



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang

Intan Zainafree, Shinta Ayu Respati

Perbedaan Variasi Suhu dan Lama Pemanasan Terhadap Angka Total Kuman Susu Murni Pada Pedagang Susu Hangat Di Wilayah Kecamatan Cimahi Utara

Yosephina Ardiani S, Ad Hadi

Musculoskeletal Disorders pada Pekerja Cleaning Service RSUD Kota Semarang

Erik Pratama, MG. Catur Yuantari

Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Dismenore Primer Pada Mahasiswi Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Ika Setiani, Vilda Ana Veria S, S.Gz, M.Gizi

Efektivitas Promosi Kesehatan 5S terhadap Pengetahuan, Sikap dan Praktik 5S Pekerja di PT Charoen Pokhand Semarang

Donardo Yudha, Eko Hartini

Perbedaan Persepsi pada Pengguna Kondom dan MOP (Metode Operasi Pria) di Wilayah Puskesmas Kedungmundu Semarang

Elia Rakhmawati, Kismi Mubarakah

Pengaruh Senam Zumba terhadap Penurunan Kadar Gula Darah Sewaktu pada Penderita DM Tipe 2 di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang

Laurensia Juliani, Suharyo

Pengembangan Sistem informasi Pemantauan Ibu Hamil Berisiko di Puskesmas Ngemplak Simongan Semarang

Ulfah Fachrun Nisa, Arif Kurniadi

Analisis Prosedur Penyusutan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Rawat Inap di Kota

Retno Astuti Setijaningsih, Jaka Prasetya

Kesesuaian Lama Perawatan dengan Standar *Clinical Pathway* pada Kasus Hematologi dengan Tindakan Kemoterapi Pasien BPJS Non PBI di RSUP Dr. Kariadi Kota Semarang

Dwi Ratna Yuliyanti, Kriswiharsi Kun Saptorini

VisiKes	Vol. 15	No. 1	Halaman 1-68	Semarang April 2016	ISSN 1412-3746
---------	---------	-------	-----------------	------------------------	-------------------

Volume 15, Nomor 1, April 2016

Ketua Penyunting

M.G. Catur Yuantari, SKM, M.Kes

Penyunting Pelaksana

Nurjanah, SKM, M.Kes

Ratih Pramitasari, SKM, MPH

Fitria Wulandari, SKM, M.Kes

Tiara Fani, SKM, M.Kes

Penelaah

Prof. Drs. Achmad Binadja, Apt., MS, Ph.D.

Dr. dr. Sri Andarini Indreswari, M.Kes

Dr. M.G. Catur Yuantari, SKM, M.Kes

Dr. Drs. Slamet Isworo M.Kes

Enny Rachmani SKM, M.Kom

Eti Rimawati, SKM, M.Kes

Suharyo, SKM, M.Kes

Pelaksana TU

Sylvia Anjani, SKM, M.Kes

Alamat Penyunting dan Tata Usaha

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang

Telp/fax. (024) 3549948

email : visikes@fkes.dinus.ac.id

website : <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/index>

VisiKes diterbitkan mulai Maret 2002 Oleh Fakultas Kesehatan
Universitas Dian Nuswantoro

DAFTAR ISI

1. **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang**
Intan Zainafree, Shinta Ayu Respati..... 1 - 6
2. **Perbedaan Variasi Suhu dan Lama Pemanasan Terhadap Angka Total Kuman Susu Murni Pada Pedagang Susu Hangat Di Wilayah Kecamatan Cimahi Utara**
Yosephina Ardiani S, Ad Hadi..... 7 - 16
3. **Musculoskeletal Disorders pada Pekerja Cleaning Service RSUD Kota Semarang**
Erik Pratama, MG. Catur Yuantari..... 17 - 25
4. **Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Dismenore Primer Pada Mahasiswi Universitas Dian Nuswantoro Semarang**
Ika Setiani, Vilda Ana Veria S, S.Gz, M. Gizi..... 26 - 31
5. **Efektivitas Promosi Kesehatan 5S terhadap Pengetahuan, Sikap dan Praktik 5S Pekerja di PT Charoen Pokhand Semarang**
Donardo Yudha, Eko Hartini..... 32 - 37
6. **Perbedaan Persepsi pada Pengguna Kondom dan MOP (Metode Operasi Pria) di Wilayah Puskesmas Kedungmudu Semarang**
Elia Rakhmawati, Kismi Mubarakah..... 38 - 43
7. **Pengaruh Senam Zumba terhadap Penurunan Kadar Gula Darah Sewaktu pada Penderita DM Tipe 2 di Puskesmas Kedungmudu Kota Semarang**
Laurensia Juliani, Suharyo..... 44 - 49
8. **Pengembangan Sistem informasi Pemantauan Ibu Hamil Berisiko di Puskesmas Ngemplak Simongan Semarang**
Ulfah Fachrun Nisa, Arif Kurniadi..... 50 - 55
9. **Analisis Prosedur Penyusutan Dokumen Rekam Medis di Puskesmas Rawat Inap di Kota**
Retno Astuti Setijaningsih, Jaka Prasetya..... 56 - 63
10. **Kesesuaian Lama Perawatan dengan Standar *Clinical Pathway* pada Kasus Hematologi dengan Tindakan Kemoterapi Pasien BPJS Non PBI di RSUP Dr. Kariadi Kota Semarang**
Dwi Ratna Yuliyanti, Kriswiharsi Kun Saptorini..... 64 - 68

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS HALMAHERA KOTA SEMARANG

Intan Zainafree, Shinta Ayu Respati

Email: intan_zainafree@yahoo.com

Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang

ABSTRACT

The quality of health services indicates healthcare perfection level in achieving patient's satisfaction. Halmahera clinic applies health quality assurance system of ISO 9001:2008 with hospitalization as a flagship program. The indicator of hospitalization service of Halmahera clinic (BOR and LOS) in 2010-2013 was still below the standard and the satisfactory survey was not conducted regularly. The type of this research was an explanatory survey with cross sectional approach. The techniques used in taking the sample was a purposive sampling. The number of sample was 86. The results of this research showed that there was relation between the quality of health service dimension of reliability ($0,008 < 0,05$), dimension of assurance ($0,043 < 0,05$), tangible dimension ($0,005 < 0,5$), empathy dimension ($0,005 < 0,05$), responsiveness dimension ($0,001 < 0,05$) with patient's satisfaction. The conclusion of this study was there was relationship between health service quality (reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness) and the satisfaction of hospitalized patients of Halmahera clinic in 2014. Advice given to maintain the service quality of hospitalization of Halmahera clinic. Moreover, periodic survey of patient's satisfaction should be conducted to maintain continuous improvement.

Keywords: Health Service Quality, hospitalized patient, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (1). Parasuraman mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (2).

Puskesmas Halmahera Kota Semarang merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Puskesmas Halmahera telah memiliki

sertifikat ISO 9001:2000 pada tahun 2003 dan sekarang telah menggunakan sertifikat ISO 9001:2008 sejak tahun 2009. ISO 9001 adalah sistem penjaminan mutu (3). Lokasi Puskesmas Halmahera terletak strategis di tengah Kota Semarang dan berdekatan dengan tiga Rumah Sakit swasta dan tiga Rumah Sakit Bersalin. Hal ini menjadi ancaman bagi Puskesmas Halmahera dalam menarik jumlah pasien, sehingga mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Halmahera harus tetap terjamin untuk memenuhi kebutuhan pasien dan dapat memberikan kepuasan pasien.

Rawat Inap merupakan salah satu program unggulan pada Puskesmas Halmahera. Berdasarkan data pelayanan keseha-

tan Puskesmas Halmahera dalam tiga tahun terakhir, jumlah kunjungan pasien Rawat Inap tahun 2011 sebanyak 550 orang, tahun 2012 sebanyak 748, tahun 2013 sebanyak 809 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien Rawat Inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang cukup tinggi dan meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan data Indikator pelayanan rawat inap Puskesmas Halmahera, Tahun 2010, BOR Puskesmas Halmahera sebesar 59% dan LOS sebesar 3,7 hari, pada tahun 2011 BOR sebesar 36% dan LOS 4 hari, pada tahun 2012 BOR sebesar 57% dan LOS 5 hari, pada tahun 2013 BOR sebesar 65% dan LOS 4 hari. Data tersebut menggambarkan bahwa presentase BOR dan nilai LOS di Puskesmas Halmahera mengalami fluktuasi dan kurang ideal dari tahun ke tahun. Presentase BOR dan LOS di Puskesmas Halmahera yang masih di bawah standar ini dapat mempengaruhi tingkat pemanfaatan dan mutu pelayanan rawat inap.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 19-20 Agustus 2014 di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Halmahera diketahui permasalahan dalam pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap yaitu adanya keterbatasan ruang rawat inap yang berjumlah 14 tempat tidur dan tidak adanya sekat antara tempat tidur anak-anak, laki-laki dan perempuan. Dari wawancara yang dilakukan pada karyawan Puskesmas Halmahera saat survei pendahuluan, diketahui bahwa survei kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap tidak dilakukan secara berkala dan pencatatan atau evaluasi tidak direkap seperti pada instalasi/ bagian yang lain di Puskesmas ini. Pada bagian Instalasi rawat inap hanya disediakan buku kesan. Dari buku tersebut, dapat diketahui keluhan pasien tentang ruang rawat inap yang belum terdapat pemisah antara laki-laki dan perempuan serta anak-anak dan dewasa. Selain itu, dokter jaga dan laborat pada sore dan malam yang masih belum ada, juga menjadi kebutuhan masyarakat yang mendesak.

METODE

Jenis Penelitian adalah survey eksplanatory dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Semarang 2014.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari beberapa dimensi/ karakteristik, yaitu: *reliability* (dapat dipercaya), *assurance* (jaminan), *tangible* (nyata/bukti langsung), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (sikap responsif/daya tanggap). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

Populasi penelitian adalah populasi dari semua pasien rawat inap pada Puskesmas Halmahera Kota Semarang, jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2013 sebanyak 809 orang. Besar sampel penelitian adalah 86 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Proses dari penelitian adalah dengan membagikan kuesioner kepada pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2014. Peneliti meminta data kunjungan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera tahun 2014, kemudian pengambilan sampel ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Selanjutnya peneliti mendatangi rumah responden sampel penelitian untuk membagikan kuesioner tentang mutu pelayanan rawat inap dan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera. Data didapat melalui penebaran kuesioner dan data sekunder. Kuesioner atau penyebaran daftar pertanyaan dengan responden yaitu pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang untuk mendapatkan data tentang mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan responden. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan

yang sudah terdapat pilihan atau alternatif jawaban. Data yang diperoleh dari Puskesmas Halmahera berupa jumlah pasien rawat inap, dan data geografis wilayah kerja Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil penelitian hubungan mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien.

Di dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan, yaitu *reliability* (dapat dipercaya atau kehandalan). Apabila suatu pelayanan kesehatan kurang handal atau dapat dipercaya maka pasien tersebut merasa kurang puas atau tidak puas. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti kete-

patan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (4). Kepuasan pasien berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan (5). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya

dengan memuaskan (6). Di dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi *assurance* (jaminan) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana ketepatan pelayanan kesehatan dilakukan. Apabila jaminan pelayanan kesehatan baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Jaminan (*assurance*) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*) (7). Jaminan (*assurance*) merupakan salah satu karakteristik yang dapat digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan akan menjamin bahwa layanan kesehatan akan selalu menghasilkan layanan kesehatan yang bermutu, artin-

Tabel 1 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Reliability dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Halmahera

Reliability	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p-value	CC	
	Puas		Tidak Puas					
	f	%	f	%				
Baik	56	65,1	9	10,5	65	75,6	0,008	0,306
Sedang	12	14,0	9	10,5	21	24,4		
Total	68	79,1	18	20,9	86	100,0		

patan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (4). Kepuasan pasien berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan (5). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya

ya layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien (6).

Di dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi *tangible* (bukti langsung) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik bukti langsung pelayanan kesehatan yang dilihat pelanggan/pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (8), mengemukakan *tangible* adalah tampilan fisik fasilitas, alat, dan tenaga. Parasuraman mengemukakan bahwa inti konsep mutu layanan adalah menun-

Tabel 2 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Assurance (jaminan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Halmahera

Assurance	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p-value	CC	
	Puas		Tidak Puas					
	f	%	f	%				
Baik	54	62,8	10	11,6	64	74,4	0,043	0,222
Sedang	14	16,3	8	9,3	22	25,6		
Total	68	79,1	18	20,9	86	100,0		

jukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya (2).

Di dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi *empathy* (empati) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik empati pelayanan kesehatan yang dilihat pelanggan/pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

kin baik daya tanggap pelayanan kesehatan yang dilihat pelanggan/pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien penerima jasa layanan kesehatan dapat didekati melalui aspek hubungan pasien dan petugas kesehatan yang mencakup keramahan, informatif, responsive, suportif, cekatan dan sopan (5). *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (re-

Tabel 3 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Tangible(bukti langsung) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Halmahera

Tangible	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p-value	CC	
	Puas		Tidak Puas					
	f	%	f	%				
Baik	62	72,1	11	12,8	73	84,9	0,005	0,341
Sedang	6	7,0	7	8,1	13	15,1		
Total	68	79,1	18	20,9	86	100,0		

Empathy (empati) dalam hal ini karyawan atau staff mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (9). Menurut Zethamal, Parasuraman dan Berry, perhatian (*empathy*) merupakan salah satu karakteristik yang dapat digunakan pada pelanggan dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan (10).

Di dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Sema-

sponsif dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (4).

Pelayanan kesehatan adalah suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (11). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) mendefinisikan penyelenggara pelayanan kesehatan meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggara

Tabel 4 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi *Empathy* (empati) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Halmahera

<i>Empathy</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p-value	CC	
	Puas		Tidak Puas					
	f	%	f	%				
Baik	44	51,2	5	5,8	49	57,0	0,005	0,303
Sedang	24	27,9	13	15,1	22	43,0		
Total	68	79,1	18	20,9	86	100		

Jaminan Sosial) Kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan.

Mutu dalam perawatan kesehatan adalah produksi kerja sama antara pasien dan penyedia layanan kesehatan dalam lingkungan yang mendukung (12). Faktor pribadi dari penyedia dan pasien, dan faktor-faktor yang berkaitan dengan organisasi kesehatan, sistem kesehatan, dan lingkungan yang lebih luas mempengaruhi mutu pelayanan

ity (keandalan), yaitu kemampuan layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pasien. *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi. *Empathy* (empati), adalah kesediaan pemberi

Tabel 5. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Halmahera

<i>Responsiveness</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p-value	CC	
	Puas		Tidak Puas					
	f	%	f	%				
Baik	60	69,8	9	10,5	69	80,2	0,001	0,391
Sedang	8	9,3	9	10,5	17	19,8		
Total	68	79,1	18	20,9	86	100		

kesehatan. Domain perawatan yang paling penting bagi pasien adalah sebagai berikut : menghormati dan komitmen dari dokter (*reliability*), informasi sebelum prosedur (*assurance*), peralatan perawatan, dan perawatan medis (*tangible*) (13).

Model ServQual merupakan salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan (14). Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan ServQual meliputi lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* (4). *Reliabil-*

jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (2). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen layanan kesehatan dapat melakukan mutu pelayanan (15). Kepuasan berhubungan dengan kenyamanan (*reliability*), keramahan

(*empathy*), dan kecepatan pelayanan (*responsiveness*). Kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pasien RSUD Arifin Achmad Pekanbaru (16).

Penelitian ini didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi ServQual, meliputi dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2014. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien. Berdasarkan penelitian, dapat diketahui bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan (dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*) maka semakin baik pula kepuasan pasien yang timbul.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Halmahera Kota Semarang tahun 2014, meliputi dimensi *reliability* (dapat dipercaya) (p value = 0,008), dimensi *assurance* (jaminan) (p value= 0,043), *tangible* (bukti langsung) (p value=0,005), dimensi *empathy* (empati) (p value = 0,005), dimensi *responsiveness* (daya tanggap) (p value= 0,001).

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta; 2008
2. Nursalam. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika; 2014
3. Suryatama, Erwin. Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu. Jakarta: Kata Pena; 2014. 28p
4. Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2). Jakarta : Salemba Empat; 2009
5. Sabarguna, Boy S. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi. Jakarta : CV Sagung Seto; 2008. 4p
6. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian. Jakarta : Kesaint Blanc; 2006.
7. Tjiptono, Fandy. Service Management. Yogyakarta : Andi; 2012
8. Supriyanto, S dan Ernawaty. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta : Andi; 2010
9. Bustami. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga; 2011
10. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. Total Quality Management. Yogyakarta : Andi offset; 2011
11. Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Medika; 2009
12. Mosadeghrad, Ali Mohammad. Factors influencing healthcare service quality. International Journal of Health policy Management. 2014; 3 (2): 77-89.
13. Singer, S., Götze, H., Möbius, C. et al. Quality of care and emotional support from the inpatient cancer patient's perspective. Langenbecks Arch Surg. 2009; 394: 723-731. doi:10.1007/s00423-009-0489-5
14. Mas'ud. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model SERVQUAL (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). Jurnal Manajemen Ilmu Kefarmasian. 2009;VI(2):56-74.
15. Departemen Kesehatan RI. Rencana Strategi Departemen Kesehatan. Jakarta: Depkes RI; 2005
16. Marzaweny D, Hadiwidjojo D, Chandra T. Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. Jurnal Aplikasi Manajemen. 2012;10(September):564-73.