

PERBEDAAN INTEGRITAS DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
PASIE RAWAT JALAN DI BEBERAPA
PELAYANAN KESEHATAN

Ria Efkelin¹, Yurita Mailintina^{2*}, Sarah Geltri Harahap³, Khansa Nabil
Rahmani⁴

¹⁻⁴Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Email Korespondensi: yuritamailintina.91@gmail.com

Disubmit: 08 Oktober 2023 Diterima: 02 November 2023 Diterbitkan: 01 Desember 2023
Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12558>

ABSTRACT

An employee's integrity can be seen from his behavior every time he completes a task assigned to him. An employee who has high integrity will always adhere to principles, ethics and morals. Other research shows that integrity has an impact on the quality of public services through a number of indicators such as honesty, consistency, commitment and responsibility which have proven to have an influence on service quality (S. Lathifah Nurjannah, 2020). Professionalism and quality public services are highly expected. As long as it does not conflict with applicable laws, quality public services are the best services that meet recipient needs and provide convenience. (Darwin, 2020). By conducting this research, it is hoped that it can provide valuable insight and information for health policy makers, hospital or health institution management, and other related parties to improve the quality of public services and patient satisfaction in the health service system. Type of quantitative research using a cross sectional approach. There is a significant relationship between integrity and public service and patient satisfaction based on the results of the Chi-Square test. The research results show that when medical services are in hospitals or healthcare facilities are at a high level of quality, patient experiences tend to be more positive, and their satisfaction levels increase. It covers various aspects such as reliability, empathy, responsiveness and technical competence in providing medical services. In other words, when the patient feel that they received quality medical services, they are more likely to be satisfied and have a higher intention to return to use the same services in the future. These findings emphasize the importance of understanding and improving the quality of medical services as a key element in increasing patient satisfaction levels, which can ultimately have a positive impact on improving the health care system as a whole.

Keywords: Integrity, Public Service, Patient Satisfaction, Outpatient Care

ABSTRAK

Integritas seorang pegawai dapat dilihat dari perilaku dalam setiap kali menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, seorang pegawai yang memiliki integritas tinggi akan selalu berpegang teguh kepada prinsip, etika dan moral. Penelitian lain menunjukkan bahwa integritas berdampak pada kualitas

pelayanan publik melalui sejumlah indikator seperti kejujuran, konsistensi, komitmen, dan tanggung jawab terbukti terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan (S. Lathifah Nurjannah, 2020). Profesionalisme dan pelayanan publik yang berkualitas sangat diharapkan. Sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang yang berlaku, pelayanan publik yang bermutu adalah pelayanan yang terbaik yang memenuhi kebutuhan penerima dan memberikan kemudahan. (Darwin, 2020). Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi yang berharga bagi pengambil kebijakan kesehatan, manajemen rumah sakit atau lembaga kesehatan, dan pihak terkait lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan. Jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Ada hubungan yang signifikan antara integritas dan pelayanan publik dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika pelayanan medis di rumah sakit atau fasilitas kesehatan berada pada tingkat kualitas yang tinggi, pengalaman pasien cenderung lebih positif, dan tingkat kepuasan mereka meningkat. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan, empati, responsif, dan kompetensi teknis dalam memberikan pelayanan medis dengan kata lain, ketika pasien merasa bahwa mereka menerima pelayanan medis yang berkualitas, mereka lebih mungkin merasa puas dan memiliki niat yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan. Temuan ini menekankan pentingnya memahami dan meningkatkan mutu pelayanan medis sebagai elemen kunci dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat memiliki dampak positif pada perbaikan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Integritas, Pelayanan Publik, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memadai sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pasien. Integritas dan pelayanan publik merupakan faktor kunci yang dapat memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Integritas merujuk pada etika dan moralitas para tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang transparan, bertanggung jawab, dan berkualitas kepada pasien. Pelayanan publik mencakup kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk menyediakan fasilitas, sumber daya, dan informasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan baik. (Ministry of Health, 2018). Layanan profesional tidak membedakan ras, suku, atau kelas sosial; sebaliknya, ia menuntut pelayanan

prima yang tidak melibatkan nepotisme, kolusi, atau korupsi (Darwin, 2020). Penelitian oleh (Yolanda, 2020) yang dilakukan di beberapa instansi pemerintah didapatkan hasil adanya pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik. (Gusmadini., 2020) Diharapkan dengan integritas tinggi yang dimiliki petugas dapat memberikan layanan sesuai harapan pasien khususnya poli rumah sakit sehingga pasien yang datang ke rumah sakit dapat merasakan pelayanan sesuai harapannya. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berkonsentrasi pada beberapa aspek yaitu cepat dalam pelaksanaan, efisien dalam penggunaan sumber daya manusia, hemat energi, efektif dalam

pelaksanaan waktu yang ditentukan dan transparan kepada masyarakat.

Pelayanan Kesehatan merupakan bagian dari sistem kesehatan nasional yang langsung berhubungan kepada masyarakat baik secara promotive, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan selain puskesmas ataupun klinik dokter yang menawarkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. (Saragih, A. A. A., Manalu, E. D., & Ariani, 2022) Integritas merupakan suatu keadaan apabila seseorang belum mampu menerima dan bertanggung jawab terhadap apa yang ia rasakan, berpegang teguh, niat dan perbuatannya, selain itu, akan mengakui keadaan tersebut kepada orang lain. Seseorang yang memiliki integritas mau mempertanggung jawabkan akibat yang timbul dari yang diyakininya, meskipun sulit baginya untuk melakukan dan konsekuensinya tidak sesuai harapannya dan akan merasa kecewa apabila tidak menjaga integritasnya (Masitah, 2012). Integritas dan pelayanan publik merupakan dua hal yang tidak sama, namun keduanya dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Integritas erat hubungannya dengan kejujuran dan etika dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasien, sedangkan pelayanan publik erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maupun puskesmas kepada pasiennya, kedua hal ini dapat saling mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan (Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, 2019)(Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, 2019)(Austin, 2021). Oleh sebab itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk selalu memperhatikan kedua hal tersebut agar dapat selalu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan dapat

memuaskan bagi setiap pasien yang datang khususnya pasien rawat jalan. Dalam pelayanan kesehatan, integritas berarti jujur dan mengatakan kebenaran tentang apa yang seseorang lakukan. Integritas didefinisikan sebagai kebenaran atau kebenaran tindakan atau perilaku seseorang dalam konteks etika.

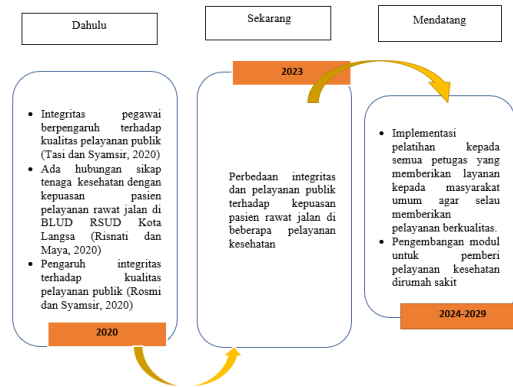
Integritas sangat penting dalam dunia pelayanan kesehatan karena dapat mempengaruhi bagaimana pasien mempercayai profesional dan institusi kesehatan. Dengan integritas dalam pelayanan kesehatan, diharapkan seluruh pelaku kesehatan mampu menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, dan konsistensi setiap saat. (Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, 2019) Oleh karena itu, dalam hal penyediaan layanan kesehatan rawat jalan yang berkualitas tinggi dan memuaskan, sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan dan fasilitas layanan kesehatan untuk mencerminkan integritas. (Austin, 2021) Pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, termasuk dokter, perawat, dan karyawan lainnya juga berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa. Pelayanan yang baik harus memperhatikan kebutuhan pasien dan pengunjung rumah sakit lainnya, seperti memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan menghargai privasi pasien. Selain itu, fasilitas harus memenuhi kebutuhan pasien, antara lain penyediaan makanan dan minuman serta privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang yang menunggu. (Firmansyah, 2016) .

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dapat diukur pada sejumlah tingkatan yang berbeda, termasuk kehandalan, kecepatan, kenyamanan, dan kepuasan.

Pelayanan publik yang baik harus memperhatikan pelayanan yang ramah, cepat dan efektif. Privasi masyarakat juga harus dihormati dengan pelayanan publik yang baik,

demikian pula fasilitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat. (Desmi, 2017)

Penelitian terkait.



Gambar 1

Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini dapat mencakup beberapa aspek:

1. Untuk mengetahui tingkat integritas dalam beberapa pelayanan kesehatan
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien
4. Untuk mengetahui hubungan antara integritas dan kepuasan pasien.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi yang berharga bagi pengambil kebijakan kesehatan, manajemen rumah sakit atau lembaga kesehatan, dan pihak terkait lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan.

Berikut adalah pertanyaan penelitian dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat integritas yang ada di setiap pelayanan kesehatan yang diteliti
2. Bagaimana persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh setiap

pelayanan kesehatan yang diteliti?

3. Sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di setiap pelayanan kesehatan yang berbeda?
4. Apakah terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat integritas di antara pelayanan kesehatan yang berbeda?
5. Apakah terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi pasien tentang kualitas pelayanan publik di antara pelayanan kesehatan yang berbeda?
6. Apakah terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien rawat jalan di antara pelayanan kesehatan yang berbeda?
7. Bagaimana hubungan antara tingkat integritas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di setiap pelayanan kesehatan yang diteliti?
8. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan integritas dan pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan pasien di setiap pelayanan kesehatan yang diteliti?

KAJIAN PUSTAKA

Integritas adalah dua sisi yang sama dari karakter dan profesionalisme. Karyawan yang berintegritas harus jujur, terbuka, cerdas, dan akuntabel dalam pekerjaannya, sehingga kinerjanya dapat dipengaruhi oleh integritasnya. Dalam hal ini pelayanan terbaik dan kepercayaan publik disalahgunakan untuk kepentingan sendiri (Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, 2018). Semakin tinggi integritas dan profesionalisme seseorang dalam bekerja akan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, jika suatu organisasi mau meningkatkan integritas untuk mempengaruhi kinerja karyawannya, maka harus dilakukan hal-hal sebagai berikut yaitu kesetiakawanan untuk menjaga jaminan, rendah hati, bertanggung jawab, cerdas, profesional, dan menaati pimpinan, memperhatikan beban kerja, memperhatikan kualitas kerja, memperkuat kerja sama tim, ketepatan waktu dalam bekerja, dan mematuhi proses dalam kerja (Darmawan, 2013).

Pengaruh Integritas terhadap Pelayanan Publik, Integritas seseorang pegawai dapat dilihat dari kejujuran, ketaatan peraturan, keahlian pada saat bekerjasama dan dedikasi pada pelayanan. Integritas sangat mengharuskan karyawan untuk patuh pada aturan teknis dan etika yang ada dalam pekerjaan. Integritas mencerminkan sebuah kualitas yang ada dalam diri seseorang untuk terciptanya kepercayaan publik serta membentuk pemerintahan yang tegas dalam mengambil semua keputusan. Integritas memerlukan kejujuran dari aparatur, transparansi, pemberani, bijaksana, dan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan amanat yang diberikan serta membiarkan kinerja

pegawai ditentukan oleh integritas yang dimiliki dari dalam diri sendiri. Oleh sebab itu, integritas internal karyawan dapat dilihat dalam kinerja terbaiknya dalam kelompok. Layanan publik dan kepercayaan dari publik harus diutamakan jangan mementingkan keperluan sendiri (Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, 2018). Integritas publik biasanya dihubungkan dengan tiga kemampuan yaitu:

- a. Bisa menepati dan memenuhi janji, serta komitmen yang sejalan dengan aturan pelayanan publik.
- b. Terbuka dan mengarah, yaitu Amanah dalam menjalankan visi dengan keadaan yang nyata.
- c. Mampu melihat gejala yang dirasakan sehingga bisa menyikapi aspek yang dianggap memiliki makna dari sebuah masalah untuk mengambil keputusan dengan tepat.

Integritas berpengaruh erat terhadap pelayanan publik dikarenakan masyarakat bisa merasakan perbandingan sebuah pelayanan, seperti pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan swasta dengan pelayanan yang diciptakan oleh pegawai pemerintahan. Meski banyak hal yang mempengaruhi akan tetapi tetap saja itu semua ada celahnya. Aspek integritas adalah hal yang penting, barulah berikutnya dari beberapa faktor penunjang lainnya. Begitupun sebaliknya, secanggih apapun sarana penunjang akan tetapi jika pegawai tidak memiliki integritas itu semua akan sia-sia (Septiawan, 2020)

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian dengan pendekatan *cross sectional*

kuantitatif. Waktu penelitian Agustus - September 2023

Populasi ialah keseluruhan dari unit yang akan diamatan oleh peneliti (Sugiyono., 2018). Populasi ialah keseluruhan dari unit yang akan diamatan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Koja, RS Prof. DR. Sulianti Saroso, Puskesmas Kecamatan Tamansari.

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan di RSUD Koja, RS Prof. DR. Sulianti Saroso, Puskesmas Kecamatan Tamansari.

Dalam melaksanakan suatu penelitian dengan desain kuantitatif, maka jumlah atau besar sampel akan menentukan validitas karena semakin besar sampel maka akan semakin valid.. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling ialah hanya pasien poli rawat jalan di di RSUD Koja, RS Prof. DR. Sulianti Saroso, Puskesmas Kecamatan Tamansari dengan rumus: $n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$

Keterangan:

n = Jumlah sampel penelitian
N = Jumlah populasi
e = Margin eror yang ditoleransi

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

$$n = \frac{3.000}{(1+(3.000 \times 5\%)^2)}$$

$$= \frac{3.000}{(1+3.000 \times 0,05)} = \frac{3.000}{(1+3.000 \times 0,0025)}$$

$$= \frac{3.000}{(1+7.5)}$$

$$= \frac{3.000}{8.5} = 353 \approx 360.$$

Sehingga dapat disimpulkan responden dalam penelitian ini adalah 360 responden.

Adapun kriteria inklusi pada peneltian ini adalah

1. Pasien rawat jalan di RSUD Koja, RS Prof. DR. Sulianti Saroso, Puskesmas Kecamatan Tamansari yang datang pada saat peneliti menyebar kusioner.
2. Usia responden 18-65 tahun.
3. Bersedia menjadi responden.
4. Menjawab semua pertanyaan yang ada di kuisisioner.
5. Dapat membaca dan menulis.

Kriteria eksklusi penelitian ini adalah

1. Bukan pasien rawat jalan di RSUD Koja, RS Prof. DR. Sulianti Saroso, Puskesmas Kecamatan Tamansari
2. Usia responden kurang dari 18-65 tahun.
3. Tidak bersedia menjadi responden
4. Tidak menjawab semua pertanyaan yang ada di kuisisioner
5. Tidak dapat membaca dan menulis.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Deskriptif (n=360)

	Frequency	Percent
Valid	Mean	39.89
	Median	35.00
	Modus	23
	Std. Deviation	17.121
	Variance	293.141
	Range	67

	Minimum	16	
	Maximum	83	
Jenis Kelamin	Laki-laki	157	43.6
	Perempuan	203	56.4
Usia Responden	18-25	96	26.7
	26-35	89	24.6
	36-45	49	13.7
	46-55	51	14
	56-65	30	8.4
	66-75	38	10.6
	76-85	7	2
Pendidikan Terakhir	D1/D2/D3	60	16.6
	Pelajar/ Mahasiswa	2	0.6
	S1	50	13.8
	S2	3	0.8
	S3	2	0.6
	SD	11	3
	SMP	85	23.6
	SMA	147	41
	Tidak Tamat Sekolah	0	0
Pekerjaan	ART	2	0.6
	Belum Bekerja	1	0.3
	Buruh	13	3.6
	IRT	64	17.8
	Pedagang/ Wiraswasta	58	16.2
	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	20	5.6
	Pegawai Swasta	139	38.6
	Pelajar/ Mahasiswa	42	11.7
	Pensiunan	4	1
	Tidak Bekerja	15	4
	TNI/ POLRI	2	0.6
Status Kedatangan Pasien	Pernah datang/ pasien ulang	253	70.3
	Pertama datang	107	29.7

Pada Tabel diatas didapatkan hasil *mean* 39.89 *median* 35.00 *modus* 23 *Std. Deviation* 17.121 *variance* 293.141 *range* 67 *minimum* 16 dan *maximum* 83, berdasarkan katagori jenis kelamin didapatkan bahwa laki-laki 43.6% dan perepuan 56.4%, dalam katagori usi terbanyak adalah 18-25 tahun yaitu sebanyak

26.7% dan paling sedikit adalah usia 76-85 tahun yaitu 2%, pendidikan responden terbanyak adalah SMA yaitu 41% dan paling sedikit Pelajar/ Mahasiswa dan S3 sebanyak 0.6% dari segi pekerjaan responden terbanyak adalah p egawai swasta sebanyak 38.6% dan paling sedikit belum bekerja 0.3% dan untuk kunjungan

pasien paling banyak pasien yang pernah dating sebanyak 70.3 % dan pasien baru sebanyak 29.7%.

Tabel 2. Chi-Square Tests (n=360)

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.531E2 ^a	496	.000
Likelihood Ratio	603.331	496	.001
N of Valid Cases	360		

Tabel diatas menunjukkan nilai pada Chi-Square Tests menunjukkan hasil uji chi-square untuk menguji hubungan antara integritas dan pelayanan publik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di beberapa pelayanan kesehatan. Uji Pearson Chi-Square menghasilkan nilai 9,531E2a, derajat kebebasan 496,

dan tingkat signifikansi 0,000 (Asymp. Sig. 2-sisi). Selain itu, hasil uji Likelihood Ratio juga menghasilkan temuan yang signifikan. Terdapat 360 contoh valid yang dimasukkan dalam analisis ini, dan nilai rasio kemungkinan sebesar 603,331 dengan df sebesar 496 dan nilai signifikansi sebesar 0,001.

PEMBAHASAN

Hasil Tabel 1 memberikan gambaran yang sangat lengkap mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini. Rata-rata (mean) kepuasan pasien adalah sekitar 39,89, namun nilai mediannya adalah 35.00 yang menunjukkan bahwa mungkin terdapat variasi pada nilai mean. Modus yang merupakan angka yang paling sering muncul adalah 23 yang menunjukkan bahwa beberapa responden mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari rata-rata dibandingkan dengan responden lainnya. Standar deviasi (Std. Deviation) sekitar 17,121 dan variasi signifikan (varian) sekitar 293,141 menggambarkan sifat data sampel yang sangat bervariasi. Rentang (range) mengenai kelengkapan yang luas dalam tingkat kepuasan pasien dengan nilai minimum 16 dan maksimum 83. Dalam kategori jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan dengan persentase 56.4%, sementara laki-laki sebesar 43.6%. Dalam kategori

usia, kelompok usia 18-25 tahun merupakan kelompok terbesar dengan persentase 26.7%, sementara kelompok usia 76-85 tahun merupakan kelompok terkecil dengan persentase 2%. Dalam hal pendidikan, responden dengan latar belakang pendidikan SMA merupakan yang paling banyak dengan persentase 41%, sementara Pelajar/Mahasiswa dan responden dengan gelar S3 merupakan kelompok terkecil dengan persentase 0.6%. Dari segi pekerjaan, pegawai swasta mendominasi dengan persentase 38.6%, sementara responden yang belum bekerja merupakan kelompok terkecil dengan persentase 0.3%. Terakhir, dari data kunjungan pasien, sebagian besar responden adalah pasien yang sudah pernah datang dengan persentase 70.3%, sementara pasien baru hanya sebesar 29.7%. Hasil ini memberikan gambaran yang mendalam tentang karakteristik responden dan memberikan dasar yang kuat untuk

analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan.

Pearson Chi-Square menunjukkan nilai sebesar 9.531E2a, yang mengindikasikan adanya hubungan atau asosiasi antara variabel X dan variabel Y. Nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-sided) sebesar .000, lebih kecil dari alpha (α) 0.05. Oleh karena itu, hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara integritas dan pelayanan publik dengan kepuasan pasien adalah signifikan secara statistik. Nilai Likelihood Ratio adalah 603.331, juga mengindikasikan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-sided) adalah .001, yang juga lebih kecil dari alpha (α) yang biasanya diatur pada 0.05 hal ini mengindikasikan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y. Nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-sided) adalah .001, yang juga lebih kecil dari alpha (α) yang biasanya diatur pada 0.05. Oleh karena itu, hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara integritas dan pelayanan publik dengan kepuasan pasien juga signifikan secara statistik. N of Valid Cases adalah jumlah kasus valid yang digunakan dalam penelitian ini mencapai 360. Hal ini menegaskan bahwa terdapat hubungan antara integritas dan pelayanan publik dengan kepuasan pasien, yang dianalisis melalui uji Chi-Square, memiliki dasar yang kuat secara statistik. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara integritas dan pelayanan publik dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil uji Chi-Square.

Adapun penelitian terkait yang dilakukan oleh SPS Lubis pada tahun 2022 dengan judul hubungan antara integritas dan kepuasan pasien, penelitian ini menunjukkan bahwa

terdapat hubungan antara disiplin kerja petugas rekam medis dengan pelayanan berkualitas dalam rekam medis rawat jalan. Hasilnya menggambarkan sejauh mana integritas dalam menjaga ketertiban administratif dapat memengaruhi kepuasan pasien (Hasna et al., 2022). Penelitian yang dilakukan oleh DK Artati pada tahun 2023 dengan judul pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji chi-square terhadap reliability menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien (Nurul et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh S Sarah tahun 2022 dengan judul hubungan dimensi servqual dengan kepuasan pasien, penelitian ini menunjukkan hubungan antara dimensi Servqual, yang mencakup aspek-aspek pelayanan seperti kehandalan, tangibilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati, dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Bhayangkara Jambi (Sarah et al., 2022) dan penelitian yang dilakukan oleh MK Suwuh pada tahun 2018 dengan judul kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang sejauh mana kualitas pelayanan di puskesmas memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Suwuh et al., 2018).

Menurut peneliti integritas petugas kesehatan yang tinggi di antaranya kejujuran, etika, dan tanggung jawab dapat meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa integritas

yang baik dapat menciptakan kepercayaan dan meningkatkan pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik seperti responsif, efektif, dan efisien dapat meningkatkan kepuasan pasien, hal ini karena pelayanan yang memenuhi harapan pasien dapat memberi pengalaman yang positif. Perbedaan antar Rumah Sakit, setiap rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda seperti budaya, kebijakan, dan praktik pelayanan, hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Integritas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa faktor-faktor tersebut dapat memenuhi harapan pasien dan memberi pengalaman yang positif. Waktu Tunggu Pendaftaran dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Perilaku Caring oleh petugas juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa petugas yang menunjukkan perilaku caring yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Mutu Pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini didasarkan pada pemahaman bahwa pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Dalam beberapa studi terkait, telah terbukti bahwa terdapat korelasi positif antara kualitas pelayanan medis dan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika

pelayanan medis di rumah sakit atau fasilitas kesehatan berada pada tingkat kualitas yang tinggi, pengalaman pasien cenderung lebih positif, dan tingkat kepuasan mereka meningkat. Ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan, empati, keterresponsifan, dan kompetensi teknis dalam memberikan pelayanan medis. Dengan kata lain, ketika pasien merasa bahwa mereka menerima pelayanan medis yang berkualitas, mereka lebih mungkin merasa puas dan memiliki niat yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa depan. Temuan ini menekankan pentingnya memahami dan meningkatkan mutu pelayanan medis sebagai elemen kunci dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat memiliki dampak positif pada perbaikan sistem layanan kesehatan secara keseluruhan.

SARAN

1. Saran untuk Pelayanan Kesehatan.
Memperkuat penekanan pada peningkatan mutu pelayanan kepada pasien. Ini mencakup meningkatkan pelatihan dan pendidikan bagi staf medis dalam hal etika dan kemampuan berempati saat berinteraksi dengan pasien. Selain itu, pelayanan juga dapat memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pasien mengakses informasi kesehatan dan jadwal janji. Upaya menjaga kebersihan dan keamanan fasilitas kesehatan juga sangat penting untuk memastikan bahwa lingkungan di sekitar pasien tetap aman dan bersih.
2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.
Dapat digalakkan untuk lebih mendalami hubungan antara mutu pelayanan medis dengan

kepuasan pasien melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara dengan pasien. Studi dapat juga mempertimbangkan bagaimana faktor-faktor sosial dan demografis memengaruhi persepsi kepuasan pasien. Selain itu, perlu mempertimbangkan implikasi praktis dari hasil penelitian, seperti saran-saran untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

3. Saran untuk Kampus.

Untuk memperkuat kerja sama antar departemen, terutama yang terkait dengan pelayanan kesehatan dan penelitian. Kampus dapat mendukung penelitian tentang pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dengan menyediakan sumber daya dan fasilitas yang memadai. Selain itu, promosikan kesadaran akan pentingnya mutu layanan medis di dalam kampus, baik dalam pendidikan maupun praktik, sehingga lulusan kampus dapat menjadi kontributor berharga dalam upaya perbaikan sistem kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>.
- Austin, T. (2021). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(1).
- Darmawan, D. (2013). Prinsip-prinsip perilaku organisasi. Surabaya: Pena Semesta.
- Darwin, E. (2020). Profesionalisme Aparatur Dalam Pelayanan Publik Ratulagi., di Kantor Kecamatan Sario. Manado: Universitas Sam.
- Desmi. (2017). "Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat". Sumatera Barat: STKIP PGR.
- Firmansyah, R. M. N. R. (2016). Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa.
- Gusmadini. (2020). "Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang". *jurnal kajian sosiologi dan pendidikan* Vol.3 No.1, 95-101.
- Hasna, H., Irwandy, I., & Arifah, N. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.

- Hasanuddin Journal of Public Health, 3(2), 155-165. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>
- Masitah. (2012). "Uji Validitas Konstruksi Pada Alat Ukur Integritas Dengan Metode Confirmatory Factor Analysis". *Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia*, 1(3).
- Ministry of Health, R. of I. (2018). *National Health Service Standards*.
- Nurul, Artati, & Ojan. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan. *Medika Trada: Jurnal Teknik Elektromedik Polbitrada* Vol, 4(1), 20-27.
- S. Lathifah Nurjannah. (2020). Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota,.
- Salwa, A., Away, Y., & Tabrani, M. (2018). Pengaruh Komitmen, Integritas dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Dampaknya Pada Kinerja Komisi Independen Pemilihan (KIP) Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 58-67.
- Saragih, A. A. A., Manalu, E. D., & Ariani, P. (2022). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Tuan Rondahaim Pematang Raya. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 144-152. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM/article/view/465/328>.
- Sarah, S., Buhari, B., & Maylina Sari, R. (2022). Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, 3(1), 115-121. <https://doi.org/10.22437/jini.v3i1.18214>
- Septiawan, A. (2020). Integritas Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ombudsman RI*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1-8.
- Yolanda, N. M. and S. (2020). The Effect of Integrity on the Performance of Civil Servants in the Regional Apparatus Organization (OPD) of the Padang City Service. *Perspective Journal: Journal of Sociology and Education Studies* Vol.3No.1.