of empathy (0.001 < 0.05). It is recommended to continue to improve the service quality aspects on the dimensions of Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy so that patients are satisfied with the services they receive.

**Keywords:** *Level Of Satisfaction, Quality Of Service*

### Abstrak

Semenjak diberlakukannya *physical distancing* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada 20 Maret 2020, terjadi penurunan kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar dari bulan April sampai dengan November dengan jumlah rata-rata 69 perbulan 2020. Dorongan kepada masyarakat untuk menjaga jaga jarak, menghindari kerumunan, dan anjuran untuk tetap diam di rumah mengakibatkan alur proses pelayanan kesehatan selama pandemi *Covid-19* berubah, seperti penerapan langkah pencegahan standar untuk semua pasien dan kuluarga. Adanya kebijakan *Covid-19* berupa *screening*, prosedur pelayanan, serta alur proses pelayanan yang berubah diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan mutu pelayanan pada masa pandemi *Covid-19* di perawatan kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif metode *Cross Sectional Study* yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan total sampling dengan jumlah sampel 40 pasien rawat inap. Pengumpulan data dilakukan dengan pengambilan data primer dan data sekunder. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan uji *chi square*. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan dimensi *Tangible* (0,001<0,05), *dimensi reliability* (0,000<0,05), *dimensi responsiveness* (0,002<0,05), *dimensi assurance* (0,000<0,05 dan *dimensi empathy* (0,001<0,05). Disarankan untuk terus meningkatkan aspek mutu pelayanan pada dimensi *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Sehingga pasien tetap mempertimbangkan untuk melakukan pengobatan di RSUD Polewali Mandar.

**Kata kunci:** *Tingkat Kepuasan, Mutu Pelayanan*

### Article history

DOI: <https://dx.doi.org/10.35329/jp.v3i2.2586>

Received : 11 Agustus 2021 | Received in revised form : 29 September 2021 | Accepted : 26 Oktober 2021

## 1. PENDAHULUAN

*Coronavirus Disease 19* (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut coronavirus 2 (*severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* atau SARS-CoV-2). Virus ini merupakan keluarga besar coronavirus yang dapat menyerang hewan. Ketika menyerang manusia coronavirus biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernafasan seperti flu, MERS (*Middle East Respiratory Syndrome*) dan SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*). *Coronavirus Disease 19* sendiri merupakan coronavirus jenis baru yang ditemukan di Wuhan, Hubei, China pada tahun 2019 (Ilmiyah, 2020; Hui, et al., 2020). Karena itu, coronavirus jenis baru ini diberi nama *Coronavirus Disease 2019* yang disingkat menjadi *Coronavirus* (COVID-19).

Di Indonesia sendiri kasus pertama COVID-19 terkonfirmasi pada tanggal 2 maret 2020 dan pada tanggal 10 april 2020 penyebarannya telah meluas di 34 provinsi di Indonesia. Sampai pada tanggal 30 oktober 2020, kasus COVID-19 di Indonesia sudah mencapai 334.295 kasus dan angka pasien yang meninggal sebanyak 13.782 kasus (Kemenkes RI, 2020). Sebagai upaya pengendalian terhadap penyebaran SARS-CoV-2 pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan pembatasan sosial termasuk pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan COVID-19.

Dalam pelaksanaannya peraturan tersebut diturunkan dalam peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang pedoman PSBB. Pelaksanaan PSBB dilakukan di kota-kota besar Indonesia, kegiatan PSBB adalah untuk menegaskan kembali tentang pembatasan-pembatasan aktivitas sosial orang perorang yang sangat memungkinkan terjadinya penularan dengan waktu penerapan bervariasi tergantung jumlah kasus infeksi. Masyarakat juga dihimbau untuk tidak bepergian termasuk ke fasilitas kesehatan kecuali jika sangat memerlukannya. Pemberi layanan kesehatan di Rumah Sakit dalam melakukan layanan kepada masyarakat sesuai dengan standar protokol kesehatan nasional agar pemberi layanan terjamin keselamatannya. Pasien, petugas dan pengunjung Rumah Sakit yang membutuhkan layanan dan kepentingan lainnya di Rumah Sakit agar dapat mengikuti protokol kesehatan yang berlaku di Rumah Sakit untuk meminimalisir terpapar COVID-19 (Kemenkes RI, 2020).

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanannya. Rumah Sakit sebagai salah satu penyelenggara kesehatan dalam pelaksanaannya dituntut untuk menyediakan pelayanan yang

bermutu seperti dalam UU RI No. 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata.

Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar yang merupakan Rumah Sakit milik pemerintah daerah dengan visi: menjadikan Rumah Sakit pusat rujukan terbaik dan kebanggaan masyarakat Sulawesi Barat, ternyata tidak luput dari permasalahan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Hasil pengambilan data awal pada bulan Januari 2021, diketahui bahwa masih ada pasien, keluarga pasien bahkan masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diterima yang dinilai masih kurang di RSUD Polewali Mandar. Seperti pelayanan apotek yang terlalu memakan waktu, etika petugas pelayanan loket yang kurang baik terhadap pasien, WC yang kurang bersih, nomor antrian yang sulit didapatkan sehingga pasien meminta untuk antrian langsung dan petugas diminta untuk menghibau agar pengantar tidak menempati tempat duduk pasien, karna mengingat tempat duduk saat ini dibatasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian rekam medis RSUD Polewali Mandar dilihat dari jumlah kunjungan pasien rawat inap di perawatan Kemuning pada tahun 2020 pada bulan januari sampai bulan maret rata-rata sebanyak 161 perbulan sebelum pandemi Covid-19 masuk di Polewali Mandar. Dan pada saat Pandemi Covid-19 masuk ke Polewali Mandar jumlah kunjungan pasien menurut pada bulan bulan april sampai bulan november rata-rata sebanyak 69 perbulan. Dengan diterapkannya alur pelayanan triage Covid-19 di semua unit pelayanan, diduga terjadi penurunan mutu pelayanan kesehatan.

Perawatan kemuning merupakan salah satu ruang rawat inap kelas II di Rumah Sakit Polewali Mandar. perawatan kemuning terbagi atas 2 ruangan yaitu ruang zal laki-laki dan ruang zal wanita yang memiliki jumlah bansal masing-masing 8 bansal.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Supartiningsih, 2017).

Ada lima kelompok dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: dimensi mutu pelayanan atau *Service Quality* (SERVQUAL) diantaranya *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Adapun Pengukuran kepuasan dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pasien dengan

menggunakan kuesioner kepuasan pasien (Tjiptono, 2000).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Perawatan Kemuning Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimasa Pandemi Covid-19 Di RSUD Polewali Mandar.

## 2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah survei observasional dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dimulai 09 Mei-09 Juni 2021 dengan jumlah populasi adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar. dengan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin sebanyak 40. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi-square* nilai  $\alpha=0,05$ .

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. HASIL

#### 1). Analisis Univariat

##### a). Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar Tahun 2021

Distribusi Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Persentasi (%)
<b>Umur responden</b>		
17-25	7	17,5
26-35	4	10,0
36-40	8	20,0
41-50	8	20,0
51-60	13	32,5
Total	40	100,0
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	20	50,0
Perempuan	20	50,0
Total	40	100,0
<b>Pendidikan terakhir</b>		
Tidak sekolah	11	27,5
SD	9	22,5
SMP	8	20,5
SMA	9	22,5
PT	3	7,5
Total	40	100,0
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	12	30,0
Wirasuasta	2	5,0
URT	16	40,0
Lain-lain	10	25,0
Total	40	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia 51-60 tahun yaitu sebanyak 13 orang (32,5%), memiliki jumlah jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang sama sebanyak 20 orang (50,0%) sebagian besar

pekerjaannya yang dimiliki yaitu URT sebanyak 16 orang (40,0%), mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir yaitu Tidak Sekolah sebanyak 11 orang (27,5%).

### b). Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar Tahun 2021

Distribusi Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentasi (%)
Puas	22	55,0
Kurang puas	18	45,0
Total	40	100,0

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui pasien yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak (55,0 %) dengan jumlah 22 responden. Pasien yang mengatakan Kurang puas sebanyak (45,0%) dengan jumlah 18 responden.

### c). Mutu Pelayanan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar Tahun 2021

Distribusi Mutu Pelayanan	Jumlah (n)	Persentasi (%)
<b>Dimensi Bukti Langsung</b>		
Baik	16	40,0
Kurang baik	24	60,0
Total	40	100,0
<b>Dimensi Kehandalan</b>		
Baik	19	47,5
Kurang baik	21	52,5
Total	40	100,0
<b>Dimensi Daya Tanggap</b>		
Baik	20	50,0
Kurang baik	20	50,0
Total	40	100,0
<b>Dimensi jaminan</b>		
Baik	25	62,5
Kurang baik	15	37,5
Total	40	100,0
<b>Dimensi empati</b>		
Baik	13	32,5
Kurang baik	27	67,5
Total	40	100,0

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pasien yang menilai mutu pelayanan pada dimensi bukti langsung kurang baik sebanyak 24 orang (60,0%), pada dimensi kehandalan mayoritas pasien yang menilai kurang baik sebanyak 21 orang (52,5), pada dimensi daya tanggap pasien yang menilai kurang baik memiliki jumlah yang sama dengan pasien yang menilai baik sebanyak 20 orang (50,0), pada dimensi jaminan mayoritas pasien yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 25 orang (62,5%) sedangkan pada dimensi empati mayoritas pasien menilai mutu pelayanan kurang baik sebanyak 27 orang (67,5).

## 2). Analisis Bivariat

### a). Pengaruh kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan lima dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Tabel 5. Pengaruh Kepuasan Pasien Berdasarkan Mutu Pelayanan Pada Dimensi Bukti Langsung Perawatan Kemuning di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar Tahun 2021

Mutu pelayanan kesehatan	Kepuasan pasien				p-value
	Kurang puas		Puas		
	n	%	n	%	
<b>Dimensi bukti langsung</b>					
Kurang baik	16	40,0	8	20,0	0,001
Baik	2	5,0	14	35,0	
<b>Dimensi kehandalan</b>					
Kurang baik	16	40,0	5	12,5	0,000
Baik	2	5,0	17	42,5	
<b>Dimensi daya tanggap</b>					
Kurang baik	14	35,0	6	15,0	0,002
Baik	4	10,0	16	40,0	
<b>Dimensi jaminan</b>					
Kurang baik	13	32,5	2	5,0	0,000
Baik	5	12,5	20	50,0	
<b>Dimensi empati</b>					
Kurang baik	17	42,5	10	25,0	0,001
Baik	1	2,5	12	30,0	

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan dimensi bukti langsung Kurang baik sebanyak (40,0%) dengan jumlah 16 responden, pasien yang menilai puas dengan mutu pelayanan Kurang baik sebanyak (20,0%) dengan jumlah 8 responden. Sedangkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan baik sebesar (5,0%) dengan jumlah 2 responden, pasien yang menilai puas dengan pelayanan baik sebesar (35,0%) dengan jumlah 16 responden. Dari hasil analisis uji *chi square* dengan nilai  $\alpha=0,05 < p= 0,001$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pada masa pandemi *covid-19*.

Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan dimensi kehandalan Kurang baik sebanyak (40,0%) dengan jumlah 16 responden, pasien yang menilai puas dengan mutu pelayanan Kurang baik sebanyak (12,5%) dengan jumlah 5 responden. Sedangkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan baik sebesar (5,0%) dengan jumlah 2 responden, pasien yang menilai puas dengan pelayanan baik sebesar (42,5%) dengan jumlah 17 responden. Dari hasil analisis uji *chi square* dengan nilai  $\alpha=0,05 < p= 0,000$  menunjukkan bahwa terdapat

hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pada masa pandemi *covid-19*.

Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan dimensi daya tanggap Kurang baik sebanyak (35,0%) dengan jumlah 14 responden, pasien yang menilai puas dengan mutu pelayanan Kurang baik sebanyak (15,0%) dengan jumlah 6 responden. Sedangkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan baik sebesar (10,0) dengan jumlah 4 responden, pasien yang menilai puas dengan pelayanan baik sebesar (40,0%) dengan jumlah 16 responden. Dari hasil analisis uji *chi square* dengan nilai  $\alpha=0,05 < p= 0,002$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pada masa pandemi *covid-19*.

Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan dimensi jaminan Kurang baik sebanyak (32,5%) dengan jumlah 13 responden, pasien yang menilai puas dengan mutu pelayanan Kurang baik sebanyak (5,0%) dengan jumlah 2 responden. Sedangkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan baik sebesar (12,5%) dengan jumlah 5 responden, pasien yang menilai puas dengan pelayanan baik sebesar (50,0%) dengan jumlah 20 responden. Dari hasil analisis uji *chi square* dengan nilai  $\alpha=0,05 < p= 0,000$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pada masa pandemi *covid-19*.

Hasil penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan dimensi empati Kurang baik sebanyak (42,5%) dengan jumlah 17 responden, pasien yang menilai puas dengan mutu pelayanan Kurang baik sebanyak (25,0%) dengan jumlah 10 responden. Sedangkan pasien yang menilai Kurang puas dengan mutu pelayanan baik sebesar (2,5%) dengan jumlah 1 responden, pasien yang menilai puas dengan pelayanan baik sebesar (30,0%) dengan jumlah 12 responden. Dari hasil analisis uji *chi square* dengan nilai  $\alpha=0,05 < p= 0,001$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan pada masa pandemi *covid-19*.

## b. PEMBAHASAN

### 1). Kepuasan Pasien Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar

Menurut Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelanggan pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Kepuasan pasien rawat inap perawatan Kemuning di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar mayoritas responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun beberapa juga dari responden masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak Rumah Sakit untuk dapat meningkatkan pelayanan untuk memenuhi harapan pasien, maka penting sebagai seorang petugas kesehatan memberikan informasi atau *Health Education* kepada pasien (Liliandriani, A 2018).

## 2). Mutu Pelayanan Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi analisis univariat yang telah dilakukan pada 40 responden, menunjukkan bahwa dari 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangible* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. Didapatkan mutu pelayanan kesehatan sudah baik pada dimensi jaminan sebesar (62,5%) dengan jumlah 25 responden . Namun beberapa responden yang menilai kurang baik yaitu pada dimensi empati sebesar (67,5%) dengan jumlah 27 responden.

Pandemi Covid-19 mengubah kualitas mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sebelumnya bergantung pada keterampilan, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam melakukan tindakan pelayanan (Muhith, A. & Nursalam 2012). Kemudian tingginya harapan pasien bahwa mutu pelayanan yang dianggap baik dan memuaskan apabila jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan yang diasumsikan tidak memuaskan jika yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menilai dan mengevaluasi suatu pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pengguna penting untuk perbaikan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan. Kepuasan pasien diyakini berkorelasi dengan kualitas pelayanan dan merupakan kunci dari hasil pelayanan (Ong, J. O. & Pambudi, J 2014).

Pelayanan kesehatan saat ini mengikuti Pedoman Pencegahan *Corona Virus Disease-19* edisi pertama menurut Kementerian Kesehatan Indonesia (Kementrian Kesehatan, 2020). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh adanya protokol kesehatan dan alur pelayanan *triage* Covid-19. Dorongan kepada masyarakat agar tetap menjaga jarak pada saat berkunjung ke rumah sakit, aturan untuk memakai masker selama di rumah sakit, serta adanya identifikasi awal serta pengendalian sumber infeksi berdampak pada perubahan alur pelayanan kepada pasien dapat membuat pasien merasa tidak nyaman.

pihak Pemberi pelayanan kesehatan perlu didukung oleh berbagai sarana yang memadai. Selain sarana yang berupa peralatan medis, pemberi pelayanan kesehatan perlu pula didukung oleh suatu sistem informasi yang memberikan berbagai

data yang memungkinkan untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat (Sukmawati, S. 2018).

## 3). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Perawatan Kemuning RSUD Polewali Mandar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 40 orang responden di Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar pada tahun 2021 didapatkan sebagian besar dari responden (60,0%) 24 orang menyatakan Kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti langsung pada masa pandemi *covid 19*. Dengan hasil analisis data pada uji statistik dengan uji *chi square* dengan tingkat signifikan didapatkan, dimana  $p\text{ value} = 0,001$  dan  $\alpha = 0,05$ , dimana  $p < \alpha$  maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi bukti langsung di Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan pada masa pandemi *covid 19*. dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden (52,5%) 21 orang menyatakan Kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan. Dengan hasil analisis data pada uji statistik dengan uji *chi square* dengan tingkat signifikan didapatkan, dimana  $p\text{ value} = 0,000$  dan  $\alpha = 0,05$ , dimana  $p < \alpha$  maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan di Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap pada masa pandemi *covid 19*. dapat dilihat bahwa terdapat nilai yang sama dari responden yang menyatakan Kurang puas dan puas dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap sebesar (50,0) dengan jumlah 20 responden. Dengan hasil analisis data pada uji statistik dengan uji *chi square* dengan tingkat signifikan didapatkan, dimana  $p\text{ value} = 0,002$  dan  $\alpha = 0,05$ , dimana  $p < \alpha$  maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap di Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan pada masa pandemi *covid 19*. dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden (62,5%) 25 orang menyatakan puas dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan. Dengan hasil analisis data pada uji statistik dengan uji *chi square* dengan tingkat signifikan didapatkan, dimana  $p\text{ value} = 0,000$  dan  $\alpha = 0,05$ , dimana  $p < \alpha$  maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan di

Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empaty pada masa pandemi *covid 19*. dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden (67,5%) 27 orang menyatakan Kurang puas dengan mutu pelayanan kesahatan berdasarkan dimensi kehandalan. Dengan hasil analisis data pada uji statistik dengan uji *chi square* dengan tingkat signifikan didapatkan, dimana  $\rho$  value = 0,001 dan  $\alpha = 0,05$ , dimana  $\rho < \alpha$  maka dapat dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan di Perawatan Kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar.

Hasil peneliti ini sesuai dengan penelitian Yeni (2012) tentang hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji statistik yang didapatkan nilai  $p = 0,001$  ( $p < \alpha$ ) penelitian ini menjelaskan bahwa mutu pelayanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulisty (2016) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten 2016, menyatakan mutu pelayanan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi. Dengan begitu pihak Puskesmas dapat mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanannya.

#### 4. SIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi bukti langsung dimana nilai  $\rho$  value =  $0,001 < \alpha = 0,05$ , dimensi kehandalan  $\rho$  value =  $0,000 < \alpha = 0,05$ , dimensi daya tanggap  $\rho$  value =  $0,002 < \alpha = 0,05$ , pada dimensi jaminan  $\rho$  value =  $0,000 < \alpha = 0,05$  dan dimensi empati nilai  $\rho$  value =  $0,001 < \alpha = 0,05$ . Pada masa pandemi *covid 19* Di perawatan kemuning Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar. sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ilmiyah, 2020. Hui. et al., 2020. Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40 (2), P. 120-122
- Kemenkes RI, (2020). *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru - Protokol | Covid19.go.id*
- Liliandriani, A. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Persalinan Sectio Caesarea Di Rumah Sakit Islam Bontang. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 157-152.

- Muhith, A. & Nursalam. (2012). Mutu Asuhan Keperawatan Berdasarkan Analisis Kinerja Perawat dan Kepuasan Perawat dan Pasien. *Jurnal Ners*, 7(1), 47-55.
- Muninjaya, Gde, 2011, "*Manajemen mutu pelayanan kesehatan*". Jakarta: EGC.
- Nursalam. 2016. "*Manajemen Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3*". Jakarta: Sulemba Medika.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri Undip*, 9(1), 1-10.
- Sukmawati, S. (2018). Studi Tentang Pelayanan Di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (Tp2rj) Di Puskesmas Pekkabata. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 66-75.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Tjiptono, F, 2000, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accredid*, 3, 34-8.
- Yuliani, N. N., Sambara, J., & Isman, H. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Kota Kupang Tahun 2015. *Jurnal Info Kesehatan*.