

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GMIM SILOAM SONDER

Andreas Aprilio Staygers Ruus*, Ardiansa A. T. Tucunan*, Chreisy K. F. Mandagi*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Rumah sakit didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk tindakan medis, diagnostik serta upaya rehabilitasi. Untuk itu, perlu adanya berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik guna dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang adanya hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan di rumah sakit GMIM siloam sonder. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pendekatan cross sectional yang dilaksanakan pada bulan juli-oktober 2019 dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden. Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan mutu pelayanan kesehatan lebih banyak memilih kategori baik dengan persentase 53,1% dan untuk kategori kepuasan pasien lebih banyak responden memilih puas dengan persentase 75,3%, didapatkan juga *p* value dengan nilai 0,004 dan *odd ratio* 4,975. Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit GMIM siloam.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu, Persepsi

ABSTRACT

The hospital was established to provide health services to the community in the form of medical actions, deacons and rehabilitation efforts. Therefore, there is a variety of resources that must be arranged with good management in order to provide a reliable and successful service to the community. This study aims to know about the relationship between the perception of the quality of services with level of satisfaction on an outpatient basis in GMIM Siloam Hospital Sonder. This type of research is quantitative with a cross sectional approach method conducted in July-October 2019 with a sample number of 81 respondents. The results of the study came that the Respondent with the quality of health services prefer a good category with a percentage of 53.1% and for the category of satisfaction patients more respondents choose satisfied with the percentage of 75.3%, also obtained *p* value with a value of 0.004 and *odds ratio* 4.975. So, it can be concluded that there is a significant relationship between the perception of quality of healthcare services with the level of satisfaction of an outpatient in GMIM Siloam Hospital Sonder.

Keywords: satisfaction, quality, perception

PENDAHULUAN

Berdasarkan Community Health Centre (2011) menyebutkan bahwa rumah sakit harus memerlukan manajemen yang baik dan sumber daya dari berbagai sumber sehingga dapat memberikan pelayanan yang berdaya guna kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Dalam manajemen pelayanan kesehatan, peningkatan mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan prioritas utama bagi rumah sakit. Peningkatan dan penentuan keberhasilan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan yang diberikatan, sehingga dapat

memeberikan manfaat seperti meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat melindungi pelaksanaa pelayanan kesehatan dari gugatan hukum.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan prioritas baik bagi dan bagi pihak penyedia jasa maupun masyarakat sebagai pengguna jasa. Pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu perangkat bagi pihak pengelola yang melaksanakan pelayanan kesehatan merupakan sistemik yang harus dievaluasi dan disempurnakan secara terus-menerus. Pendekatan tersebut merupakan keterampilan yang mendasari pemberian pelayanan kesehatan kepada pengguna jasa pelayanan.

Depkes RI, (2008) menyebutkan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. (Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2014) mengemukakan bahwa ada lima unsur konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang terdiri dari "SERVQUAL" *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *tangible* (tampilan fisik layanan kesehatan), *empathy* (kemampuan memahami keinginan

pelanggan), dan *reliability* (kemampuan mewujudkan janji). Untuk menimbulkan rasa puas kepada diri setiap pasien, maka kesempurnaan mutu pelayanan harus diberikan kepada setiap pengguna jasa, sehingga semakin sempurna kepuasan yang dirasakan oleh sitiap pengguna jasa pelayanan maka semakin baik pula mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak pelaksana (Depkes RI, 2008).

Ukuran mutu pelayanan dari rumah sakit merupakan indikator pertama kepuasan pasien. Kebutuhan pasien terus meningkat dari waktu ke waktu, sehingga hal ini dapat berdampak pada jumlah kunjungan di rumah sakit apabila pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti sikap perawat terhadap pasien, maka tuntutan mutu terhadap jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien harus ditingkatkan. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis.

Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap dengan tujuan pengamatan diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya. Hal ini dapat memberikan keuntungan kepada pasien karena pasien tidak perlu

mengeluarkan biaya untuk menginap. Instalasi rawat jalan adalah unit fungsional yang mengenai penerimaan pasien rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah akses pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien (Wijono, 2015).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan dan Republik Indonesia No.129/Menkes/SK/II/2018 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit terdapat poin untuk standar pelayanan pada Rawat Jalan untuk beberapa indikator adalah bagian ke 4 yaitu jam buka pelayanan standarnya pada jam 08.00 – 13.00 setiap hari kerja kecuali hari jumat pada jam 08.00 – 11.00 kemudian bagian ke 5 yaitu waktu tunggu di rawat jalan standarnya ≤ 60 menit, di bagian ke 6 yaitu kepuasan pelanggan standarnya $\geq 90\%$.

Pada observasi awal di beberapa pasien rawat jalan didapatkan pasien mengeluh kurangnya fokus dari petugas kesehatan dalam hal melayani pasien yang sudah datang, dan waktu tunggu antrian yang lumayan lama baru dilayani secara tidak langsung menggambarkan pelayanan yang berada di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder belum sesuai dengan Standar Pelayanan minimal yang di tetapkan oleh keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pendekatan cross sectional yang dilaksanakan pada bulan juli-oktober 2019 dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner yang didalamnya berisi pertanyaan tentang persepsi masyarakat terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah pasien rawat jalan di rumah sakit GMIM Siloam Sonder dengan jumlah 81 responden yang terdiri dari 45 responden perempuan dan 36 responden laki-laki. Responden termuda dari penelitian ini berada pada umur 17 tahun, sedangkan yang tertua berada pada umur 87 tahun. Berdasarkan kelompok umur responden terbanyak berada pada golongan umur 61-70 tahun dengan jumlah 17 responden dan yang paling sedikit terdapat pada golongan umur diatas 80 tahun dengan jumlah 2 responden. Pendidikan responden yaitu SMK sebanyak 28 responden, SMP sebanyak 14 responden, SMA 13 responden, S1 (Sarjana) 9 responden, Diploma 4 responden, SD 2 responden dan tidak sekolah 2 responden. Responden terbanyak sebagai wiraswasta sebanyak 15 responden dan

tidak bekerja 15 responden dan yang paling sedikit yaitu buruh 1 responden dan lain-lain 1 responden.

Gambaran Persepsi Mutu Jasa Pelayanan

Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Jasa Pelayanan

Mutu Jasa Pelayanan	N	%
Baik	43	53,1
Kurang baik	38	46,9
Total	81	100

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pada kategori persepsi mutu jasa pelayanan baik berjumlah 43 responden (53,1%) dan responden dengan kategori persepsi mutu jasa pelayanan kurang baik 38 responden (46,9%.)

Berdasarkan jawaban dari responden dapat dilihat bahwa dari 81 responden terdapat 43 responden memilih pada kategori baik terhadap pelayanan yang diberikan, meliputi pelayanan secara umum (administrasi, dokter, pasien), kemudahan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, tindakan pelayanan oleh dokter dan perawat, serta pelayanan yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

Gambaran Kepuasan Pasien

Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan	n	%
Puas	61	75,3
Kurang puas	20	24,7
Total	81	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 61 responden (61%) memilih kategori baik untuk kepuasan pasien sedangkan responden yang menilai kepuasan pasien dalam kategori kurang puas berjumlah 20 responden dengan persentase (20%).

Berdasarkan total jawaban dari 81 responden terdapat 61 responden yang merasa puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan yang meliputi pelayanan secara umum (administrasi, dokter, pasien), kemudahan yang diberikan oleh dokter dan perawat serta tindakan pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.

Hubungan antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Pasien		Total (%)	p value	OR
	Puas	Kurang Puas			
	n (%)	n (%)			
Baik	38	5	43		
Kurang Baik	23	15	38	0,004	4,957
Total	61	20	81		

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari total 43 responden yang menilai mutu jasa pelayanan baik terdapat 38 responden mengatakan puas dan yang mengatakan kurang puas ada 5 responden. Berikutnya untuk responden yang menilai mutu jasa pelayanan kurang baik terdapat 23 responden dengan tingkat kepuasan pasien memilih pada kategori puas dan 15 responden

mengatakan kurang puas terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* dengan tingkat CI (*confident Interval*) 95% dan tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). didapatkan nilai probability $p=0,004$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ ($p < 0,05$), sehingga dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder. Berdasarkan hasil penelitian juga didapatkan nilai *Odd ratio* dengan nilai 4,957 yang berarti responden yang menilai mutu jasa pelayanan baik akan memiliki tingkat kepuasan pasien empat kali lebih besar dari pada pasien yang menilai mutu jasa pelayanan kurang baik. Menurut Azwar (2011) kepuasan pasien pada umumnya bersifat subjektif, hal ini dikarenakan oleh perbedaan latar belakang yang dimiliki oleh setiap pengguna jasa terhadap suatu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian yang dikukan oleh Lontaan *et al* (2018) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini didukung dengan pernyataan Pohan (2012) bahwa apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, maka pasien

berminat untuk memanfaatkan kembali tempat pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Ada hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder

SARAN

Bagi pihak Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder diharapkan perlu memperhatikan pelayanan bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati di antaranya:

- 1) Adanya kebijakan yang dibuat untuk mengatur dokter-dokter yang bertugas datang tepat pada waktunya
- 2) Perlu adanya papan informasi mengenai standar pelayanan kesehatan yang meliputi mutu dimensi pelayanan kesehatan agar semua petugas kesehatan dapat bekerja mengacu pada SOP pelayanan kesehatan
- 3) Penyediaan sarana dan prasarana seperti toilet yang di dalamnya tersedia tissue tempat sampah dan menjaga toilet agar selalu bersih. Begitu juga dengan tempat parkir agar memadai.
- 4) Dokter dan perawat cepat dan tepat merespon keluhan yang dirasakan oleh pasien

- 5) Petugas di bagian administrasi dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat agar pasien tidak sulit untuk mengurus administrasinya dan bersikap ramah terhadap pasien
- 6) Dokter atau perawat dapat memberikan dorongan atau motivasi kepada pasien agar cepat sembuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher
- Cahyadi, A. 2007. *Antara Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*.
- Chika, P., Rumayar, A., dan Engkeng, S. 2017. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 1 Juli 2019. <https://ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/viewFile/330/321>
- Cohen A et al. 2011. *Three Models of Community Mental Health Services in Low-Income Countries*. International Journal of mental Health System.
- Daryanto, & Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hamid, Z. Abdul. 2019. *Hubungan Antara Perepsi Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Tahun 2019*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 2 Juli 2019. www.ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/viewFile/1129/1070
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Kemenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI
- Lahinda, V., Pelealu, F., dan Maramis, F. 2017. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kasih Ibu Manado Tahun 2017*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 1 Juli 2019. www.ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/download/363/3544.
- Onsu, K., Kolibu, F., dan Mandagi, C. 2019. *Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Kesmas) Vol. 7 Nomor 4. Diakses 1 Juli 2019. <https://ejournalhealth.com/index.php/kesmas/article/viewFile/988/971>
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Hal.17, 20, 28, 156.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

- Sabarguna. B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009 . *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks
- Wijono, D.2000. *Manajemen Mutu Pelajaran Kesehatan ; Teori, Strategi, dan, Aplikasi*. Vol .1 ; Airlangga University Press, Surabaya.
- Wijono, D. 2015. *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien Prinsip Dan Praktek*, CV Duta Prima Airlangga: Surabaya.
- Wirijadinata, J.J. 2009. *Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.