

# **KUALITAS JASA PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KABUPATEN SORONG**

Yohana Wafom\*, Ardiansa A.T. Tucunan\*, Adisti A. Rumayar\*

*\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*

## **ABSTRAK**

Setiap warga Negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya, sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang kemudian direalisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga. Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan melalui kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan, 2012). Tujuan umum diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Sorong. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi penelitian ini berjumlah 7571 pasien, dengan menggunakan sampel yaitu 95,6 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Pengumpulan data diperoleh dari data primer melalui wawancara, kuesioner dan data sekunder diperoleh dari profil Rumah Sakit. Hasil di analisa menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Sorong menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien berada pada kategori baik/puas.

**Kata kunci :** *Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien*

## **ABSTRACT**

Every citizen is entitled to access quality health care and affordable, without any discrimination and entitled to self-determination of health services needed for him, in accordance with Law no. 36 of 2009 on Health. Therefore, the right to healthy living of every citizen becomes the obligation and the responsibility of the government which is then studied through health insurance for all citizens. Hospitals as one of the public service institutions that are influenced by the development of health science through technological progress, and the socio-economic life of the society must be able to improve the quality of service. The low quality of hospital services will affect the patient's dissatisfaction with the quality of service influenced by the quality of service provided by the hospital (Pohan, 2012). The general purpose of this research is to find out whether there is a relationship between service quality and satisfaction of inpatients at Sorong District General Hospital. This research uses *Quantitative Method* which is an analytic survey with *cross sectional study* approach. The population of this study amounted to 7571 patients, using a sample of 95.6 rounded to 100 respondents. Data collection was obtained from the primary data through interviews, questionnaires and secondary data obtained from the Hospital profile. The results were analyzed using *Chi-Square* test. The result of study of service quality and patient satisfaction in Sorong District General Hospital shows that service quality and patient satisfaction are in good / satisfied category.

**Key word:** *Service Quality, Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Setiap warga Negara berhak atas akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, tanpa adanya diskriminasi serta berhak untuk menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk dirinya,

sesuai dengan UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Oleh karena itu, hak hidup sehat setiap warganya menjadi kewajiban serta tanggung jawab pemerintah yang kemudian direalisasikan melalui jaminan Kepuasan pasien akan menjawab seberapa besar

pelayanan yang sudah diberikan oleh rumah sakit atau penyelenggara pelayanan kesehatan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit perlu dilakukan usaha terus menerus seperti perbaikan pelayanan kepada pasien, untuk melakukan perbaikan tersebut maka perlu diketahui kelemahan dan kekurangan dari pihak rumah sakit dan ini dapat dilaksanakan salah satunya dengan melakukan penilaian kepuasan pasien yang merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan di rumah sakit (Hartono, 2010).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong adalah rumah sakit milik pemerintah kabupaten sorong yang mempunyai misi yaitu Meningkatkan Mutu Pelayanan, Meningkatkan Kesejahteraan Pegawai, dan meningkatkan Kerjasama Dengan Mitra Kerja, RSUD Kabupaten Sorong berada dalam wilayah Kota Sorong tepatnya di Distrik Sorong Barat, Rumah Sakit ini adalah Rumah Sakit peninggalan Pemerintahan Kolonial Belanda yang diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia bertepatan dengan penyerahan Irian Barat Menjadi Bagian dari NKRI pada tahun 1963 ke Pemerintah Republik Indonesia (Profil RSUD Kabupaten Sorong Tahun 2015).

RSUD Kabupaten Sorong adalah rumah sakit milik pemerintah daerah Kabupaten sorong Provinsi Papua Barat yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah merupakan rumah sakit rujukan daerah berstatus kelas C, dan dari data RSUD Kabupaten Sorong terdapat jumlah Perawat dan Bidan serta Staf Pegawai

keseluruhannya yang bekerja di RSUD Kabupaten Sorong berjumlah 473 Orang perawat dan staf, PNS berjumlah 322 Orang dan Honorer berjumlah 151 Orang, dan analisis lainnya berjumlah 73 Orang Staf, dengan jumlah tempat tidur ada 204 buah, jumlah ruangan yaitu 10 (Profil RSUD Kabupaten Sorong Tahun 2015). Dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien, penelitian tingkat kepuasan pasien sudah banyak dilakukan baik didalam negeri maupun diluar negeri. Penelitian yang dilakukan di Indonesia mendapatkan hasil yang berbeda-beda. Menjadi salah satu Rumah sakit milik pemerintah kabupaten Sorong yang telah lama mengabdikan dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah kabupaten sorong sehingga RSUD Kabupaten Sorong diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat terlebih khusus pasien peserta BPJS di wilayah kerja pemerintah Kabupaten Sorong. Rumah sakit tersebut tidak hanya melayani masyarakat yang status penduduk Kabupaten Sorong melainkan juga penduduk kota Sorong karena rumah sakit ini berada di pusat kota Sorong.

Berdasarkan hasil survei awal dan wawancara peneliti terlebih dahulu kepada beberapa pasien peserta BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan jasa layanan kesehatan dan keluarga pasien yang dirawat inap RSUD Kabupaten Sorong didapatkan permasalahan antara lain pasien dan keluarga pasien peserta

BPJS Kesehatan mengeluhkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan belum berjalan dengan baik sehingga sering kali memicu permasalahan dan keributan yang di akibatkan dari kelalaian petugas kesehatan sebagai pemberi jasa layanan kesehatan.

Berdasarkan survei pendahuluan tersebut ternyata banyak keluhan pasien maupun keluarga pasien yang tidak diketahui sehingga tidak dilakukan perbaikan secara cepat oleh pihak manajemen yang berdampak buruk bagi citra rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan. Dengan demikian peneliti mengangkat judul penelitian ini untuk mengukur kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kabupaten Sorong. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada manajemen Rumah Sakit untuk pengembangan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Sorong sehingga dapat dilakukan koreksi atau perbaikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* Populasi dalam penelitian ini adalah 7571 pasien yang telah mendapat pelayanan rawat inap di instalasi Rawat Inap peserta BPJS Kesehatan pada bulan Agustus 2016 sampai bulan Juli 2017 Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pasien dengan mempertimbangkan kriteria

inklusi dan eksklusi. Jumlah sampel minimal yang ditetapkan yaitu 100 pasien. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariate. Metode statistik yang digunakan analisis bivariat adalah uji statistic *chi-square* dengan menggunakan program komputer.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong.

Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan dan Kepuasan Pasien.

Kualitas Jasa Pelayanan	Kepuasan Pasien			<i>p value</i> <i>OR</i>
	Puas	Kurang Puas	Total	
Baik	38	12	50	0,000 8,143
Kurang Baik	14	36	50	
Total	52	48	100	

Menunjukkan bawa responden yang menyatakan kualitas jasa pelayanan baik dengan kategori puas sebanyak 38 responden dan kualitas jasa pelayanan baik dengan kategori kurang puas sebanyak 12 responden. sedangkan responden yang menyatakan kualitas jasa pelayanan kurang baik dengan kategori puas sebesar 14 responden, dan kualitas jasa pelayanan kurang baik dengan kategori kurang puas sebesar 36 responden. Hasil probabilitas sebesar 0,000. Nilai probabilitas kurang dari tingkat kemaknaan (0,050) maka dapat dinyatakan terdapat hubungan yang anatara variabel yang diteliti

yaitu kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong. Hasil analisis hubungan juga diperoleh nilai OR = 8,143 yang berarti kualitas jasa pelayanan baik mempunyai peluang 8,1 kali bagi pasien merasa puas dibanding kualitas jasa pelayanan yang kurang baik.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden tentang hubungan antaral kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah umum Daerah Kabupaten Sorong maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

### **SARAN**

Adapun saran dalam penelitian ini, berdasarkan hasil penelitian, yaitu:

1. Pihak RSUD Kabupaten Sorong perlu adanya penambahan jumlah tempat duduk di ruang tunggu, juga perbaikan dan peningkatan fasilitas pendukung sehingga diharapkan pihak rumah sakit dapat menyediakan fasilitas tambahan diruang tunggu berupa penyediaan televisi.
2. Rumah sakit diharapkan untuk meningkatkan kedisiplinan pada tenaga

kesehatan yang bekerja pada RSUD Kabupaten Sorong dalam hal ini ketepatan waktu seperti ketepatan jadwal memberi pelayanan yang di berikan oleh tenaga kesehatan.

3. Kepada pihak RSUD Kabuapten Sorong secara khusus petugas kesehatan agar selalu memberitahukan kepada pasien atau keluarga pasien apabila akan ada keterlambatan pemeriksaan pasien.
4. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan pada dimensi jaminan sehingga pasien selalu merasa aman dan tidak ragu-ragu untuk menggunakan jasa pelayanan yang ada.
5. Diharapkan pihak RSUD Kabupaten Sorong sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan.
6. Penampilan gedung rumah sakit, lingkungan rumah sakit, dan pihak rumah sakit harus membuat taman agar tertata lebih bersih, indah, dan menarik.
7. Direktur RSUD Kabupaten Sorong, seluruh pegawai, petugas kesehatan yang ada terus bekerja sama menjalankan tugas pokok, visi dan misi RSUD Kabupaten Sorong dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan yang berujung pada kepuasan pasien, keluarga pasien, dan pengunjung.

8. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian mengenai kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan serta menggunakan factor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, E. 2011. *Hubungan Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Triase Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Djamil. Padang*. Skripsi Program studi S1 Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. Vol 5 No.2 Januari 2013  
<http://repository.unand.ac.id.pdf>. Diakses pada tanggal 28 april 2017.
- Anonimous. 2015. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong*.
- Anonim. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS*. Jakarta: Visimedia.
- Amelia Renata Ester Wullur, (2015) *Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Advent Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Alamri Azlika M, (2015). *Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang inap umah sakit islam (RSI) kota Manado*. PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 4 No. 4 NOVEMBER 2015 ISSN 2302 – 2493  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacoon/article/.../10213>. Diakses pada tanggal 27 April 2017.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang.
- Bata, Yuristi, Arifin Alwy, Darmawansyah, 2013. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna akses social pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tanah Toraja*. Vol 11, No. 23 2013.  
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5681>. Diakses pada 27 April 2017
- Buku Pegangan Sosilaisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Bustami, 2011. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Danang Sunyoto – Ari Setiawan. 2013. *Buku Ajar :Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nusa Medika.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mumu, Like. J 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado Vol 5, No 4 (2015)*.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/.../7452/7203> Diakses pada 20 April 2017

Mustofa, A. 2008. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung*. Jurnal keperawatan Vol.1/No.2/Maret/2008  
<http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159> Diakses pada tanggal 29 april 2017.

Paulus Ronaldo Kambuaya, (2016 ) *Hubungan Beban Kerja Perawat dengan waktu Tanggap Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat Menurut Persepsi Pasien di IGD RSUD Kabupaten Sorong*. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Peraturan Presiden Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.71 Tahun 2013 Tentang

Pelayanan Kesehatan pada peserta Jaminan Kesehatan.

Profil RSUD Kabupaten Sorong Tahun 2015

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Nasional (BPJS). Pustaka Mahardika, Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Zaniarti, D, 2011. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Salatiga*. Skripsi. Program S1 Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang. Vol 3 No.4 September 2013.  
<http://lib.Unnes.ac.id/pdf>. Diakses pada tanggal 26 April 2017.