

Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Injilin Sarah Eudia Meruntu, Ribka Elisabeth Wowor, Adisti Aldegonda
Rumayar

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

E-mail: injilinmeruntu@yahoo.com

Abstrak

Latar Belakang: Mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan dari seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. **Metode Penelitian:** Jenis penelitian yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diambil dengan cara purposive sampling. Penelitian ini dilakukan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada bulan Oktober 2019 - Januari 2020. Variabel dalam penelitian ini yaitu mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis data secara bivariat menggunakan uji statistik Khi kuadrat. **Hasil Penelitian:** Hasil yang didapatkan yaitu pelayanan kesehatan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (nilai $p = 0,040$), daya tanggap (nilai $p = 0,040$), jaminan (nilai $p = 0,000$) dan bukti fisik (nilai $p = 0,011$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan antar variabel. Selanjutnya, untuk empati tidak memiliki hubungan (nilai $p = 0,248$). **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik pada pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Kata Kunci: Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan; Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) yaitu unit fungsional yang menanganai penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit (Anonim, 2009).

Mutu adalah perpaduan antara karakteristik dari suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dari seseorang (Bustami, 2011). Alat ukur untuk mengukur mutu jasa pelayanan kesehatan disebut dengan SERVQUAL. Dimensi mutu yang diukur dalam SERVQUAL yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pengukuran dapat dilakukan menggunakan skala likert, dimana responden dapat

memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuannya atas pernyataan mutu suatu jasa (Sangadji dan Sophia, 2013).

Kepuasan pasien merupakan suatu perbandingan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan yang di dapatkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan pasien didefinisikan perasaan dari seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. (Nurusalam, 2014). Ada dua dimensi kepuasan pasien yaitu kepuasan pasien yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik persepsi, hubungan dokter pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan, dan keamanan tindakan, Kepuasan yang mengacu kepada semua persyaratan pelayanan kesehatan, ketersediaan, kesinambungan, penerimaan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan (Satrianegara, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Wowor (2019) diperoleh terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Cantia Tompas baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Manengkei dkk (2016) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado pada bulan Oktober 2019 - Januari 2020. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung pada tahun 2018 sebanyak 86291 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner yang dipakai pada penelitian ini diambil dari penelitian Hamid (2019) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 31 pertanyaan. Kategori yang digunakan yaitu sangat setuju, setuju, biasa-biasa, tidak setuju, sangat tidak setuju. Cara pengambilan data yaitu melalui wawancara kepada responden. Analisis data berupa univariat dan bivariat menggunakan uji Khi kuadrat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, dijabarkan pada Tabel 1. Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa paling besar responden penelitian ini yaitu berumur 36-45 tahun, perempuan, berpendidikan SMA dan bekerja sebagai IRT. Hasil penelitian ini juga menjabarkan pembagian umum mutu jasa pelayanan kesehatan terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik. Setiap pembagian gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi dua kategori yaitu Baik dan Kurang Baik.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | n | % |
|-------------------------|----|----|
| Umur | | |
| 17-25 tahun | 7 | 7 |
| 26-35 tahun | 10 | 10 |
| 36-45 tahun | 29 | 29 |
| 46-55 tahun | 26 | 26 |
| 56-65 tahun | 21 | 21 |
| >65 tahun | 7 | 7 |
| Jenis kelamin | | |
| Laki-laki | 35 | 35 |
| Perempuan | 65 | 65 |
| Pekerjaan | | |
| Aparatur Sipil Negara | 24 | 24 |
| Pegawai Swasta | 15 | 15 |
| Pelajar/Mahasiswa | 2 | 2 |
| IRT | 42 | 42 |
| Buruh | 1 | 1 |
| Lain-lain | 16 | 16 |

Tabel 2. Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

| Kategori Dimensi | Kepuasan pasien | | Total | p-value |
|------------------|-----------------|----------------|-------|---------|
| | Puas (n) | Tidak Puas (n) | | |
| Kehandalan | | | | |
| Baik | 53 | 1 | 54 | 0,040 |
| Kurang Baik | 40 | 6 | 46 | |
| Daya Tanggap | | | | |
| Baik | 56 | 1 | 57 | 0,040 |
| Kurang Baik | 37 | 6 | 43 | |
| Jaminan | | | | |
| Baik | 85 | 1 | 86 | 0,000 |
| Kurang Baik | 8 | 6 | 13 | |
| Empati | | | | |
| Baik | 61 | 3 | 64 | 0,248 |
| Kurang Baik | 32 | 4 | 36 | |
| Bukti Fisik | | | | |
| Baik | 61 | 1 | 62 | 0,011 |
| Kurang Baik | 32 | 6 | 38 | |

Berdasarkan hasil penelitian responden yang menilai kehandalan dengan kategori baik terbanyak merasa puas dibandingkan dengan yang menilai tidak puas. Responden yang menilai kehandalan kurang baik terbanyak merasa tidak puas dibandingkan menilai puas. Nilai probabilitas yang didapat = 0,040 yang berarti terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Wowor (2019) hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Cantia Tompas Baru bahwa adanya hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti responden yang menilai daya tanggap dengan kategori baik terbanyak merasa puas dibandingkan dengan menilai tidak puas. Responden yang menilai daya tanggap kurang baik terbanyak merasa tidak puas dibandingkan puas. Nilai probabilitas yang didapat = 0,040 yang berarti terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Berdasarkan penelitian Tulumang (2015) tingkat kepuasan pasien atas pelayanan rawat jalan di Poli Penyakit Dalam (interna) di RSUP Prof dr. R. D. Kandou Malalayang Manado bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di poli penyakit dalam RSUP Prof dr. R. D. Kandou Manado.

Pada dimensi jaminan responden yang menilai jaminan dengan kategori baik merasa puas dibandingkan merasa tidak puas. Responden yang menilai jaminan kurang baik terbanyak merasa tidak puas. Nilai probabilitas yang didapat = 0,000 yang berarti terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Manganang (2016) hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan dipoliklinik penyakit dalam RSUD Lin Kandage Tahuna bahwa terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di RSUD Lin Kandage Tahuna.

Berdasarkan hasil penelitian responden yang menilai empati dengan kategori baik merasa puas dibandingkan merasa tidak puas. Responden yang menilai empati kurang baik terbanyak merasa tidak puas. Nilai probabilitas yang didapat yaitu 0,248 yang berarti tidak terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Walukow (2019) hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa menyatakan tidak ada hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng.

Responden yang menilai bukti fisik dengan kategori baik merasa puas dibandingkan merasa tidak puas. Dan responden yang menilai bukti fisik kurang baik terbanyak merasa tidak puas. Nilai probabilitas yang didapat adalah 0,011 yang berarti ($p \leq \alpha$) terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Sejalan dengan penelitian Manengkei (2016) hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado menunjukkan adanya hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

PENUTUP

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini maka pihak rumah sakit harus memperhatikan pelayanan yang diberikan, khususnya kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009. Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Manengkey, B. 2016. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat inap RSUD Gmim Pancaran Kasih Manado*. Vol 4, no 2 (online) <http://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/view/22> Diakses 25 Oktober 2019.

- Manganang, L. Tucunan, A dan Rumayar, A. 2016. *Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Liun Kendage Tahuna*. Vol 8, No 3. Jurnal Ikmas (online) (<http://www.ejournalhealth.com/index.php/ikmas/article/view/80>) diakses 11 Desember 2019.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan :Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* Edisi 4. Jakarta. Salemba Medika.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika.
- Tulumang, J. Kandou, G. Tilaar, C. 2015 *Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado*. Vol 5, No. 5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7861> Diakses 11 Desember 2019.
- Walukow, D. Rumayar, A. Kandou, G. 2019. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa*. Vol 8, No.4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23974> Diakses 11 Desember 2019.
- Wowor, J. Rumayar, A. Maramis, F. 2019. *Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Cantia Tompasso Baru*. Vol 8, No. 6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/25739/25388> Diakses 10 Desember.