

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Karya Ilmiah

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan untuk melihat apakah mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan langsung kepada pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo. Tujuannya yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan yang mereka terima terhadap tingkat kepuasan mereka. Dalam bab ini juga, peneliti membandingkan hasil yang ditemukan di lapangan dengan teori dan hasil penelitian orang lain agar dapat memahami lebih dalam tentang apa yang sebenarnya terjadi.

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Nyi Ageng Serang adalah rumah sakit milik pemerintah daerah yang letaknya ada di Jalan Raya Sentolo, Kecamatan Sentolo, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta yang resmi dibuka pada tanggal 12 November 2014 oleh Bupati Kulon Progo pada saat itu, yaitu dr. Hasto Wardoyo, bertepatan dengan peringatan Hari Kesehatan Nasional yang ke-50.

Sebagai rumah sakit rujukan tingkat kabupaten, rumah sakit ini mempunyai peran penting dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat, khususnya warga Kulon Progo dan sekitarnya. RSUD Nyi Ageng Serang mempunyai tujuan untuk menjadi rumah sakit rujukan dan juga tempat belajar yang berkualitas, namun tetap dapat dijangkau oleh semua kalangan. Untuk mendukung itu, mereka berusaha terus meningkatkan pelayanan, mengembangkan kemampuan tenaga medis, dan juga terbuka untuk kegiatan pendidikan dan penelitian.

Fasilitas yang tersedia di rumah sakit ini cukup lengkap. Ada layanan rawat jalan (untuk pasien yang tidak perlu menginap), rawat inap (untuk pasien yang harus dirawat beberapa hari), layanan gawat

darurat (UGD), laboratorium, apotek, dan juga layanan dari dokter-dokter spesialis seperti THT, dokter anak, dokter gigi, sampai fisioterapi. Di samping itu, rumah sakit ini juga mempunyai bagian rekam medis yang diatur dengan baik untuk menunjang kelancaran pelayanan dan administrasi pasien.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diketahui peneliti. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai r hitung (hasil dari perhitungan data) dengan r tabel (nilai standar acuan).

Karena jumlah responden yang mengisi kuesioner ada 115, maka nilai r tabel ditentukan dengan rumus $df = n - 2$, yaitu 115 dikurangi 2, hasilnya 113. Lalu, dari angka itu, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1832. Jika angka r hitung dari suatu pertanyaan lebih besar dari 0,1832, itu berarti item pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan. Sehingga, item pertanyaan dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang sedang diteliti.

Tabel 3. Uji Validitas Instrumen Mutu Pelayanan Kesehatan

No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,907	0,1832	Valid
2	0,874	0,1832	Valid
3	0,848	0,1832	Valid
4	0,904	0,1832	Valid
5	0,925	0,1832	Valid
6	0,869	0,1832	Valid
7	0,935	0,1832	Valid
8	0,838	0,1832	Valid
9	0,826	0,1832	Valid

10	0,848	0,1832	Valid
11	0,933	0,1832	Valid
12	0,920	0,1832	Valid
13	0,922	0,1832	Valid
14	0,874	0,1832	Valid
15	0,867	0,1832	Valid
16	0,783	0,1832	Valid
17	0,908	0,1832	Valid
18	0,860	0,1832	Valid
19	0,906	0,1832	Valid
20	0,848	0,1832	Valid
21	0,827	0,1832	Valid
22	0,927	0,1832	Valid
23	0,897	0,1832	Valid
24	0,907	0,1832	Valid
25	0,916	0,1832	Valid

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada instrumen mutu pelayanan kesehatan (X) memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,184. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen pada variabel Mutu Pelayanan Kesehatan (X) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien

No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,885	0,1832	Valid
2	0,922	0,1832	Valid
3	0,936	0,1832	Valid
4	0,908	0,1832	Valid

5	0,869	0,1832	Valid
6	0,913	0,1832	Valid
7	0,925	0,1832	Valid
8	0,922	0,1832	Valid
9	0,838	0,1832	Valid
10	0,884	0,1832	Valid

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada instrumen kepuasan pasien (Y) memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,184. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen pada variabel kepuasan pasien (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah salah satu langkah penting dalam sebuah penelitian, khususnya untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan, seperti kuesioner, mampu memberikan hasil yang konsisten. Artinya, jika kuesioner itu digunakan beberapa kali dalam situasi yang serupa, hasilnya akan tetap serupa dan dapat dipercaya. Reliabilitas ini menunjukkan seberapa stabil dan andalnya sebuah instrumen dalam mengumpulkan data.

Menurut Slamet dan Wahyuningsih (2022), suatu kuesioner dianggap reliable atau dapat dipercaya jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih dari 0,60. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60, maka pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dianggap konsisten dan layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika nilainya di bawah 0,60, berarti kuesioner tersebut kurang andal, karena belum dapat menunjukkan keseragaman jawaban yang stabil antar responden.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Mutu Pelayanan	0,988	Reliabel
Tingkat Kepuasan Pasien	0,974	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Mutu Pelayanan sebesar 0,988 dan untuk variabel Tingkat Kepuasan Pasien sebesar 0,974. Kedua nilai tersebut berada jauh di atas batas minimal 0,60 yang secara umum digunakan sebagai standar untuk menyatakan bahwa suatu instrumen reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan.

3. Analisis Univariat

Analisis univariat mencakup beberapa karakteristik pasien rawat inap serta gambaran mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap. Karakteristik terbagi berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Sedangkan gambaran mutu pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap meliputi distribusi frekuensi mutu pelayanan dan distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap.

a. Karakteristik Pasien Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki - Laki	35	30,4
Perempuan	80	69,6
Total	115	100

Berdasarkan tabel 6. Diketahui bahwa dari total 115 responden, sebagian besar merupakan perempuan, yaitu sebanyak 80 responden atau sebesar 69,6%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 35 orang atau sebesar 30,4%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
Remaja	2	1,7
Dewasa	98	85,2
Lansia	15	13,0
Total	115	100

Berdasarkan tabel 7. Diketahui bahwa dari total 115 responden, sebagian besar berada pada kelompok usia dewasa, yaitu sebanyak 98 responden atau sebesar 85,2%, responden yang berusia lansia sebanyak 15 responden (13,0%) dan remaja sebanyak 2 responden (1,7%)

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	82	71,3
SMK	6	5,2
D3	5	4,3
S1	22	19,1
Total	115	100

Berdasarkan tabel 8. Diketahui bahwa dari total 115 responden, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 82 responden atau sebesar 71,3%. Selanjutnya, responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 22 orang

atau sebesar 19,1%, kemudian SMK sebanyak 6 responden atau sebesar 5,2%, dan yang berpendidikan terakhir D3 berjumlah 5 orang atau sebesar 4,3%.

b. Gambaran Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.

1) Distribusi Frekuensi Mutu Mutu Pelayanan

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	66	57,4
Buruk	49	42,6
Total	115	100

Berdasarkan tabel 9. Diketahui bahwa dari total 115 responden, sebagian besar responden menilai bahwa mutu pelayanan di RSUD Nyi Ageng Serang baik yaitu sebanyak 66 orang atau sebesar 57,4% dan responden yang menilai buruk adalah sebanyak 49 orang atau sebesar 42,6%.

2) Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	65	56,5
Tidak Puas	50	53,5
Total	115	100

Berdasarkan tabel 10. Diketahui bahwa dari total 115 responden, sebagian besar responden merasa puas dengan mutu pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang yaitu sebanyak 65 orang

atau sebesar 56,5% dan responden yang merasa tidak puas adalah sebanyak 50 orang atau sebesar 53,5%.

4. Analisis Bivariat

Analisis bivariat mencakup analisis *Chi-square*. Analisis *Chi-square* bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo dan apakah hubungan tersebut signifikan secara statistik. Uji *Chi-square* dipilih karena sesuai untuk melihat adanya asosiasi atau tidak antara variabel independen (mutu pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien), terutama ketika kedua variabel diukur dalam skala nominal atau ordinal. Jika nilai p (*probabilitas*) yang dihasilkan dari uji tersebut kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Sebaliknya, jika nilai p lebih dari 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang bermakna secara statistik.

a. Tabulasi Silang Analisis *Chi-Square*

Tabel 11. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Kepuasan Pasien				P-value
	Puas		Tidak Puas		
Mutu Pelayanan	n	%	n	%	0.00
Baik	57	49.6	9	7.8	
Buruk	8	7.0	41	35,7	

Berdasarkan Tabel 11. Diketahui bahwa dari 115 responden, sebanyak 57 responden atau sebesar 49,6% menyatakan puas mendapatkan mutu pelayanan yang baik, sedangkan hanya 8 responden atau sebesar 7,0% yang merasa puas meskipun mutu

pelayanannya buruk. Sementara itu, 41 responden atau sebesar 35,7% tidak puas mendapatkan pelayanan dengan mutu yang buruk, dan hanya 9 responden atau sebesar 7,8% yang tidak puas meskipun pelayanan yang diterima tergolong baik. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,00, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

B. Pembahasan

Kesehatan merupakan kondisi normal pada seseorang yang tidak mengalami keluhan maupun tanda-tanda penyakit yang dapat dikenali secara medis saat pemeriksaan dilakukan. Kesehatan juga dipandang sebagai sebuah investasi penting, sekaligus hak dan kewajiban bagi setiap manusia (Rahmadani, 2021). Hal ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Pasal 4 tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal.

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal, diperlukan perhatian terhadap berbagai aspek penting yang harus ditangani secara menyeluruh. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Alim, Goo and Adam, 2020). Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kegiatan ini mencakup pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan, serta pemulihan kondisi kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang penting adalah pelayanan yang diberikan di rumah sakit, baik oleh instansi pemerintah maupun swasta (Utomo, Bagoes Widjanarko and Zahroh Shaluhiah, 2023)

Rumah sakit merupakan bagian dari sistem sosial yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh kepada masyarakat,

baik dalam bentuk pengobatan maupun pemulihan. Pelayanan rumah sakit juga menjangkau keluarga dan lingkungan sekitar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, negara memiliki tanggung jawab dalam menyediakan fasilitas rumah sakit sebagai bentuk pelayanan umum yang layak bagi masyarakat (Cici Afriani, Asriwati Asriwati and Indra Ginting, 2023). Oleh karena itu, untuk dapat bertahan dan bersaing di tengah perkembangan zaman, rumah sakit perlu mengubah cara pandangnya dengan lebih memusatkan perhatian pada kebutuhan dan harapan pasien. Salah satu strategi utama yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Strategi ini penting untuk diterapkan di semua jenis layanan, termasuk layanan rawat inap (Mutmainnah, Aril Ahri and Arman, 2021). Menurut Layli (2023) ruang rawat inap merupakan unit tempat pasien menjalani masa perawatan terlalu lama dibandingkan unit lainnya, sehingga menjadi bagian penting dalam memenuhi harapan pasien akan layanan yang optimal.

Mutu pelayanan rumah sakit memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak hanya dibutuhkan, namun juga sesuai dengan harapan pasien dan dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu, mutu pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman perawatan yang memuaskan selama pasien menjalani pengobatan di rumah sakit (Noor *et al.*, 2022).

Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala likert terhadap 115 pasien rawat inap di bangsal yang berbeda. Kuesioner yang telah diisi oleh pasien rawat inap dikategorikan ke skala nominal yang terdiri baik / buruk dan puas / tidak puas. Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dikatakan baik / puas apabila total skor $> mean$ dan buruk / tidak puas apabila total skor $< mean$. Data tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui karakteristik responden serta untuk

menguji hubungan antara kedua variabel penelitian yaitu mutu pelayanan kesehatan (X) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap (Y). Hasil yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan teori serta penelitian terdahulu guna memperkuat hipotesis terhadap variabel yang diteliti.

1. Karakteristik Pasien Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 80 pasien atau sebesar 69,6%, sedangkan jenis kelamin laki-laki hanya sebanyak 35 pasien atau sebesar 30,4%. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Lubis, Komalasari and Maulina (2022) yang menunjukkan bahwa responden dengan proporsi yang lebih besar adalah berjenis kelamin perempuan.

Jenis kelamin dan gender merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kerentanan yang berbeda pada masing-masing jenis kelamin, sehingga berdampak pada perbedaan frekuensi pemanfaatan layanan kesehatan antara laki-laki dan perempuan. Menurut Mauladi Ramli (2022), perempuan cenderung lebih banyak menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Salah satu penyebabnya adalah karena perempuan, terutama yang berperan sebagai ibu rumah tangga, memiliki lebih banyak waktu berada di rumah, sedangkan laki-laki umumnya bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Selain itu, Khairatunnisa (2022), menyatakan bahwa perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih tinggi terhadap kondisi kesehatan dibandingkan laki-laki yang cenderung kurang peduli. Oleh karena itu, perempuan lebih aktif dalam memeriksakan kondisi kesehatannya ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan usia, yang mana telah disesuaikan dengan kategori usia dari Kemenkes RI, sebagian besar pasien rawat inap di

RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo berusia dewasa yaitu sebanyak 98 pasien atau sebesar 85,2%, sedangkan pasien dengan usia lansia sebanyak 15 pasien (13,0%) dan usia remaja sebanyak 2 pasien (1,7%). Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati, Harini and Gumilas (2020) yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden penelitian yaitu pasien rawat inap berusia >30 tahun (dewasa)

Dominasi kelompok usia tertentu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya meningkatnya risiko terhadap penyakit kronis maupun degeneratif seiring bertambahnya usia, serta meningkatnya kebutuhan akan perawatan medis yang lebih intensif. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kelompok usia dewasa dan lanjut usia termasuk dalam kategori yang paling rentan terhadap penyakit tidak menular. Berdasarkan data dari WHO, rentang usia yang paling berisiko berada pada kisaran 30 hingga 69 tahun. Pada tahap usia ini, individu mulai mengalami penurunan fungsi fisiologis serta akumulasi dari berbagai paparan faktor risiko, seperti pola makan yang kurang sehat, minimnya aktivitas fisik, kebiasaan merokok, dan tekanan psikologis atau stres (Syam, 2021).

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo diketahui memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebanyak 82 responden atau sebesar 71,3% dari total keseluruhan. Sementara itu, responden dengan pendidikan terakhir Strata 1 (S1) berjumlah 22 orang atau sebesar 19,1%. Adapun pasien dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebanyak 6 orang atau sebesar 5,2% dan pendidikan Diploma 3 (D3) sebanyak 5 orang atau sebesar 4,3%.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap berasal dari kalangan dengan tingkat pendidikan menengah, khususnya

SMA. Hal ini dapat mencerminkan bahwa kelompok dengan latar belakang pendidikan menengah lebih banyak mengakses layanan rawat inap di rumah sakit ini, yang kemungkinan berkaitan dengan jumlah populasi, ekonomi dan kesadaran terhadap pentingnya layanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haura et al., (2024) yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin baik pula pengetahuan yang dimilikinya, terutama dalam hal pencegahan penyakit. Masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah hingga menengah cenderung memiliki pola pikir yang kurang rasional, yang salah satunya disebabkan oleh keterbatasan informasi yang dimiliki. Kondisi ini menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap bahaya suatu penyakit, sehingga kesadaran untuk segera mencari pengobatan atau penanganan secara cepat dan tepat masih rendah. Akibatnya, penyakit yang seharusnya dapat ditangani sejak dini justru berkembang hingga memerlukan perawatan medis yang lebih intensif.

2. Gambaran Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar pasien rawat inap menilai bahwa mutu pelayanan di RSUD Nyi Ageng Serang baik yaitu sebanyak 66 orang atau sebesar 57,4% dan responden yang menilai buruk adalah sebanyak 49 orang atau sebesar 42,6%. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap merasa puas dengan mutu pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang yaitu sebanyak 65 orang atau sebesar 56,5% dan responden yang merasa tidak puas adalah sebanyak 50 orang atau sebesar 53,5%.

Hasil ini menunjukkan bahwa gambaran mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Nyi Ageng Serang sudah baik dan sebagian besar responden merasa puas. Tingkat kepuasan ini tampaknya juga dipengaruhi oleh karakteristik demografis pasien, di

mana mayoritas pasien rawat inap merupakan kelompok usia dewasa, yaitu sebanyak 98 orang (85,2%) yang mana pasien dewasa memiliki lebih banyak pengalaman dalam berinteraksi dengan layanan kesehatan, sehingga cenderung memiliki ekspektasi yang lebih realistis terhadap pelayanan yang diterima (Suwendro, 2024). Dari sisi emosional, individu pada kelompok usia dewasa juga cenderung lebih terbuka, sehingga harapan dan tuntutan mereka terhadap mutu pelayanan kesehatan relatif lebih rendah dibandingkan dengan kelompok usia remaja. Keadaan ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pasien usia dewasa lebih mudah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan pasien dari kelompok usia remaja (Magfiroh, Winarti and Supriyanti, 2023)

Selain itu, menurut Hasanah., et al (2024), perbedaan dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh perbedaan pendapat dan kebutuhan masing-masing individu, sehingga persepsi terhadap mutu pelayanan yang diterima pun bervariasi. Pendapat ini diperkuat oleh temuan Suwendro (2024) yang menjelaskan bahwa perbedaan persepsi menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh mutu pelayanan secara objektif, namun juga dipengaruhi oleh harapan serta pengalaman pribadi setiap pasien. Faktor-faktor seperti riwayat pengalaman sebelumnya dalam mengakses layanan kesehatan dan cara komunikasi petugas medis turut membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Hal ini didukung oleh temuan dari Pratiwi (2023), yang menyatakan bahwa persepsi mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta empati yang ditunjukkan oleh petugas medis. Oleh karena itu, meskipun mutu pelayanan telah memenuhi standar secara teknis, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan tetap dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Hal serupa disampaikan oleh Yuliana et al.,

(2023) yang menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien akan lebih tinggi apabila mereka merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan medis serta memperoleh informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatannya. Dalam kaitannya dengan RSUD Nyi Ageng Serang, hal ini dapat menjadi salah satu alasan mengapa masih terdapat pasien yang merasa kurang puas meskipun mutu pelayanan secara keseluruhan dinilai baik kemungkinan karena komunikasi dan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan belum berjalan secara maksimal.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.

Hasil uji statistik juga menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,00, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Secara statistik, hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh RSUD Nyi Ageng Serang memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviana Putri, Rahayu Winarti (2020) yang menyatakan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal diperoleh nilai ρ value sebesar 0,001 dengan taraf signifikan α 0,05 dapat disimpulkan bahwa ρ value $\leq 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang kelas III RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

Mutu pelayanan dapat dinilai dengan membandingkan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang seharusnya mereka terima dan pelayanan yang benar-benar dirasakan. Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional yang muncul setelah pasien membandingkan ekspektasinya dengan kenyataan yang diperoleh. Apabila pasien merasa puas terhadap layanan atau produk yang diterima, maka

kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan setia dalam jangka panjang. Dalam teori yang dikemukakan oleh Wilton, kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan hasil akhir dari proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman penggunaan jasa atau produk, yakni sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan awal (Evi Diliansa Rospia, Dwi Kartika Cahyaningtyas, 2025)

Menurut Mashita et al., (2022) mutu pelayanan kesehatan umumnya diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangible* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini secara membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Secara prinsip, kualitas jasa dalam hal ini mutu pelayanan berorientasi pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan penyampaian layanan dilakukan secara tepat agar sejalan dengan harapan mereka. Ketika pelayanan yang diberikan memiliki mutu yang baik, hal tersebut dapat mendorong terciptanya keterikatan yang kuat antara pelanggan dan penyedia layanan. Semakin tinggi mutu pelayanan yang ditawarkan, misalnya melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, serta menunjukkan empati yang tinggi, maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat.

Pandangan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu kondisi ketika harapan, keinginan, dan kebutuhan pasien terpenuhi melalui jasa yang diberikan. Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, dengan mengukur tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat mengevaluasi dan melakukan peningkatan mutu pelayanan yang lebih tepat sasaran (Karno, 2023)

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan memiliki peran penting dalam

menentukan tingkat kepuasan pasien. Di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo, hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien terlihat nyata dari hasil analisis data yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pasien pun akan semakin tinggi. Untuk itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya dalam hal fasilitas dan kemampuan tenaga medis, namun juga dalam hal komunikasi, sikap empati, dan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan. Dengan memperhatikan semua aspek tersebut secara menyeluruh, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pasien, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.