

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS BHAYANGKARA TK III MANADO

Siti Hartina Damopolii, Ardiansa A.T. Tucunan *, Franckie R.R. Maramis**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*

ABSTRAK

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Mutu layanan kesehatan bukan sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pasien/konsumen dengan biaya berapa saja, tetapi harus selalu dihubungkan dengan penggunaan sumber daya yang paling efisien. Kepuasan pasien adalah perasaan bertingkat yang ditimbulkan dari akibat kinerja layanan kesehatan yang telah diperolehnya ketika mendapatkan perawatan atau pelayanan dan kemudian pasien akan membandingkan dengan apa yang telah diperolehnya semasa dalam menerima pelayanan sesuai dengan apa yang telah menjadi harapannya. Desain dalam penelitian ini yaitu cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di RS Bhayangkara Tk III Manado pada Oktober 2018. Sampel pada penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden. Instrumen dalam penelitian menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini diperoleh nilai probabilitas pada variabel yang diteliti yakni dimensi Bukti fisik ($P=0,021$), Keandalan ($P=0,033$), Ketanggapan ($0,002$), Jaminan ($p=0,002$), dan Empati ($P=0,001$), rtinya terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Bhayangkara Tk III Manado.

Kata kunci : *Mutu, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

A hospital is an institution for the community health services. The quality of health care is not something that can meet the needs of patients/consumers with any costs, but must always be connected with the use of the most efficient power source. Patient satisfaction is a feeling of Decker posed due to the performance of the health care services that have been acquired when the treatment or service and then patients will compare with what has been acquired during the period in receive services according to what has become the expectation. The design in this study i.e., cross sectional study. This research was conducted at the Bhayangkara HOSPITAL Nursery III Manado in October 2018. The samples on this research amounted to as much as 100 respondents. Instruments in the research using questionnaires. The results of this research obtained the value of the variable on the probability that examined i.e. dimension, physical evidence ($P = 0,021$), reliability ($P = 0,033$), responsiveness (0.002), Assurance ($p = 0.002$), and empathy ($P = 0.001$), rtinya there is a relationship between the quality of services kesehataan with the satisfaction of patients at the Bhayangkara HOSPITAL inpatient Tk III Manado.

Keywords: *Quality, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Mutu merupakan sekumpulan dari keseluruhan barang atau jasa yang dapat menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen (Pohan, 2002). 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. Agar bisa dipahami bahwa mutu layanan kesehatan hakekat dasarnya merupakan suatu kebutuhan dan tuntutan bagi para pemakai jasa pelayanan kesehatan dan apabila berhasil terpenuhi maka akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan (Pohan, 2007).

Jasa pelayanan telah berorientasi pada pasien namun bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan. Ukuran persepsi kualitas dari penyedia jasa layanan dapat dilihat dari pelayanan yang diterima oleh pasien apakah sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

Kepuasan pasien adalah perasaan bertingkat yang ditimbulkan dari akibat kinerja layanan kesehatan yang telah diperolehnya ketika mendapatkan perawatan atau pelayanan dan kemudian pasien akan membandingkan dengan apa

yang telah diperolehnya semasa dalam menerima pelayanan sesuai dengan apa yang telah menjadi harapannya (Pohan, 2007). 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).

Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan dari segi kuratif baik berupa pelayanan medik, maupun tindakan medik dalam pengelolaannya oleh pemerintah. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Manado dalam pelaksanaan kinerja telah menyelenggarakan kerja pelayanan kesehatan yang baik secara paripurna telah berhasil menyediakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Bhayangkara juga sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan bagi masyarakat diantaranya pelayanan kesehatan dan pelayanan administratif. Selain memberikan dua jenis pelayanan, ternyata rumah sakit ini juga mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis serta juga menerima pelayanan rujukan dari puskesmas . Rumah Sakit

Bhayangkara bukan hanya diperuntukkan bagi polri namun juga bagi umum.

Berdasarkan hasil observasi awal bahwa RS Bhayangkara ini memiliki penurunan jumlah kunjungan pasien diruangan rawat inap dimana tahun 2015 kunjungan pasien umum rawat inap yaitu 3.375, tahun 2016 jumlah kunjungan pasien umum rawat inap berjumlah 4.578 dan pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan 4.559. Dalam memberikan pelayanan kesehatan beberapa pasien mengeluh keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan, pelayanan administrasi yang lama, keterlambatan petugas dalam mengganti cairan dan lain sebagainya. Adapun jumlah petugas rawat inap di RS Bhayangkara Manado Tk III Manado yaitu 76 orang.

Berdasarkan kunjungan pasien yang menurun pada tahun 2017 dan belum ada yang melakukan penelitian tersebut

sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado Tahun 2018 ”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado dan telah dilaksanakan pada bulan Oktober tahun 2018. Populasi penelitian ini merupakan Jumlah kunjungan dari pasien rawat inap pada bulan Januari-Juli tahun 2018 yaitu : 2.963 Pasien adapun jumlah sampel yang telah diambil menggunakan rumus Tamaro Yamare sebanyak 100 Responden dengan teknik yang digunakan konsekutif sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Umur	n(%)	Jenis Kelamin	n(%)	Pendidikan	n(%)	Pekerjaan	n(%)
20-30 Tahun	18	Perempuan	53	Tamat SD	20	IRT	23
31-40 Tahun	38	Laki-laki	47	Tamat SLTP	34	PNS	17
41-60 Tahun	44			Tamat SLTA	38	Wiraswasta	15
				Tamat D-3/ S-1	7	Tidak Bekerja	36
				Tamat S-2	1	Pelajar/ Mahasiswa	6
						Petani	3

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien rawat inap rumah sakit Bhayangkara TK III Manado dengan jumlah responden 100 orang. Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari distribusi umur, distribusi jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan kelompok umur terbanyak ada pada umur 41-60 tahun berjumlah Pekerjaan terbanyak yaitu tidak bekerja sebanyak 36 orang dan yang paling sedikit yaitu petani berjumlah 3 orang.

Gambaran Umum Mutu Jasa Pelayanan Bukti Fisik

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Tk III Manado maka di peroleh hasil penelitian yang dinilai responden mutu jasa pelayanan bukti fisik baik berjumlah 60. Hal ini ditandai dengan lingkungan rs bersih, teratur, dan aman bagi pasien. Sedangkan bukti fisik kurang baik ditandai dengan yang menjawab kurang setuju berjumlah 1 orang pada pertanyaan rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas.

Gambaran Umum Mutu Jasa Pelayanan Kehandalan

Hasil penelitian yang telah dilakukan di rumah sakit Bhayangkara Tk III Manado yaitu kehandalan baik dengan jumlah 56. Hal ini ditandai dengan

44 orang. Jenis kelamin pasien terbanyak ada pada laki-laki dengan jumlah 53 responden dan paling sedikit pada perempuan dengan jumlah 47 orang. Dapat dilihat bahwa pendidikan responden terbanyak ada pada pendidikan Tamat SMA dengan jumlah 38 orang dan yang sedikit ada pada tamatan S-2 dengan jumlah 1 orang.

ketepatan jadwal memberi pelayanan. Sedangkan kurang baik ditandai dengan pertanyaan kurang setuju terdapat pada pertanyaan waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan ≤ 60 menit berjumlah 4 orang.

Gambaran Umum Mutu Jasa Pelayanan Ketanggapan

Hasil penelitian di ruang rawat inap rumah sakit Bhayangkara Tk III Manado yaitu penilaian responden terhadap ketanggapan yang baik berjumlah 73. Pelayanan ketanggapan di rumah sakit ini dapat dikatakan baik dengan alasan dokter menjelaskan dengan baik dan detail mengenai sebab dan akibat penyakit pasien.

Gambaran Umum Mutu Jasa Pelayanan Jaminan

Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit Bhayangkara Tk III Manado diperoleh hasil penilaian dari responden jaminan baik berjumlah 88. Pelayanan

jaminan di rumah sakit dapat dikatakan baik ini ditandai dengan setiap tindakan dalam pelayanan selalu diikuti dengan penjelasan yang baik dan mudah dimengerti pasien. Namun pelayanan jaminan kurang baik dengan jumlah 12 ditandai dengan pertanyaan tenaga medis RS mampu menangani pasien kurang setuju berjumlah 5 orang, kurang setuju berjumlah 3 pada pertanyaan dokter melayani dengan sikap yang meyakinkan, dan kurang setuju berjumlah 2 pada pertanyaan tenaga medis menyediakan obat-obatan/ alat medis yang lengkap. Sedangkan petugas sangat terampil dalam melakukan kurang setuju berjumlah 1 orang, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya kurang setuju berjumlah 1 orang, petugas selalu bersikap ramah kepada pasien kurang setuju 1 orang, dan tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

Gambaran Umum Mutu Jasa Pelayanan Empati

Hasil penelitian yang telah dilakukan di dapatkan hasil empati baik berjumlah 94. Persentase terbesar dari ke-4 dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan ini ditandai dengan perhatian petugas selalu memberikan senyum kepada pasien yang datang dan petugas tidak pilih-pilih

atau tanpa pandang bulu dalam melayani dan membantu pasien. Namun dalam memberikan pelayanan juga di rumah sakit Bhayangkara Tk III Manado masih ada yang kurang setuju diantaranya dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi berjumlah 3 orang, petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang. Sedangkan kurang setuju berjumlah diantaranya yaitu adanya pelayanan perhatian secara individu dari dokter yang memeriksa pasien, kesediaan petugas untuk bekerja sama dalam melibatkan dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan, petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan.

Gambaran Umum Kepuasan Pasien

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien rawat inap puas sebanyak 67 dan yang tidak puas sebanyak 33. Hasil penelitian dari penilaian responden menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit Bhayangkara Manado pasien merasa puas. Hal ini dapat disimpulkan apabila pelayanan mutu jasa kesehatan di berikan secara menyeluruh dan baik maka pasien akan merasa puas.

Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai probabilitas yaitu $0,021 < 0,05$. Yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini diperoleh nilai OR 2,973 artinya orang yang memberikan pelayanan bukti fisik baik memiliki peluang 2,973 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang. Hal ini ditandai dengan perolehan rentang nilai CI (*confident Interval*) 1-7.

Sejalan dengan penelitian Manengkei (2016) yaitu terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Trimumpuni (2009) dalam penelitiannya disimpulkan hal yang sama dengan penelitian ini, bahwa bukti fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditandai dengan penampilan layanan yang semakin baik maka makin sempurna kualitas perolehannya.

Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian dengan menggunakan *Chi-Square* dimana nilai probabilitas yang diperoleh adalah $0,033 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kehandalan dengan

kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini diperoleh nilai OR 2,756 artinya orang yang memberikan pelayanan kehandalan baik memiliki peluang 2,756 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan kehandalan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (*confident Interval*) 1-6.

Sejalan dengan penelitian Burhanudin (2015) didapatkan hasil yaitu terdapat hubungan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa.

Hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian ini telah diperoleh nilai $0,002 < 0,05$ menggunakan Chi Square. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini dengan nilai OR 4,791 orang yang memberikan pelayanan ketanggapan baik memiliki peluang 4,791 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan ketanggapan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (*confident Interval*) 1-12.

Penelitian oleh Suprtiningsih (2017) hasil yang diperoleh bahwa Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Searah dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jacobis (2013) hasil yang diperoleh bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian ini menggunakan *Chi-Square* telah diperoleh nilai $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini didukung dengan nilai OR 8,000 orang yang memberikan pelayanan jaminan baik memiliki peluang 8,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (*confident Interval*) 1-32.

Penelitian Winardi (2014), dapat disimpulkan bahwa jaminan yang baik berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien serta loyalitas pasien. Mustofa (2008) dalam penelitian analitik potong-lintang terhadap 30 responden ditemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien

terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Hasil penelitian ini menggunakan *Chi-Square* dimana nilai probabilitas yang diperoleh $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis didukung dengan nilai Odds ratio 3,481 artinya orang yang memberikan pelayanan empati baik memiliki peluang 3,481 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (*confident Interval*) 2-4.

Sejalan dengan penelitian Puspitasari dan Edris (2011) mengenai kepuasan pasien disimpulkan hasil bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap.
2. Terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap.

3. Terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap.
4. Terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap.
5. Terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan agar memperhatikan pelayanan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Diantaranya kemampuan dokter dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pasien, pemberian bahan informasi yang dibutuhkan, kemudahan informasi yang dibutuhkan dan Bukti fisik setelah melihat dan merasakan pelayanan dengan kondisi ketersediaan dan kebersihan gedung, kebersihan dan kenyamanan ruangan rawat inap, alat-alat kesehatan, obat - obatan, lingkungan, penampilan dan kerapian petugas serta sarana pendukung lainnya seperti WC, air, lampu, tempat duduk, maupun mobil ambulans untuk rujukan. Ini dapat memberikan masukan kepada rumah sakit Bhayangkara Tk III Manado dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat di lanjutkan, untuk melakukan penelitian terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan

dengan kepuasan pasien rawat inap, dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan melakukan penelitian di Puskesmas atau Rumah Sakit Lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhanudin. N. (2015). *Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa Tahun 2015*. Universitas Muslim Indonesia.
- 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.
- Jakobis. R. 2013. *Factor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandouw Manado*. Jurnal EMBA Vol. 1. No. 4
- Manengkei. B. (2016). *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado*.
- Pohan. I. S. 2002. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC Kedokteran
- Pohan. I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC Kedokteran
- Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15.

Winardi, H., W. Hidayat, dan A. Wijayanto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat

Inap Di Smc Rumah Sakit Telogorejo. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro