

Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bala Keselamatan Amurang Kabupaten Minahasa Selatan

Estefan Imanuel Sajow*, Ribka Wowor*, Franckie R. R. Maramis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan yaitu merupakan keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai standar kepada para pasien atau masyarakat oleh instansi kesehatan dengan tetap mengevaluasi pelayanan kesehatan yang diberikan agar kebutuhan dan keinginan pasien dapat dipenuhi. Kepuasan pasien merupakan penilaian pelayanan kesehatan yang dirasakan seseorang setelah petugas kesehatan melakukan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan harapan. Penelitian ini menggunakan jenis survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Tempat penelitian dilakukan di Klinik Kesehatan Bala Keselamatan Amurang, Minahasa Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada Januari-Maret, 2020. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariate dan analisis bivariate menggunakan uji statistik *chi-square* pada tingkat kemaknaan 95%. Hasil Penelitian menunjukkan H1 diterima artinya ada hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Bala Keselamatan dengan nilai $p = 0,000$, dimana nilai mutu jasa pelayanan kesehatan yang baik sebesar 75% dan nilai kepuasan pasien yang menjawab sebanyak 85%.

Kata Kunci : Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The quality of health services is the overall health service provided according to standards to patients or the community by health agencies while still evaluating the health services provided so that the patient's needs and desires can be met. Patient satisfaction is an assessment of health services that a person feels after health workers perform health services in accordance with expectations or not in accordance with expectations. This study uses an analytic survey with a *cross sectional study* approach. The research was done at the Bala Keselamatan Health Clinic Amurang, South Minahasa. The time of the study was carried out in January-March, 2020. The data analysis in this study was univariate analysis and bivariate analysis using the *chi-square* statistical test at a significance level of 95%. The results showed that H1 was accepted, meaning that there was a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Bala Keselamatan Clinic with a value of $p = 0.000$, where the value of the quality of good health services was 75% and the value of patient satisfaction who answered was 85%.

Keywords : Quality of healthcare, Patient's satisfaction

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah salah satu faktor penting untuk mencapai kepuasan pasien. Setiap orang pastinya mempunyai pandangan sendiri. Kepuasan pasien merupakan *feed back* pelayanan yang telah diberikan guna meningkatkan mutu pelayanan untuk mendukung suatu sistem pelayanan (Azwar, 2011). Kepuasan merupakan rasa bahagia ketika sesuatu yang diinginkan dapat dipenuhi. Kepuasan ialah

suatu pencapaian dari layanan kesehatan untuk pasien.

Menurut Kementerian Kesehatan di Indonesia, Layanan keperawatan dikerjakan oleh perawat dari rumah sakit, puskesmas maupun dari klinik kesehatan baik di rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan penelitian Toliaso, dkk., (Toliaso, 2018) mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado,

menghasilkan penelitian menyatakan ada hubungan antara mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nurfajri Elvani,dkk, tentang Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta ,yang menceritakan tentang kepuasan pasien terhadap tenaga keperawatan yang terlihat pada kinerja seorang perawat (Muhammad Nurfajri, 2017).

Dari data yang di dapat peneliti dalam kurun waktu 8 bulan terakhir dari bulan Januari hingga Agustus 2020 terdapat sebanyak 5.741 pasien rawat jalan, 503 pasien rawat inap terhitung dalam kurun waktu 8 bulan terakhir dari bulan Januari hingga Agustus 2020,dan sebanyak 10 orang tenaga keperawatan yang bekerja di Klinik Bala Keselamatan Amurang. Dari data tersebut dapat di ketahui bahwa Jumlah pasien rawat jalan lebih banyak di banding dengan pasien rawat inap dan jumlah tenaga perawat yang minim, minimnya tenaga keperawatan yang ada sangat berdampak pada kepuasan pasien. Klinik merupakan layanan Kesehatan yang dilakukan oleh seseorang yang melayani layanan medis dasar dan /atau spesialisik , dilaksanakan beberapa orang tenaga medis. (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011/tentang Klinik). Klinik yang akan di jadikan tempat

penelitian bagi peneliti yaitu sudah termasuk dalam klinik Pratama yang adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pratama (FKTP) setara dengan Puskesmas (Klinik Bala Keselamatan Amurang), Alasan mengapa Peneliti Memilih Klinik Bala Keselamatan Amurang untuk dijadikan sebagai tempat Penelitian dikarenakan klinik tersebut baru satu kali di lakukan penelitian dan juga dari data-data yang telah di peroleh membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Klinik Bala Keselamatan Amurang dengan Judul “Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Bala Keselamatan Amurang”

Metode

Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertempat di Klinik Bala Keselamatan di Amurang dan dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2021. Penelitian ini mengambil populasi yaitu keseluruhan pasien pada bulan Juni 2020 di Klinik Bala Keselamatan Amurang yaitu 515 pasien dengan jumlah sampel 103 pasien rawat jalan yang berusia ≥ 13 tahun dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan juga kepuasan pasien dan analisis bivariate.

Hasil Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini terdiri dari Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak yaitu laki-laki sebanyak 53 responden dan terendah yaitu perempuan sebanyak 50 responden. Karakteristik responden berdasarkan umur yang terbanyak yaitu berkisar antara 33-42 tahun sebanyak 35 responden dan terendah yaitu 13-22 tahun sebanyak 15 responden. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang terbanyak yaitu tamat perguruan tinggi sebanyak 25 responden dan terendah yaitu sekolah menengah pertama (SMP) sebanyak 15 responden. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang terbanyak yaitu ibu rumah tangga, PNS/TNI/POLRI, dan lainnya masing-masing sebanyak 20 responden dan terendah yaitu pensiunan sebanyak 10 responden.

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil 14 (14%) responden dalam kategori sangat baik, 70 (68%) responden dalam kategori baik, 17 (17%) responden yang menilai dimensi fisik dalam kategori kurang baik, dan 2 (2%) responden menilai dimensi fisik tidak baik. Sebagian besar pasien memberi respon yang baik, seperti halnya klinik memiliki gedung

yang bersih, itu membuat pasien merasa nyaman. Namun ada beberapa pasien juga yang merasa kurang baik dikarenakan ukuran klinik yang tidak terlalu besar sehingga pasien merasa kurang nyaman untuk melakukan pemeriksaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya Tambuwun, dkk tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Tambuwun, Wowor, & Korompis).

Kehandalan (*Reliability*)

Dari hasil yang didapatkan peneliti, hasil penelitian yang dilakukan memperoleh hasil 9 (9%) responden menilai dimensi kehandalan sangat baik, 44 (43%) responden yang menilai dimensi kehandalan dalam kategori baik. Pasien merasa kurang puas karena sebagian besar pasien yang datang berobat di klinik Bala Keselamatan Amurang merasa diberikan pelayanan yang baik seperti halnya dalam memberikan penjelasan, memberikan arahan serta dalam melakukan tindakan-tindakan pengobatan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Toliaso tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi kehandalan sangat memuaskan karena sebagian besar pasien yang datang berobat di

Puskesmas Bahu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. Hasil penelitian menunjukkan uji chi square variable reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Baru (Toliaso, 2018).

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil penelitian yang dilakukan di klinik Bala Keselamatan Amurang diperoleh hasil 13 (13%) responden dalam kriteria sangat baik, 53 (51%) responden yang menilai dimensi ketanggapan dalam kategori baik dari hasil ini dapat diketahui bahwa beberapa pasien merasa puas dengan ketanggapan yang dilakukan oleh perawat. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Saputro (2015) di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 112 responden 65,2% menyatakan baik, 34,8% menyatakan cukup baik dan tidak ada responden yang menilai ini kurang baik. Semakin baik penilaian konsumen terhadap ketanggapan (*responsiveness*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika penilaian konsumen buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian memperoleh hasil 36 (35%) responden yang menilai dimensi jaminan dalam kriteria sangat baik, 61 (59%) responden yang menilai dimensi jaminan dalam kriteria baik. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pengobatan serta penjelasan perawat selalu tegas dan juga sopan. Dari hasil yang diperoleh jaminan banyak yang merasa baik dikarenakan Klinik Bala Keselamatan Amurang berkerjasama dengan BPJS sehingga memberikan jaminan kepada pasien yang ingin melakukan pengobatan. Hal ini didukung oleh penelitian (Lontaan, Rumayar, & Tucunan, 2018) tentang Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara didapatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Ratahan dalam dimensi jaminan sudah berjalan dengan baik.

Empati (*Emphaty*)

Hasil penelitian yang dilakukan di klinik kesehatan Bala Keselamatan di Amurang diperoleh hasil 27 (26%) responden dalam kriteria sangat baik, 55 (53%) responden yang menilai dimensi empati dalam kategori baik.

Kepuasan Pasien di Klinik Bala Keselamatan Amurang

Berdasarkan hasil penelitian secara umum pada variable kepuasan pasien rawat jalan dalam kategori puas yaitu dengan jumlah 66 pasien atau 64%, sedang pada kategori sangat puas adalah 22% atau 23 pasien dan kurang puas adalah 14% atau 14 pasien.

Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Bala Keselamatan Amurang

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam kuesioner yang digunakan ada 5 pernyataan dan tingkat kepuasan pasien ada 20 pertanyaan yang sesuai dengan 5 dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang diteliti secara bersamaan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang didapati ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan nilai $\rho = 0,002$, jika nilai $p < 0,05$ maka artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani dan Sunarto (2009) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang menunjukkan bahwa responden sebanyak 79 orang (41%) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien termasuk kategori sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh

Rumah Sakit. Sebanyak 94 orang (49%) menyatakan termasuk kepuasan yang dirasakan kategori puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Dan sebanyak 19 orang (10%) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien termasuk kategori cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit (Susi Andriani, 2009). Secara keseluruhan dari hasil- hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya mutu jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Bagi pasien mutu jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan salah satu faktor untuk memilih rumah sakit yang berkualitas dan baik. Sedangkan bagi praktisi medis sendiri, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya mutu jasa pelayanan kesehatan para praktisis medis dituntut untuk semakin teliti, telaten dan hati-hati dalam bertindak. Bagi pemerintah, adanya mutu jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai standar dalam memutuskan salah atau benarnya suatu kebijakan atau pertimbangan pada rumah sakit. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi kontrol, atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna, 2004).

Kesimpulan

Kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa adanya Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Bala Keselamatan Amurang kab Minahasa Selatan, antara lain sebagai berikut :

- a. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil 14 (14%) responden dalam kategori sangat baik, 70 (68%) responden yang menilai dimensi bukti fisik dalam kategori baik ,17 (17%) responden yang menilai dimensi fisik dalam kategori kurang baik,dan 2(2%) responden yang menilai dimensi fisik tidak baik, sebagian besar pasien memberikan respon yang baik, seperti halnya Klinik memiliki gedung yang bersih dan memadai dan penampilan tenaga kesehatan rapi dan bersih, itu membuat pasien merasa nyaman.
- b. Pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan oleh Kliinik Bala Keselamatan Amurang.
- c. Sebanyak 64% responden berada pada kategori puas
- d. Ada hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Bala Keselamatan Amurang.

Saran

- a) Klinik Bala Keselamatan lebih meningkatkan optimalisasi pelayanan

Klinik Bala Keselamatan yang baik kepada pasien.

- b) Dapat menginformasikan pada masyarakat untuk memperoleh informasi tentang pelayanan yang harus di lakukan perawat di Klinik Bala Keselamatan Amurang kepada pasien rawat Jalan Sehingga masyarakat umum memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan yang baik.
- c) Perawat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lontaan, V., Rumayar, A., & Tucunan, A. (2018). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal KESMAS Vol. 7 No. 5*.
- Muhammad Nurfajri, d. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2011/tentang Klinik*. (n.d.). Retrieved from <https://www.mutupelayanankesehatan.net>
- Sabarguna. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Kedua*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

- Susi Andriani, S. (2009). Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang.
- Tambuwun, P. Z., Wowor, R., & Korompis, G. (n.d.). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. *E-Journal*, 9(25).
- Toliaso, C. M. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado*.