

## HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT CANTIA TOMPASO BARU

Juwita Wowor\*, Adisti A. Rumayar \*, Franckie R.R. Maramis\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Mutu dalam suatu pelayanan kesehatan merupakan alat ukur yang digunakan dalam mengukur kebutuhan konsumen dalam hal ini pasien yang ada di rumah sakit, kebutuhan yang dimaksud berupa pemberian jasa pelayanan guna mengetahui seberapa besar kebutuhan pasien yang diperolehnya selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien hal ini ditandai dengan komplain dari pasien, apabila komplain yang diajukan pada pihak pelayanan kesehatan yang diterimanya sebagai pemberi jasa tidak segera ditangani maka dapat menimbulkan turunya kapabilitas pelayanan rumah sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien akan berpengaruh dalam menjaga mutu. Jenis penelitian ini merupakan cross sectional study, penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru pada bulan April – September 2019. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 responden. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil ini diperoleh nilai probabilitas bukti fisik (0,021), kehandalan (0,007), ketanggapan (0,072), jaminan (0,004), Empati (0,008). Terdapat hubungan dari 4 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati dan yang tidak terdapat hubungan yaitu 1 dimensi ketanggapan.

**Kata Kunci :** Mutu dan Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

Quality in a health service is a measuring tool used in measuring the needs of consumers in this case patients in the hospital, the needs which are manifested in the form of providing services in order to find out how much the patient's needs are obtained while getting health care. The quality of health services is closely related to patient satisfaction. This is indicated by complaints from patients, if complaints submitted to the health service they receive as service providers are not immediately addressed, it can cause a decrease in the capability of hospital services to services in this case patient satisfaction will affect maintain quality. This type of research is a cross sectional study, this study was conducted at the Cantia Tompaso Baru Hospital in April - September 2019. The sample in this study amounted to 91 respondents. Measuring instruments in this study used a questionnaire. These results obtained the probability value of physical evidence (0.021), reliability (0.007), responsiveness (0.072), guarantee (0.004), Empathy (0.008). There is a relationship of 4 dimensions namely physical evidence, reliability, assurance and empathy, and there is no relationship, namely 1 dimension of responsiveness.

**Keywords:** Quality, Patient Satisfaction

### PENDAHULUAN

Mutu dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu suatu alat ukur yang dapat mengukur kebutuhan konsumen terhadap pemberian jasa guna mengetahui seberapa besar kebutuhan yang akan diperolehnya dengan biaya yang efisien agar layanan kesehatan

dapat diperoleh oleh konsumen. Pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014).

Menurut Kotler (2012) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan

kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Jika Pasien merasa tidak puas maka pasien tersebut akan melakukan pengajuan Komplain. Apabila komplain dari pasien tidak segera ditangani, ini dapat menimbulkan turunnya kapabilitas pelayanan rumah sakit terhadap layanan dalam hal ini kepuasan pasien sangat berpengaruh dalam menjaga mutu (Hardi, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Hardi (2010) diperoleh terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ditandai dengan mutu pelayanan rawat inap kelas III baik, pasien kelas III puas dengan pelayanan yang diterimanya. Demikian juga dengan penelitian Idris (2012) yaitu hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Pariaman Tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan dimensi mutu yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah kehandalan dan daya tanggap. sedangkan dimensi mutu yang tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan adalah jaminan dan empati dan bukti fisik dengan.

Rumah Sakit Cantia merupakan salah satu layanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan bagi masyarakat diantaranya pelayanan kesehatan dan pelayanan administratif.

Selain memberikan dua jenis pelayanan, ternyata RS Cantia ini mampu memberikan pelayanan prima dan juga menerima pelayanan rujukan pasien dari puskesmas. Rumah sakit ini diperuntukkan kepada pasien umum. Adapun observasi awal yang telah dilakukan di RS Cantia Tompaso Baru pada beberapa pasien telah ditemukan beberapa keluhan berupa, tidak adanya dokter spesialis gigi, dan mata yang ada di rumah sakit tersebut. Keluhan lain juga masih adanya keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien, keterlambatan menggantikan cairan infus.

## **METODE**

Jenis penelitian ini kuantitatif menggunakan survei analitik dengan desain *cross sectional study* atau studi potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan di ruang Rawat Inap di RS Cantia Tompaso baru. Dilaksanakan dari bulan April – September tahun 2019. Jumlah sampel yang diteliti yaitu 91 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan konsektif sampling dimana responden dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi (Notoatmodjo, 2012).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Umur	n	%
20-30 tahun	19	20,9
31-40 tahun	31	34,1
41-60 tahun	41	45,1
Total	91	100

Berdasarkan hasil tabel 1 menunjukkan kelompok umur terbanyak ada pada kelompok umur 41-60 tahun berjumlah 41 responden (45,1%) dan yang sedikit ada pada kelompok umur 20-30 tahun dengan jumlah 19 responden (20,9%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	47	51,6
Perempuan	44	48,4
Total	91	100

Hasil tabel 2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak ada pada laki-laki berjumlah 47 responden (51,6%) dan sisanya perempuan berjumlah 44 res[ponden (48,4%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	N	%
Tamat SD	18	19,8
Tamat SLTP	33	36,3
Tamat SLTA	34	37,4
Tamat D3/S1	6	6,6
Total	91	100

Hasil tabel 3 diatas menunjukkan pendidikan terakhir terbanyak ada pada tamatan SLTA berjumlah 34 responden

(37,4%) dan sisanya sedikit ada pada tamatan D3/S1 dengan jumlah 6 responden (6,6%).

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien

Pekerjaan Pasien	n	%
IRT	22	24,2
PNS	13	14,3
Wiraswasta	12	13,2
Tidak bekerja	35	38,5
Pelajar/mahasiswa	6	6,6
Petani	3	3,3
Total	91	100

Berdasarkan hasil dari tabel 4 diperoleh pekerjaan pasien terbanyak ada pada tidak bekerja dengan jumlah 35 responden (38,5%) dan yang paling sedikit ada pada petani 3 responden (3,3%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik

Bukti Fisik	n	%
Baik	68	74,7
Kurang baik	23	25,3
Total	91	100

Hasil distribusi frekuensi bukti fisik terbanyak yaitu pada bukti fisik baik dengan jumlah 68 responden (74,7%) dan bukti fisik kurang baik berjumlah 23 responden (25,3%).

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Kategori

Kehandalan	N	%
Baik	50	54,9
Kurang baik	41	45,1
Total	91	100
Total	91	100

Hasil distribusi frekuensi kehandalan terbanyak yaitu pada kehandalan baik berjumlah 50 responden (54%) dan kehandalan kurang baik berjumlah 41 responden (45,1%).

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kategori

Ketanggapan

Ketanggapan	N	%
Baik	40	44,0
Kurang baik	51	56,0
Total	91	100

Hasil distribusi frekuensi ketanggapan terbanyak yaitu pada ketanggapan baik berjumlah 40 responden (44,0%) dan ketanggapan kurang baik 51 responden (56,0%).

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Kategori

Jaminan

Jaminan	N	%
Baik	81	89,0
Kurang baik	10	11,0
Total	91	100

Hasil distribusi frekuensi jaminan terbanyak yaitu pada ketanggapan baik

berjumlah 81 responden (89,0%) dan jaminan kurang baik 10 responden (11,0%).

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Kategori

Empati

Empati	N	%
Baik	69	75,8
Kurang baik	22	24,2
Total	91	100

Hasil distribusi frekuensi empati terbanyak yaitu pada ketanggapan baik berjumlah 69 responden (75,8%) dan empati kurang baik 22 responden (24,2%).

Tabel 15 Distribusi Frekuensi Kepuasan

Pasien

Kepuasan Pasien	N	%
Baik	63	69,2
Kurang baik	28	30,8
Total	91	100

Hasil dari tabel 15 menunjukkan kepuasan pasien baik yaitu 63 responden (69,2%) dan kepuasan pasien kurang baik berjumlah 28 responden (30,8%).

Tabel 16 Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	N	(%)	N	(%)		
Baik	52	57,1	16	17,6	68	74,7
Kurang Baik	11	12,1	12	13,2	23	25,3
Total	63	69,2	28	30,8	91	100

Berdasarkan distribusi hasil dari tabel 16 menunjukkan bukti fisik baik dengan

kepuasan pasien puas yaitu 52 responden (57,1%) dan bukti fisik

kurang baik dengan kepuasan pasien puas diperoleh nilai yaitu 11 responden (12,1%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan bukti fisik baik berjumlah 16 responden (17,6%) dan kepuasan pasien kurang puas dengan bukti fisik kurang baik berjumlah 12

responden (13,2%). Hasil uji ini menggunakan uji *Chi-square* diperoleh nilai probabilitas yaitu 0,010 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.

Tabel 17 Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru

Keandalan	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	N	(%)	N	(%)		
Baik	41	45,1	9	9,9	50	54,9
Kurang Baik	22	24,2	19	20,9	41	45,1
Total	63	69,2	28	30,8	91	100

Tabel 17 menunjukkan kehandalan baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 42 responden (45,1%) dan kehandalan kurang baik dengan kepuasan pasien berjumlah 22 responden (24,2%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan kehandaln baik berjumlah 9 responden (9,9%) dan kepuasan pasien

kurang puas dengan kehandalan kurang baik berjumlah 19 responden (20,9%). Hasil menggunakan uji *Chi-square* diperoleh hasil nilai probabilitas 0,004 yang artinya terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.

Tabel 18 Hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	N	(%)	n	(%)		
Baik	37	40,7	10	11,0	47	51,6
Kurang Baik	26	28,6	18	19,8	44	48,4
Total	63	69,2	28	30,8	91	100

Hasil distribusi, tabel 18 menunjukkan ketanggapan baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 37 responden (40,7%) dan ketanggapan kurang baik

dengan kepuasan pasien puas berjumlah 26 responden (28,6%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan ketanggapan baik berjumlah 10

responden (11,0) dan kepuasan pasien kurang puas dengan ketanggapan kurang baik berjumlah 18 responden (19,8%). Hasil uji menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai probabilitas yaitu 0,043

yang artinya menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.

Tabel 19 Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total n (%)	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	N	(%)	N	(%)		
Baik	60	65,9	21	23,1	81	89,0
Kurang Baik	3	3,3	7	7,7	10	11,0
Total	63	69,2	28	30,8	91	100

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa jaminan baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 60 responden (65,9%) dan jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 3 responden (3,3%) sedangkan kepuasn pasien kurang puas dengan jaminan baik berjumlah 21 responden (23,1%) dan kepuasan pasien

kurang puas dengan jaminan kurang baik berjumlah 7 responden (7,7%) hasil menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai probabilitas nilai yang diperoleh yaitu 0,004 dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.

Tabel 20 Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru

Empati	Kepuasan Pasien				Total n (%)	P Value
	Puas		Kurang Puas			
	N	(%)	N	(%)		
Baik	56	61,5	13	14,3	69	69
Kurang Baik	7	7,7	15	16,5	22	24,2
Total	63	69,2	28	30,8	91	100

Berdasarkan tabel 20 menunjukkan bahwa empati baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 56 responden (61,5%) dan empati kurang baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 7 respionden (7,7%) sedangkan kepuasan

pasien kurang puas dengan empati baik berjumlah 13 responden (14,3%) dan kepuasan pasien kurang puas dengan empati kurang baik berjumlah 15 responden (16,5%). Hasil uji *chi-square* menunjukkan hasil probabilitas yaitu

0,000 yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.

### KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit Cantia Tompaso Baru dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.
2. Terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.
3. Terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.
4. Terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.
5. Terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di rumah sakit Cantia Tompaso Baru.

### SARAN

1. Bagi Rumah Sakit  
Bagi rumah sakit kirannya dapat memperhatikan bukti fisik mengenai Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas, kehandalan

mengenai Waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan  $\leq 60$  menit, jaminan mengenai Tenaga medis RS mampu menangani pasien, Dokter melayani dengan sikap yang meyakinkan, dan empati tentang Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi dan Kemampuan dokter dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Penelitian ini dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dilakukan di pelayanan kesehatan atau puskesmas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Profil Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru 2019*.
- Hardi. J. 2010 . *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat*. Tesis tidak diterbitkan. Pasaman Barat : Program Pascasarjana Iniversitas Andalas.
- Idris (2012). *Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Pariaman Tahun 2012*.
- Kotler, P and K. L. Keller. 2012. *Marketing Management*, 14th Edition. United States of America : Pearson

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan*

*Penelitian.* Yogyakarta: Andi  
Publisher