Jurnal Pendidikan Keperawatan dan Kebidanan (JPKK)
Volume 5 Nomor 6 Bulan november Tahun 2026
Journal homepage: https://itkesmu-sidrap.e-journal.id/JPKK/login
ISSN : 2776-7299

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT II PELAMONIA

ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY IN PELAMONIA LEVEL II HOSPITALST.

Abdul Halik [1*], Meriem Meisyaroh [2], Muhammad Tahir [3]
[1*] Program Studi S1 Ilmu Keperawatan,
[2]Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, ITKES Muhammadiyah Sidrap
[3]Program Studi S1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Kebidanan ITKES Muhammadiyah Sidrap

Email Corespondention : (garudahalik@gmail.com) - 082344446691

ABSTRAK

Rumah Sakit merupakan salah satu instalasi kesehatan terbesar, dimana terdapat jenis pelayanan yang mendukung kesehatan masyarakat. Tidak semua rumah sakit memiliki mutu pelayanan yang tinggi. Mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur seberapa jauh Rumah Sakit dalam memberikan pelayanannya kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif secara studi kasus dengan informan sebanyak 6 orang. Data diperoleh dari informan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa pedoman wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan indikator reliabilitas masih adanya dokter yang tidak tepat waktu, indikator daya tanggap kurang menerapkan salam dan petugas tidak selalu standby, lalu indikator assurance petugas belum sepenuhnya mentaati aturan, indikator empati masih adanya salah persepsi dengan petugas dan indikator bukti fisik kebersihan lingkungan dan kerapian sangat baik.

Dari lima indikator mutu pelayanan semuanya perlu ditingkatkan lagi dan ditinjau ulang kembali agar kepuasan pasien meningkat dan membuat pasien menjadi loyal terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia makassar.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Rumah Sakit

ABSTRAk

The hospital is one of the largest health installations, where there are types of services that support public health. Not all hospitals have a high quality of Service. The quality of health care is very important to measure how far the hospital in providing services to patients. This study aims to analyze the quality of Health Services at Pelamonia second level Hospital Makassar.

This type of research is a qualitative case study with informants as many as 6 people. Data obtained from informants using data collection tools in the form of interview guidelines and documentation, then analyzed.

The results showed indicators of reliability is still the presence of doctors who are not on time, indicators of responsiveness less implement greetings and officers are not always on standby, and assurance indicators officers have not fully complied with the rules, indicators of empathy is still a misperception with officers and indicators of physical evidence of environmental cleanliness and neatness is very good. Of the five indicators of service quality all need to be improved again and reviewed again in order to increase patient satisfaction and make patients loyal to the services provided by Pelamonia second level hospital makassar.

Keywords: ***Quality Of Service, Hospital***

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (Supriyanto dan Ernawati,2010).

Sedangkan menurut UU RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan UU RI Nomor 44 Tahun 2009, pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif*. Pelayanan tugas kesehatan perorangan secara paripurna tersebut, pada dasarnya rumah sakit mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi saat ini dengan adanya rumah sakit swasta sehingga hal ini akan menjadikan rumah sakit saat ini lebih mengacu sebagai suatu industri yang berrgerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha. Seiring dengan perkembangan rumah sakit tersebut, sampai saat ini terjadilah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen atau pasien agar calon pasien menggunakan jasa yang disediakan pihak rumah sakit (Fitriani, 2014).

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya (Tjiptono dan Chandra,2005).

Menurut Donabedian (1982), pengertian mutu pelayanan kesehatan dengan pendekatan secara komprehensif mencakup *Structure/Input, Process* Dan *Output*. *Structure/Input* adalah karakteristik pelayanan yang relatif stabil yang dimiliki oleh penyedia fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen *Structure/Input* meliputi perlengkapan, sumber daya dan tatanan organisasi serta fasilitas fisik di lingkungan kerja. Komponen proses pada dasarnya adalah berbagai aktifitas yang merupakan interaksi antara penyedia fasilitas pelayanan kesehatan (misal dokter) dengan pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Komponen *output*/keluaran merujuk pada berbagai perubahan kondisi dan status kesehatan yang didapat oleh pasien setelah terakses dan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang meliputi morbiditas, mortalitas dan tingkat kepuasan pasien.

Menutut Pohan (2003), penilaian mutu pelayanan kesehatan dilakukan dengan membandingkan pencapaian terhadap Standar Pelayanan Kesehatan yang telah ditetapkan. Pengukuran mutu bisa dilakukan salah satunya dengan mengukur kinerja rumah sakit yang dapat diketahui melalui beberapa indikator, yaitu : BOR (*Bed Occupation Rate*), AvLos (*Averate Length Of Stay*),

BTO (*Bed Turn Over*), TOI (*Turn Over Internal*), NDR (*Net Death Rate*), GDR (*Gross Death Rate*), dan rata-rata kunjungan klinik per hari (Syafharini, 2012).

Menurut Azwar (1996), agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantarannya yaitu tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia di seluruh dunia (Sucherandar dalam Yunus, 2009).

Apabila Rumah Sakit memberikan pelayanan yang memuaskan dan terbaik sesuai harapan maka akan menciptakan rasa nyaman pada pasien. Jika pasien merasa nyaman dan terpuaskan maka hal ini dapat dijadikan sumber pendapatan baik secara langsung maupun tidak langsung karena pasien menggunakan kembali pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit. Oleh sebab itu pihak pengelola rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hernawan (2016), dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Muhammadiyah angka kematian > 48 jam masih tinggi dan belum memenuhi standar yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu sumber daya manusia baik dari segi kuantitas dan kualitasnya yang masih kurang. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk (2014), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa mutu pelayanan, yang diukur dengan dimensi *reliability, tangibles, responsiveness, assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien pada RSIA Pekanbaru. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ummah (2014), menyatakan bahwa Analisis penilaian dan kepuasan pasien di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang dengan matrix posisi 2x2 didapatkan isu strategis berada pada area Kuadran I dan IV yaitu pada penataan kerapian *interior* (di dalam) ruangan, kesejukan ruang, ketenangan ruang, ketepatan visite dokter, penataan kerapian *eksterior*, kemampuan perawat menumbuhkan keyakinan untuk sembuh (memotifasi), dokter dan perawat menangani keluhan pasien (responsif), kesopanan dokter dan perawat serta reaksi ketanggapan perawat.

Rumah sakit Tingkat IV Madiun merupakan salah satu rumah sakit di Kota Madiun yang berlokasi di Jl. Pahlawan No.79 Madiun. Rumah sakit Tingkat IV Madiun adalah Rumah Sakit milik TNI AD yang saat ini termasuk Rumah Sakit Tipe D yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan bagi prajurit TNI, keluarga jajaran Korem 081, PNS dan masyarakat umum.

Berdasarkan data sekunder Rumah Sakit TTingkat II Pelamonia Makassar, data BOR (*Bed Occupancy Ratio*) di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar pada tahun 2016 yaitu 29,34%, jumlah BOR pada tahun 2017 yaitu 35,92% dan jumlah BOR pada tahun 2018 sebesar 36,23%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa rata- rata BOR pada 3 tahun terakhir mengalami kenaikan. Meskipun mengalami kenaikan, data BOR masih berada di bawah standar yang ditetapkan oleh Rumah sakit yaitu 65%.

Dan data tersebut masih berada di bawah standar yang sudah ditetapkan Depkes RI (2005) yaitu 70-85%.

Menurut data sekunder Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien pada pada tahun 2016 yaitu 8,3%, dan pada tahun 2017 yaitu 83,16%, sedangkan pada tahun 2018 rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 82%. Pada tahun 2016 di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar baru melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan pada bulan juli sampai desember. Dan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Meskipun pada tahun 2017 mengalami kenaikan namun kepuasan pasien pada tahun 2018 mengalami penurunan. Dan target kepuasan pasien dari Rumah Sakit yaitu 90%. Menurut Kemenkes (2016), standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia, minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Dari hal ini kepuasan pasien di rumah sakit kurang memenuhi target. Dan dalam hal ini maka diperlukan pelayanan kesehatan yang terbaik yang melampaui harapan agar pasien tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah rata-rata pencapaian BOR Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar yang masih di bawah standar yang ditetapkan dari rumah sakit dan penurunan rata-rata kepuasan pasien serta belum terpenuhinya target yang ditetapkan. Dalam hal ini kepuasan akan tercapai jika Rumah sakit memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pada Rumah Sakit dan menyebabkan loyalitas. Maka dari itu Rumah Sakit perlu meningkatkan mutu pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan melihat angka capaian BOR dan rata-rata kepuasan pasien yang belum memenuhi standar, maka diperlukan untuk menganalisis mutu pelayanan di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar.

Dengan demikian dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara kualitatif dengan studi kasus. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar

HASIL

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Tk.II Pelamonia merupakan Rumah Sakit TNI-AD yang merupakan unsur pelaksana Kesehatan Angkatan Darat, dengan tipe / tingkat II di lingkungan TNI-AD. Rumah Sakit Tk.II Pelamonia sebagai badan pelaksana di bidang kesehatan di lingkungan Kodam VII/Wrb mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi prajurit TNI, PNS beserta keluarganya yang berhak di jajaran Kodam VII/Wrb. Selain itu Rumkit Tk.II

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Di RS Tk. II Pelamonia Makassar

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	48	60.0
Laki-laki	32	40.0
Jumlah	80	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh Jenis kelamin perempuan terdapat 48 (60.0%) responden, dan jenis kelamin laki-laki terdapat 32 (40.0%) responden Di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar

Umur	Frekuensi	Persentase
22-28	11	13.8
29-35	13	16.3
36-42	15	18.8
43-49	14	17.5
50-56	15	18.8
57-63	6	7.5
64-70	6	7.5
Total	**80**	**100**

b.

Pada tabel di atas diperoleh usia rata-rata pada responden usia 17-25 dan 56-65 (10.0%) masing-masing terdapat 8 responden, pada usia 26-35 dan 36-45 (26.3%) terdapat 21 responden. Usia 46-55 (21.3%) terdapat 17 responden. Dan usia ≥ 65 (6.3%) terdapat 5 responden.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di

RS Tk. II Pelamonia Makassar
Tabel 5.4

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Bekerja	38	47.5
Tidak bekerja	42	52.2
Total	80	100

Berdasarkan tabel di atas diperoleh responden yang berkerja terdapat 38 (47.5%) dan responden yang tidak berkerja sebanyak 42 (52.2%).

d. Hasil Analisa Variabel Penelitian

1. Mutu pelayanan

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan
Di RS Tk. II Pelamonia Makassar

Kepuasaan	Jumlah	Persentase
Puas	66	82.5%
Cukup Puas	14	17.5%
	80	100%

Berdasarkan tabel di atas diperoleh dari 80 responden yang merasa puas terhadap pelayanan di ruang pendaftaran Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar sebanyak 66 (82.5%) responden. Sedangkan yang merasa cukup puas sebanyak 14 (17.5%) responden

Tabel 5.5
Hubungan Mutu Pelayanan Mutu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
Di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar

Mutu Pelayanan	Kepuasaan Pasien					
	Puas		Cukup Puas		P VALUE	
	F	%	f	%	n	%
Bermutu	65	81.2	0	0.0	65	81.2
Tidak bermutu	1	1.3	14	17.5	15	18.0
Total	**66**	**82.5**	**14**	**17.5**	**80**	**100**

Dari hasil statistic menggunakan uji statistic chi square dengan nilai kemaknaan a=0,05 didapatkan p value = 0,000 (Continuity correction) hal ini menunjukkan bahwa nilai p < a, artinya ada hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makasar.

PEMBAHASAN

1. Dukungan Suami

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar tentang hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p =0,000 dimana p<a = 0,05 artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar.

Hasil tersebut didukung oleh sell yang mendiskripsikan bahwapelayanan di bagian ruang pendaftaran di Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar, pasien puas sebanyak 65 (81,2%) responden. Serta mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 14 (17,5%) responden. Hasil lain dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori puas sebanyak 1 (1,3%) responden. Halini sesuai dengan pendapat Martinus (2017) yang mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan benar dan baik maka pasien akan merasa puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febri (2014) yang menunjukan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana dari 340 responden didapatkan bahwa 187 responden (55%) mengatakan mutu pelayanan di Puskesmas baik dan terdapat 153 responden (45%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Sementara hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di puskesmas didapatkan hasil sebanyak 183 responden (53%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dan sebanyak 157 responden (46%) mengatakan kurang puas hasil uji statistic didapatkan hasil p=0,000

yang menunjukkan p<0,05 artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan selama berkunjung di Puskesmas. Penelitian ini juga dilakukan oleh Nurul (2015) dimana 81 responden bahwa mutu pelayanan kesehatan yang tertinggi dalam kategori baik yaitu 73 (90,1%) responden, pada kategori cukup baik yaitu 5 (6,2%) responden dan pada kategori sangat baik yaitu 3 (3,7%) responden. Dari uji statistic diperoleh hasil p=0,000 <0,05 yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendri (2012), dimana penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan dalam kategori baik sebanyak 22 responden (48,1%), responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup sebanyak 26 responden (48,1%), reponden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan dalam kategori baik sebanyak 1 responden (1,9%), reponden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup sebanyak 3 responden (5,5%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan dalam kategori kurang sebanyak 2 responden (3,7%), di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Nursalam (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi serta menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, beribawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit dengan wajar, efesie dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan.

Selain itu terdapat lima determinan karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan (Nursalam, 2015):

1. Keandalan (reliability)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yangandal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawaidiharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan keahlian,

2. Daya tanggap (responsiveness)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek, pelayanan yang sangatmempengaruhi perilaku orang yang dapat pelayanan, sehinggadiperlukan kemampuan daya tanggap dari pengawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan,pengertian.

3. Jaminan (assurance)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

4. Empati (emphaty)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

5. Bukti fisik (tangible)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang mengingikan pelayanan.

Terdapat faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan, (Nursalam, 2015).

1. Pelayanan
2. Kinerja
3. Komunikasi
4. Suasana

Menurut asumsi peneliti pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, hal ini juga akan berdampak pada kualitas rumah sakit yang akan dipandang bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data kuesioner hasil penelitian bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah baik dan benar seperti komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan serta berpenampilan rapi. Mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan yang pasien.

Oleh karena itu akan terlihat perbandingan antara harapan dan kepuasan pasien, beberapa pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diterima seperti kurangnya keramahan petugas pada saat memberikan pelayanan serta kurangnya fasilitas seperti tempat duduk yang kurang mencukupi. Pelayanan yang diberikan merupakan factor yang berperan sebagai dasar untuk pasien memanfaatkan jasa rumah sakit, kualitas pelayanan adalah hal yang penting dan sangat kompetitif, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan puas yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan begitu pasien akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan

5.Dukungan Keluarga Terhadap Penerimaan Ibu Terhadap Penerimaan Ibu Yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus Di Slb Negeri 1 Bantaeng

Berdasarkan Hasil uji *korelasi rank spearmen,* diperoleh p vaue 0,000 kurang dari α = 0,05 maka H0 ditolak dan dapat diambil kesimpulan bahwa secara statistik terdapat pengaruh Dukungan Suami Terhadap Penerimaan Ibu Yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus Di SLB Negeri 1 Bantaeng.

Adanya dukungan dari keluarga, teman, dan lingkungan sekitarnya bisa membuat nyaman untuk penerimaan diri orang tua, karena dengan adanya dukungan sosial, para orang tua yang mempunyai anak dengan kondisi tersebut merasa mendapatkan perhatian seperti dorongan, empati, kepedulian, nasehat, maupun arahan. Peristwa ini sejalan dengan pendapat Rogers, yang mana ketika seseorang mampu untuk menerima pengalaman dalam kehidupannya sendiri maka dirinya juga akan bergerak untuk menerima pengalaman pada orang lain. orang lain dalam artian disini adalah anaknya sendiri. Dengan artian bahwa apabila orang tua bisa menerima dirinya maka akan lebih bisa menerima kondisi anaknya walaupun dengan kondisin berkebutuhan khusus. Apabila hal ini dilaksanakan secara terus menerus, maka orang tua tersebut tidak ada rasa terabaikan dan tidak merasa sendiri. Oleh karena itu dengan adanya dukungan sosial tersebut, dapat memicu

KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilaksanakan di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar yang dimulai dari Desember 2025 s/d Januari 2026. Dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu pelayanan di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Tk. II Pelamonia Makassar sebagian besar berada pada kategori bermutu.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar sebagian besar berada pada kategori puas.
3. Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuassan pasien di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Tk. II Pelamonia Makassar

DAFTAR RUJUKAN

Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Edisi Ketiga.* Jakarta: Binarupa
Aksara.

Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. 2014.

Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi 1. Yogyakarta: Gava Medika.

Donabedian, A. 1982. *Exploitation In Quality Assesment And Monitoring, The Definition Of Quality And Approackes To Its Assessment Health Administration Press*. Ann Arbor, Michigan Vol.I.

Fitriani, Sri. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RawatI nap RSUD Dr. Moewardi*. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*. Kentucky : Mc Graw Hill.

Harun, Cholik.,L.Isro'in, dan N. Sri. 2017. *Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Step by step.* Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.

Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Hernawan, R.A. 2016. *Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kejadian Net Death Rate Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring.* Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Ilhamsyah. 2015. *Beberapa Metode Penelitian Kualitatif*. Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Kasjono dan Yasril .2009. *Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan Edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*.

Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks. Kotler, Philip

dan Kevin lane Keller. 2007. *Manajemen*

Pemasaran. Cetakan pertama edisi bahasa indonesia. Jakarta: PT Indeks.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Machmud, Rizanda. 2008. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Unand.

Muninjaya, A.A Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Nasution, M. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Penerbit Ghalia. 2005.
Total Quality Management. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Notoatmodjo .2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. 2008. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika. . 2015.
Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.. 2016.

Manajemen Keperawatan Aplikasi Dan Praktik Keperawatan Profesional edisi kelima. Jakarta: Salemba Medika.

Parasuraman, A. Zeithml & Berry. 1985. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Kualitas Pelayanan*. Journal of Marketing. Vol 49. Hlm 41-50.

Peraturan Menteri kesehatan No. 56 Tahun 2014 *tentang Rumah Sakit*. Dalam Http://peraturan.go.id/permen/kemenkes-nomor-56-tahun-2014.

Pohan, Imbalo S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Penerapannya*

Dalam Pelayanan Kesehatan, Kesaint Blanc. Bekasi

_____. 2009. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit buku Kedokteran EGC.

Puti, Widya Chitami. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi, Universitas Widyatama, Bandung.

Putri, dkk. 2014. *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Dan Anak Andini Di Pekanbaru*. Universitas Riau.

Respati, Shinta Ayu. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Universitas Semarang.

Retnaningsih, E. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta : Raja Grafindo Press.

S. Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Offset.

Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafharini, Amerina. 2012. *Analisis Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan di Instalasi RSI Malahayati Medan*. Universitas Sumatera Utara.

Tjiptono, Chandra. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing.

_____. 2011. *Service Quality And Satisfaction*. Edisi tiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Ummah, A.R. 2014. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Pavilium Mina Rumah Sakit Siti Khotijah Sepanjang*. Universitas Airlangga.

Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009

tentang Rumah Sakit, Depkes Ri, Jakarta.

Walyani, Elizabeth Siwi. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yunida, M.E. 2016. *Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Yunus, Abidin. 2009. *Guru Dan Pembelajaran Bermutu*. Bandung :Rizki Press.