

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AMURANG

Prisilia Zefanya Tambuwun*, Ribka E. Wowor*, Grace E. C. Korompis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi satu hal yang ditekankan bahkan diwajibkan untuk menjadi satu tolak ukur hasil pencapaian kerja, oleh karena itu diperlukan adanya mutu yang baik untuk dapat menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan pada Oktober 2019 sampai Agustus 2020. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang dengan 100 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Analisis data dilakukan uji univariat dan bivariat, kemudian dilakukan uji statistik Chi-Square dan dilanjutkan dengan uji Fisher Exact. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara nilai p-value dimensi bukti fisik (0,000), kehandalan (0,000), daya tanggap (0,000), jaminan (0,012) dan empati (0,023) dengan kepuasan pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang.

Kata Kunci : Mutu Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

The quality of health services in the hospital is one thing that is emphasized and even required to be a benchmark for work achievement, therefore good quality is needed to be able to create patient satisfaction. Patient satisfaction is the result of evaluation after comparing what is felt with expectations. The purpose of this research is to know the relation between quality of health service and patients satisfaction in Amurang Distric General Hospital outpatient. The type of this research is quantitative research with observational analytic with a cross sectional approach. This research was conducted October 2019 to August 2020. The samples in this research were outpatients of Amurang Distric General Hospital with 100 respondents. This research use a questionnaires as the instrumet. The data analysis used univariate and bivariate test, than using the Chi-Square statistical test and followed by the Fisher Exact Test. The results showed that there is a relationship between the value of p-value dimension of tangible (0,000), reliability (0,000), responsiveness (0,000), assurance (0,012) and empathy (0,023) with patient satisfaction. Thus, it can be concluded that there is a relationship between quality of health service and patients satisfaction in Amurang Distric General Hospital outpatient.

Keywords : Quality Health Service, Patients Satisfaction, Hospital.

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan dalam suatu rumah sakit (Calundu, 2018). Persaingan antar rumah sakit memerlukan pelayanan yang bermutu agar mampu untuk dapat bertahan. Pada saat ini, pasien semakin kritis akan hak serta menginginkan

pelayanan yang aman dan memuaskan, memiliki hak memilih sehingga oleh karena mutu pelayanan yang baik menjadi salah satu sebab dipilihnya rumah sakit tertentu (Ismainar, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit menjadi satu hal yang ditekankan bahkan diwajibkan untuk menjadi satu tolak ukur hasil pencapaian

kerja, oleh karena itu diperlukan adanya mutu yang baik untuk dapat menciptakan kepuasan pasien (Alfajri, 2017). Mutu pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh proses pemberian pelayanan. Oleh sebab itu, dalam peningkatan mutu pelayanan faktor-faktor seperti sarana, tenaga yang tersedia, obat, dan alat kesehatan termasuk sumber daya manusia serta profesionalisme sangat dibutuhkan agar supaya pelayanan kesehatan dapat bermutu serta pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya (Firmansyah, 2019). Kepuasan pasien akan timbul jika kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang bermutu. Puas atau tidaknya pasien terhadap suatu pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perilaku yang tampak sesudah menggunakan produk tersebut. Pasien yang puas akan memberikan keuntungan kepada organisasi penyedia jasa kesehatan, diantaranya mereka akan menggunakan kembali pelayanan yang diberikan apabila dikemudian hari mereka membutuhkannya kembali dan dapat menganjurkan orang lain untuk dapat menggunakan pelayanan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan akan menyebabkan rumah sakit sulit untuk bertahan dalam menghadapi persaingan. Sehingga melalui pelayanan kesehatan yang baik maka pasien akan

datang menggunakannya kembali bahkan menganjurkan orang lain untuk dapat menggunakannya (Budhiarta dan Muttaqin, 2019). Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Ismainar, 2015).

Rumah Sakit Umum Daerah Amurang terletak di Jl. Trans Sulawesi, Desa Teep Trans, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan. Rumah Sakit Umum Daerah Amurang merupakan jenis rumah sakit umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten dan penetapan tipe D berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.02.03/I/2016/2014 tanggal 12 Agustus 2014. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2017 adalah 3.561 pasien. Kemudian pada tahun berikutnya, kunjungan pasien rawat jalan tahun 2018 adalah 6.555 pasien.

Berdasarkan observasi peneliti, terdapat beberapa keluhan pasien antara lain berkaitan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*), yaitu ketersediaan obat-obatan yang belum memadai sehingga menyebabkan pasien harus membeli sendiri obat dari apotek luar. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu petugas kesehatan yang datang tidak tepat waktu. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan

kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi potong lintang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2019 sampai Agustus 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang pada instalasi rawat jalan. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan dari responden yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n (%)	
Umur	17-25 Tahun	7
	26-35 Tahun	13
	36-45 Tahun	18
	46-55 Tahun	28
	56-65 Tahun	20
	>65 Tahun	14
Jenis Kelamin	Laki-Laki	30
	Perempuan	70
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1
	SD	23
	SMP	17
	SMA	31
	SMK	9
	Diploma	1
	S1 (Sarjana)	17
	S2 (Magister)	1
	Tidak Bekerja	3
	Pekerjaan	Petani
Wiraswasta		13
PNS		14
Polri		1
IRT		39
Pensiunan		3
Swasta		8

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa untuk karakteristik responden golongan umur terbanyak berada pada golongan umur 46-55 tahun yaitu berjumlah 28 responden sedangkan, golongan umur yang paling sedikit yaitu umur 17-25 tahun berjumlah 7 responden. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak pada Perempuan yaitu berjumlah 70 responden sedangkan, yang paling sedikit pada Laki-laki berjumlah 30 responden. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak berada pada SMA yaitu berjumlah 31 responden sedangkan, yang paling sedikit pada responden yang Tidak Sekolah, Diploma, dan S2 yaitu masing-masing sebanyak 1 responden. Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak ada pada kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu berjumlah 39 responden sedangkan, yang paling sedikit yaitu pada Polri berjumlah 1 responden.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan (Dimensi Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini didapat menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai probabilitas (*p-value*) yaitu $0,000 < 0,05$, yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Hasil analisis ini diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 7,364 yang artinya menunjukkan bahwa bukti fisik yang baik memiliki peluang kepuasan

pasien sebesar 7,364 kali lebih besar dibandingkan bukti fisik yang kurang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Hamid *et al* (2019) tentang Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi, menunjukkan adanya hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,021$. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Manengkei (2016) tentang Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado, menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan (Dimensi Keandalan) Dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai probabilitas (*p-value*) yaitu $0,000 < 0,05$, yang artinya terdapat hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Hasil analisis ini diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 6,429 yang artinya apabila pelayanan keandalan yang diberikan baik memiliki peluang 6,429 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan keandalan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lawalata (2016) tentang Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Bethesda GMIM Tomohon, terdapat hubungan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$. Hal ini juga didukung oleh penelitian Hatibie *et al* (2015) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUD Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan bedah, dengan nilai $p = 0,006$.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan (Dimensi Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini didapat menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai probabilitas (*p-value*) yaitu $0,000 < 0,05$, yang artinya terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Hasil analisis ini diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 10,333 yang artinya apabila pelayanan daya tanggap yang diberikan baik memiliki peluang 10,333 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan daya tanggap kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas.

Damopolii (2018) dengan penelitiannya tentang Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Bhayangkara Tk III Manado, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,002$. Sejalan dengan itu, penelitian Pangerapan *et al* (2018) dengan judul “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado”, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Penyakit Dalam.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan (Dimensi Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis statistik menggunakan *Chi-Square* dilanjutkan dengan uji *Fisher Exact* diperoleh nilai probabilitas (p -value) yaitu $0,012 < 0,05$, yang artinya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Hasil analisis ini diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 7,615 yang artinya apabila pelayanan jaminan yang diberikan baik memiliki peluang 7,615 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Mumu *et al* (2015) tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, dengan nilai $p = 0,000$.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan (Dimensi Empati) Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini didapat menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh nilai probabilitas (p -value) yaitu $0,023 < 0,05$, yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. Hasil analisis ini diperoleh nilai *Odds Ratio* (OR) 6,429 yang artinya apabila pelayanan empati yang diberikan baik memiliki peluang 6,429 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa, menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,000$.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang.

SARAN

Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit
 - 1) Pihak Rumah Sakit perlu lebih memperhatikan ketersediaan obat-obatan di apotek, serta diharapkan dapat lebih memperhatikan kenyamanan di ruangan tunggu.
 - 2) Adanya kebijakan yang dibuat untuk mengatur tenaga kesehatan yang bertugas untuk selalu datang tepat pada waktunya.
 - 3) Diharapkan kepada seluruh pegawai untuk menjalankan dengan konsisten visi dan misi rumah sakit serta diharapkan mampu bekerja sama dengan baik dan disiplin agar taat dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan untuk dapat dilanjutkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit maupun di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajri, dkk. 2017. *Implementasi Case Management System di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Burhanuddin, 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Muslim Indonesia. Diakses 21 Juli 2020. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552/377>
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Budhiarta, I. dan Muttaqin. (2019). *Model HSQ-Matrix: Untuk Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Rumah Sakit Di Banda Aceh*. Surabaya: Qiara Media.
- Calundu, R. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Makassar: Sah Media.
- Damopolii, S., Tucunan, A., dan Maramis, F. 2018. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Kesmas) Vol. 7 Nomor 5. Diakses 20 Februari 2020. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/22354/22037>
- Firmansyah, A., Fatihudin, D. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi*

- Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish.
- Hamid, A. Z., Tucunan, A., Mandagi, C. 2019. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 4 September 2019. <https://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/view/1129/1070>
- Hatibie, T. W. J. 2015. *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. DR. R. D. Kandou Manado*. Tesis. Program Pascasarjana. Universitas Sam Ratulangi. Manado. Diakses 12 Maret 2020.
- <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiMsJGeoJfpAhWFdn0KHe4bAxwQFjAAegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Fejournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Fjikmu%2Farticle%2Fdownload%2F7452%2F7203&usg=AOvVaw0ho46DbyZVyaz3lY9508D5>
- Ismainar, H. 2013. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismainar, H. 2015. *Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lawalata, A. 2016. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Bethesda GMIM Tomohon*. Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi. Diakses 12 Maret 2020.
- <https://docplayer.info/32604128-Pascasarjana-universitas-sam-ratulangi-fakultas-kesehatan-masyarakat-universitas-sam-ratulangi.html>
- Manengkei, B. 2016. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi. Diakses 19 November 2019.
- <https://docplayer.info/69584868-Hubungan-antara-mutu-jasa-pelayanan-dengan-kepuasan-pasien-di-ruang-rawat-inap-rsugmim-pancaran-kasih-manado-2016-billy-manengkei.html>
- Mumu, L, Kandou, G, dan Doda, V. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Program Pascasarjana. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Sam Ratulangi. Diakses 12 Maret 2020.
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460&prev=search>
- Pangerapan, D, Palendeng, O, dan Rattu, A. 2018. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK) Vol. 2 Nomor 1. Diakses 19 November 2019
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836/18386>