

NASKAH PUBLIKASI (MANUSCRIPT)

**HUBUNGAN KUALITAS FISIK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS
KOTA SAMARINDA**

***THE RELATIONSHIP BETWEEN PHYSICAL QUALITY OF HEALTH
SERVICES AND OUTPATIENT SATISFACTION AT I.A MOEIS HOSPITAL
SAMARINDA CITY***

Elvina Nurfarisa Rohman¹, Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D²



DISUSUN OLEH:

ELVINA NURFARISA ROHMAN

1911102413035

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

2023

Naskah Publikasi (*Manuscript*)

**Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda**

*The Relationship Between Physical Quality of Health Services and Outpatient
Satisfaction at I.A Moeis Hospital Samarinda City*

Elvina Nurfarisa Rohman¹, Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D²



DIAJUKAN OLEH:

Elvina Nurfarisa Rohman

1911102413035

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR

2023

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul :

**HUBUNGAN KUALITAS FISIK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS
KOTA SAMARINDA**

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi.

Pembimbing



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Peneliti



Elvina Nurfarisa Rohman
NIM. 1911102413035

**Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS FISIK PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT I.A MOEIS
KOTA SAMARINDA**

NASKAH PUBLIKASI

DI SUSUN OLEH :

ELVINA NURFARISA ROHMAN

1911102413035

Diseminarkan dan Diujikan

Pada tanggal, 10 Juli 2023

Penguji I



Ghozali M.H., Ph.D
NIDN. 1114077102

Penguji II



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

**Mengetahui,
Ketua**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

The Relationship Between Physical Quality of Health Services and Outpatient Satisfaction at I.A Moeis Hospital Samarinda City

Elvina Nurfarisa Rohman¹, Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

*Kontak Email: elvinan966@gmail.com, ffr607@umkt.ac.id

Intisari

Tujuan Studi: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A Moeis di Kota Samarinda.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini ialah pasien rawat jalan di rumah sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. Sampel penelitian ini sebanyak 72 responden yang dipilih dengan teknik *non-probability sampling* dan metode *consecutive sampling* untuk menentukan sampel penelitian. Uji statistik untuk penelitian ini menggunakan *chi-square*.

Hasil: Hasil pada Penelitian ini menunjukkan adanya Hubungan antara Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di rumah sakit I.A Moeis Kota Samarinda, nilai *asympt.sig* $P=0,006 < 0,05$.

Manfaat: Penelitian ini dapat memberikan informasi tentang hubungan kualitas fisik pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

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

Abstract

Purpose of study: *The purpose of this study was to see whether there is a relationship between the physical quality of health services and outpatient patient satisfaction at the I.A Moeis Hospital in Samarinda City.*

Methodology: *This study uses a type of quantitative research with a cross sectional design. Data obtained by using a questionnaire. The population of this study were outpatients at the I.A. Hospital. Moeis of Samarinda City. The sample of this research was 72 respondents who were selected by non-probability sampling technique and consecutive sampling method to determine the research sample. Statistical test for this study using chi-square.*

Results: *The results of this study indicate that there is a relationship between the physical quality of health services and outpatient satisfaction at the I.A Moeis Hospital, Samarinda City, asympt.sig $P = 0.006 < 0.05$.*

Applications: *This research can provide information about the relationship between the physical quality of health services and the satisfaction of outpatients at the hospital.*

Keywords: *Physical Quality, Patient Satisfaction, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Selama 20 tahun terakhir, kepuasan pasien telah mendapatkan perhatian sebagai sumber informasi yang penting untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merupakan tindakan yang efektif untuk perencanaan dalam peningkatan kualitas organisasi layanan kesehatan (Sulo et al., 2019). Kesuksesan rumah sakit bergantung pada keunggulan layanan mereka. Kualitas layanan merupakan bagian yang memadai dari penerapan setiap prinsip pemasaran dalam berbagai strategi pemasaran, di setiap produsen dan pemasok layanan (Mustafa & Irfan, 2022).

Penampilan fisik sebuah fasilitas kesehatan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikannya. Penampilan fisik fasilitas dipengaruhi oleh strukturnya, kerapihan, peralatan medis, dan teknologi yang digunakan. Faktor-faktor seperti peralatan, bangsal, tempat tidur, dan infrastruktur secara keseluruhan, serta penampilan fasilitas dan toiletnya yang teratur dan bersih. Dalam hal peralatan, pasien berharap rumah sakit memiliki semua peralatan dan teknologi terbaru, berfungsi, dan dapat dipercaya untuk memberikan diagnosa dan pengobatan yang cepat dan tepat, serta layanan tambahan (Reding, 2021).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai nilai dan reaksi pasien terhadap perawatan yang mereka terima. Ini adalah penilaian subjektif dari respons kognitif dan emosional pasien sebagai hasil dari interaksi antara harapan dan perawatan yang mereka rasakan (Kibret et al., 2022). Sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien karena memberikan wawasan tentang apa yang diinginkan pasien dan layanan kesehatan apa yang mereka terima. Informasi ini membantu pembuat kebijakan, rumah sakit, dan penyedia layanan kesehatan memahami bagaimana mereka memberikan layanan mereka saat ini dan bagaimana meningkatkan aspek layanan mereka untuk memastikan bahwa pasien puas. Layanan kesehatan sering dikaitkan dengan kepuasan pasien (Cheng San, 2022).

Mengukur kepuasan pasien memiliki signifikansi yang besar dalam mendorong transparansi penyedia layanan. Selain itu, penilaian melalui survei kepuasan pasien memegang peranan penting dalam merencanakan serta memberikan pelayanan medis yang berkualitas tinggi di lingkungan rumah sakit, di mana pasien secara aktif terlibat dalam proses perawatan mereka. Dalam pengelolaan mutu layanan medis, kepuasan pasien dianggap sebagai elemen kritis. Pandangan pasien mengenai standar kualitas pelayanan dievaluasi melalui upaya mengukur kepuasan pasien (Moslehpour et al., 2022). Kepuasan pasien diartikan sebagai kesesuaian antara pandangan pasien mengenai perawatan yang mereka terima dan ekspektasi mereka terhadap perawatan yang optimal. Meskipun bermanfaat sebagai ukuran kualitas perawatan, konsep ini memiliki pembatasan tertentu dalam penggunaannya sebagai penunjuk mutu layanan kesehatan (Sinyiza et al., 2022).

Setelah dilakukan studi pendahuluan terhadap Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda, ditemukan bahwa pasien menghadapi sejumlah ketidakpuasan dalam lingkungan tersebut. Keluhan-keluhan ini didasarkan pada beberapa alasan, seperti kondisi fasilitas yang tidak memadai dan rusak, keberadaan kebocoran di berbagai bangunan termasuk kebocoran air akibat masalah pipa WC dan AC yang membutuhkan perbaikan, ketidakselarasan dalam pelayanan pasien, kurangnya keamanan sistem, dan data survei dari tim layanan publik Rumah Sakit I.A Moeis pada tahun 2020 menyatakan bahwa kepuasan pasien hanya mencapai 76%, angka ini berarti tidak mencapai standar minimal pelayanan yang seharusnya di atas 90% (Suryani, 2021). Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A MOEIS Kota Samarinda."

2. METODE

Desain dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif yang digabungkan dengan metodologi *cross sectional*. Dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara kedua variabel untuk menguji kualitas fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan. Teknik pengambilan dalam sampel penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan menggunakan jenis *consecutive sampling* sebagai pendekatan

pengambilan sampel untuk menghitung sampel menggunakan rumus *lameshow* dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa ada total 72 orang responden. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan kuesioner, serta uji statistik yang dilakukan yaitu menggunakan uji *chi square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Uniiariat

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	40.3 %
Perempuan	43	59.7%
Total	72	100%

Sumber: *Data Primer*

Pada table 1 diketahui bahwa data tersebut menunjukkan dari total 72 orang responden, terdapat 29 orang laki-laki (40.3%) dan 43 orang perempuan (59.7%).

Tabel 2. Distribusi Usia

Karakteristik	N	Min	Max	Rata-rata
Usia	72	17	67	37
Total	72			

Sumber: *Data Primer*

Berdasarkan tabel 3.2 di atas diketahui bahwa rentang usia dari 17 tahun sampai 67 tahun dari kelompok usia tersebut rata-rata usia adalah 37 tahun dari total keseluruhan ada 72 responden.

Tabel 3. Distribusi Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
SD	3	4.2 %
SMP	8	11.1%
SMA, SMK, MAN	52	72.2%
S1, D4	9	12.5%
Total	72	100%

Sumber: *Data Primer*

Berdasarkan tabel 3 diketahui gambaran karakteristik pendidikan tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, terdapat 3 orang dengan pendidikan SD (4.2%), 8 orang dengan pendidikan SMP (11.1%), 52 orang dengan pendidikan SMA, SMK, atau MAN (72.2%), dan 9 orang dengan pendidikan S1 atau D4 (12.5%).

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Karyawan Swasta	29	40.3%
IRT	24	33.3%
Petani	5	6.9%
Guru	1	1.4%
Bidan	1	1.4%
Mahasiswa	2	2.8%
Pedagang	3	4.2%
Wirausaha	1	1.4%
Pelajar	6	8.3%
Total	72	100%

Sumber: *Data Primer*

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui gambaran karakteristik pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa dari total 72 orang, sebanyak 29 orang (40.3%) bekerja sebagai karyawan swasta, 24 orang (33.3%) merupakan ibu rumah tangga (IRT), dan terdapat variasi pekerjaan lainnya seperti petani, guru, bidan, mahasiswa, pedagang, wirausaha, dan pelajar dengan frekuensi yang lebih rendah. Total keseluruhan populasi dalam tabel ini adalah 72 orang, dan persentase keseluruhan adalah 100%.

3.2 Analisis Bivariat

Tabel 5. Hubungan kualitas fisik dengan kepuasan pasien

Variabel	Kepuasan				P-Value	
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Kualitas Fisik	Tidak Baik	4	57.1%	3	42.9%	0.006
	Baik	6	9.2%	59	90.8%	

Sumber: *Data Primer*

Berdasarkan tabel diperoleh hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai *asyp.sig* (0.006) < (0.05). Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda.

3.3 Pembahasan

Kualitas fisik pelayanan kesehatan adalah salah satu indikator dalam kepuasan pasien, terselenggaranya pelayanan rumah sakit sesuai dengan ketersediaan fasilitas dan kompetensi aktual tenaga kesehatan. Bukti fisiknya adalah tersedianya sarana prasarana, dokter spesialis, ruang tunggu, pos jaga, apotik dan tempat parkir (Srianti et al., 2020)

Kualitas Fisik pasien dalam penelitian ini ialah baik, sedangkan kepuasan pasien Puas. Dari analisis korelasi, bahwa Berhubungan antara Kualitas Fisik dan kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit I.A MOEIS Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan kualitas fisik yang baik maka pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas fisik merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien tentang pelayanan yang didapatkan seperti sumber daya yang dimiliki baik peralatan yang dimiliki oleh rumah sakit ataupun petugas yang melakukan pelayanan dengan kerapian petugas baik dokter dan perawat yang ada rumah sakit.

Berdasarkan data dari penelitian di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda menunjukkan kualitas fisik sudah cukup baik dibuktikan dengan hasil uji chi square menunjukkan nilai *asyp.sig* (0.006) < (0.05). Dan ditemukan terdapat lebih banyak pasien yang mengalami puas dengan kualitas fisik pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit itu baik maka pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 59 (90.8%) orang dibandingkan dengan pasien yang apabila kualitas fisik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit itu baik maka pasien menyatakan yang tidak puas sebesar 6 (9.2 %) orang dari total 72 orang responden.

Penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya (Muhammad Al Rajab, 2023) bawah kualitas fisik pelayanan kesehatan ditunjukkan oleh beberapa ciri yaitu kebersihan ruangan menunggu pendaftaran, kebersihan pegawai, kenyamanan ruang tunggu dan layanan tambahan seperti sarana komunikasi yang menarik bagi pengunjung.

Hal ini sama dengan penelitian Gusmawan et al (2020) tingkat Kualitas fisik pelayanan kesehatan dapat berpengaruh pada kepuasan pasien. Ketika pasien merasa bahwa kualitas fisik pelayanan kesehatan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, mereka cenderung merasa puas dengan perawatan dan pengalaman mereka. Kepuasan pasien dapat berdampak pada loyalitas pasien, kepatuhan terhadap perawatan, dan kemungkinan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan kualitas fisik pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda, maka disimpulkan dari hasil identifikasi dapat diketahui kualitas fisik pelayanan kesehatan di katakana baik dan sebagian kecil mengatakan tidak baik. Kepuasan pasien rawat jalan di dapatkan dari responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit I.A. Moeis Kota Samarinda, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sangat erat hubungannya dengan kualitas fisik atau faktor nyata yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Karena tampilan fisik yang dapat langsung dilihat dan dirasakan pasien, seperti fasilitas dan peralatan yang lengkap dan modern Rumah Sakit .

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan orang tua yang telah memberikan bimbingan, semangat, dorongan dan bantuan untuk menyelesaikan proyek KDM (Kerjasama Dosen Mahasiswa) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur untuk menyelesaikan dan menerbitkannya.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Cheng San, N. A. (2022). Service Quality and Patient satisfaction in Lean hospitals, Malaysia during the Covid-19 pandemic. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(5), e001501. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i5.1501>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Kibret, H., Tadesse, B., Debella, A., Degefa, M., & Regassa, L. D. (2022). The Association of Nurses Caring Behavior with the Level of Patient Satisfaction, Harari Region, Eastern Ethiopia. *Nursing: Research and Reviews*, 47–56.
- Moslehpour, M., Shalehah, A., Rahman, F. F., & Lin, K. H. (2022). The Effect of Physician Communication on Inpatient Satisfaction. *Healthcare (Switzerland)*, 10(3), 1–17. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030463>
- Muhammad Al Rajab, S. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73–86.
- Mustafa, S., & Irfan, A. (2022). THE IMPACT OF PHYSICAL SURROUNDINGS ON PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF PATIENTS IN PUBLIC HOSPITALS PAKISTAN-(KARACHI). *Pakistan Journal of International Affairs*, 5(3).
- Reding, J. (2021). Research Proposal for the Master Thesis. *Masterarbeit*. file:///L:/Citavi Databases/P4/Citavi Attachments/Reding 2011 - Research Proposal for the Master.pdf T4 - Mate choice in the Grey Partridge *Perdix perdix*: Effects of genotype and nutritional restrictions during oviposition and early post-natal developmen
- Sinyiza, F. W., Kaseka, P. U., Chisale, M. R. O., Chibatata, C. S., Mbakaya, B. C., Kamudumuli, P. S., Wu, T.-S. J., & Kayira, A. B. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–9.
- Srianti, Ansari, I., & Ma'ruf, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 410–424.
- Sulo, H. R., Hartono, E., & Oetari, R. A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.51352/jim.v5i1.226>
- Suryani, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda*.

Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

by Elvina Nurfarisa Rohman

Submission date: 28-Aug-2023 03:37PM (UTC+0800)

Submission ID: 2152626013

File name: Naskah_Publikasi_Elvina_Nurfarisa_Rohman_1911102413035.docx (19.72K)

Word count: 1790

Character count: 11337

Hubungan Kualitas Fisik Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit I.A Moeis Kota Samarinda

ORIGINALITY REPORT

30% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	15% PUBLICATIONS	9% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	dspace.umkt.ac.id Internet Source	4%
2	journals.umkt.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.uui.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	2%