



Diversity UIKA Bogor  
E-ISSN: 2776-9798

**Diversity**  
JURNAL ILMIAH PASCASARJANA

<http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity>

---

## Gambaran Kepuasan Pelayanan dan Kepuasan Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit X

Aussi Dwifungsiana<sup>a\*</sup>

<sup>a</sup> Mahasiswa MMRS Prodi MM Pascasarjana UIKA Bogor, Indonesia

Corresponding Author: [Ochie.secret2@gmail.com](mailto:Ochie.secret2@gmail.com)

DOI : 10.32832/djip-uika.v1i3.4975

---

### ABSTRAK

Pelayanan untuk memuaskan pelanggan tidak harus dengan mengorbankan harga diri atau citra diri karena memberikan layanan bukan didasarkan pada ketaklukan satu pihak kepada pihak lainnya, sebaiknya pelayanan dilakukan untuk mewujudkan manfaat terbaik bagi semua pihak. Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang diberikan unit hemodialisa kepada pasien rawat jalan serta kepuasan pasien hemodialisa selama menjalani cuci darah di rumah sakit X. metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan membagikan kuesioner kepada wali pasien. Hasil penelitian, Hasil penelitian menunjukkan, 100% responden di unit HD Rumah Sakit X mengatakan benar akan kualitas pelayanan yang terdapat di unit HD Rumah Sakit X. Hasil penelitian menunjukkan, 100% mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan unit HD Rumah Sakit X. mempertahankan pelayanan yang baik dimata pasien hemodialisa di RS X.

**Kata kunci:** Kepuasan Layanan, Pasien Hemodialisa, Rumah Sakit

## Overview of Service Satisfaction and Hemodialysis Patient Satisfaction in Hospital X

### ABSTRACT

*Service to satisfy customers does not have to be at the expense of self-esteem or self-image because providing services is not based on the submission of one party to another, the service should be carried out to realize the best benefits for all parties. The purpose of this study was to describe the quality of services provided by the hemodialysis unit to outpatients and the satisfaction of hemodialysis patients during dialysis at hospital X. The research method used was quantitative, by distributing questionnaires to the patient's guardians. The results of the study, the results showed, 100% of respondents in the HD unit of Hospital X said it was true about the quality of services contained in the HD unit of Hospital X. The results showed, 100% said they were satisfied with the services provided by the HD unit of Hospital X. Maintained service good in the eyes of hemodialysis patients in X Hospital.*

**Keyword:** Service Satisfaction, Hemodialysis Patients, Hospital

---

*Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.*

## PENDAHULUAN

Kotler (1997) dalam Sinurat & Zulkarnain (2014) terdapat lima penentu kualitas pelayanan jasa, yakni: a) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat; b) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; c) Kepastian (*confidance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka unyuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; d) Empati (*empathy*) yaitu ketersediaan dan keyakinan; Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. (infodatin, 2017) *Global Burden of Disease 2010*, Penyakit Ginjal Kronik merupakan penyebab kematian peringkat ke 27 di dunia tahun 1990 dan meningkat menjadi ke 18 tahun 2010. Sedangkan di Indonesia, perawatan penyakit ginjal merupakan ranking kedua pembiayaan terbesar dari BPJS Kesehatan setelah penyakit jantung. (infodatin, 2017) hasil riskesdas 2013 juga menunjukkan prevalensi meningkat seiring dengan bertambahnya umur, dengan peningkatan tajam pada kelompok umur 35-44 tahun disbanding kelompok umur 25-34 tahun. Prevalensi pada laki-laki (0,3%) lebih tinggi dari perempuan (0,4%).

Menurut DepKes (2015) Pelayanan untuk memuaskan pelanggan tidak harus dengan mengorbankan harga diri atau citra diri karena memberikan layanan bukan didasarkan pada ketaklukan satu pihak kepada pihak lainnya, sebaiknya pelayanan dilakukan untuk mewujudkan manfaat terbaik bagi semua pihak. (king, et al., 2014) Secara total, 1.142 dari 1.211 responden yang menjawab pertanyaan tentang kepuasan keseluruhan (94,3%) dinilai sebagai positif atau sangat positif.

Menurut Hendri & Sri (2011) hasil penelitian menunjukkan, bahwa responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori sebanyak 22 responden (48,1%), responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 26 respopnden (48,1%), responden yang merasa tidak puas, dan menilai kualitas mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 1 responden (1,9%), pendaftaran dalam dalam kategori cukup sebanyak 3 responden (5,5%) responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori kurang sebanyak 2 responden (3,7%).

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan kuantitatif, yang merupakan data hasil pengklasifikasian / penggolongan suatu data. (Hastono, 2016). Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 23 orang. Variabel dalam penelitian ini ada dua, yakni variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang telah dinyatakan validitas dan

reabilitasnya dengan pendekatan *cross sectional* atau dengan pengambilan sample langsung ke lokasi penelitian.

Penelitian ini, menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk menghitung *descriptive statistic*. Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang diberikan unit hemodialisa kepada pasien rawat jalan serta kepuasan pasien hemodialisa selama menjalani cuci darah di rumah sakit X.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis kelamin pasien HD Rumah Sakit X tahun 2019 didominasi oleh laki-laki.

Secara lengkap di sajikan dalam Tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Deskripsi jenis kelamin pasien HD RS X tahun 2019.**

Jenis Kelamin	Persen (%)
Laki-laki	50,0
Perempuan	38,5
Jumlah	100,0

Dari tabel 4.1 terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki 13 atau sekitar 50% dan responden berjenis kelamin wanita 10 atau sekitar 38,5 %. Dari tabel 4.2 terlihat bahwa 100% (26) responden menjawab benar akan kualitas pelayanan yang ada di unit Hemodialisa RS X.

Terkait kualitas pelayanan HD di rumah sakit X tahun 2019 secara umum baik. Hal ini sesuai dengan hasil survey yang telah dilakukan seperti pada Tabel 4.2.

**Tabel 4.2 Deskripsi kualitas pelayanan HD di RS X tahun 2019.**

Pertanyaan	Jawaban Pesponden (%) n= 23		
	benar	kurang benar	tidak benar
A1.1	88,5		
A1.2	80,8	7,7	
A1.3	88,5		
A1.4	88,5		
A2.1	88,5		
A2.2	88,5		
A2.3	88,5		
A2.4	88,5		
A2.5	88,5		
A3.1	88,5		
A3.2	88,5		
A3.3	88,5		
A4.1	88,5		
A4.2	88,5		
A5.1	88,5		
A5.2	88,5		
A5.3	88,5		

Ket : *Reability (A1.1-A1.4), Responsiveness (A2.1-A2.3), Assurance (A3.1-A3.3), Empathy (A4.1&A4.2), Tangibles (A5.1-A5.3)*

**Tabel 4.3 Deskripsi Kepuasan Pasien HD di RS X tahun 2019.**

Pertanyaan	Jawaban Responden (%) N= 23		
	Puas	kurang Puas	Tidak Puas
Y1.1	88,5		
Y1.2	88,5		
Y1.3	84,6	3,8	
Y2.1	88,5		
Y2.2	88,5		
Y2.3	88,5		
Y3.1	88,5		
Y3.2	88,5		
Y3.3	88,5		
Y4.1	88,5		
Y4.2	88,5		
Y5.1	84,6		
Y5.2	80,8	3,8	

Keterangan : *Pelayanan Administrasi (Y1.1-Y1.3), Pelayanan Dokter (Y2.1-Y2.3), Pelayanan Perawat (Y3.1-Y3.3), Pelayanan Penunjang Medis (Y4.1-Y4.2), Fasilitas Ruang HD (Y5.1&Y5.2)*

Dari tabel 4.3 terlihat bahwa responden menjawab puas akan pelayanan yang diberikan selama menjalani cuci darah di unit HD RS X walau demikian, terdapat dua responden yang kurang puas akan pelayanan di unit HD RS X. (Herlambang, Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, 2016) Donabedian (1980) kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian yang semua itu merupakan penyelesaian proses atau hasil pelayanan diseluruh bagian. Pohan, (2016) dalam Ulinuha, (2014) pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan factor penting yang mengembangkan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Kamus besar Bahasa Indonesia, (2019) hemodialysis adalah pencucian darah dengan maksud mengeluarkan bahan tertentu dari darah dengan menggunakan alat yang dinamakan ginjal buatan. Menurut Permenkes RI tahun 2014, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

## **SIMPULAN**

*Global Burden of Disease 2010*, Penyakit Ginjal Kronik merupakan penyebab kematian peringkat ke 27 di dunia tahun 1990 dan meningkat menjadi ke 18 tahun 2010. Hasil penelitian menunjukkan, 100% responden di unit HD RS X mengatakan benar akan kualitas pelayanan yang terdapat di unit HD RS X. Hasil penelitian menunjukkan, 100% mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan unit HD RS X. Sebaiknya mempertahankan pelayanan yang baik dimata pasien hemodialisa di RS X , untuk pelayanan administrasinya, sebaiknya lebih ramah dan perhatian serta sabar kepada pasien hemodialisa serta kebersihan dan kerapihan unit hemodialisa lebih di tingkatkan sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien yang datang untuk cuci darah di RS X

## **REFERENSI** (time roman, 11pt, 1 sps, antar referensi 6pt)

- DepKes. (2015). pelepasan perawat Indonesia ke Jepang . *kementrian kesehatan republik indonesia* .
- DepKes. (2015). SURVEY KEPUASAN PELANGGAN. *SURVEY KEPUASAN PELANGGAN*, 23.

- DepKes. (2017). Info Datin pusat data dan informasi kementrian kesehatan. *situasi*
- Hendri, N., & Sri, S. (2011). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARANDENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR. *ejournal stikesmhk*.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- king, k., bassilios, b., nicholas, a., fletcher, j., reifels, l., & pirkis, j. (2014). Assessing patient satisfaction in an Australian primary mental. *taylor&francis*, 2.
- Nursalam, N. M. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.