

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG

Rizalia Wardiah

Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi
Km.11 Pondok Meja Mestong, Kabupaten Muaro Jambi, 36361, Indonesia
e-mail: rizaliawardiah@unja.ac.id¹

Submitted: 01-03-2021, Reviewer: 01-03-2021, Accepted: 05-03-2021

ABSTRACT

Quality is a concept that is applied and practiced in the same way and style in every situation. RSUD dr. Rasidin Padang is a type C government-owned hospital with minimal facilities. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of inpatients at dr. Rasidin Padang. The design of this study was a cross-sectional analytic survey. The population was all inpatients at dr. Rasidin as many as 48 people taken by total sampling. The results showed that 64.6% of respondents expressed dissatisfaction with health services, 70.8% of respondents stated that the quality of health services was not good, 64.6% of respondents stated that they were not good with physical evidence (Tangibles), 62.5% of respondents said they were not Good for reliability (reliability), 64.6% of respondents said they were not good at responsiveness (Responsiveness), 58.3% of respondents said they were not good at assurance (Assurance), and 64.6% of respondents said they were not good at empathy (Emphaty) . Variables that have a significant influence on service quality with the level of patient satisfaction (pvalue = 0.001), physical evidence (pvalue = 0.028), reliability (pvalue = 0.001), responsiveness (pvalue = 0.028), assurance (pvalue = 0.007), empathy (pvalue = 0.028). It is recommended that the relevant agencies conduct a patient satisfaction survey at least once a year by utilizing the existing suggestion box.

Keyword: Patient Satisfaction Level, Quality of Health Services

ABSTRAK

Mutu merupakan suatu konsep yang diterapkan dan dipraktikkan dengan cara dan gaya yang sama pada setiap keadaan. RSUD dr. Rasidin Padang merupakan rumah sakit milik pemerintah tipe C yang minim dengan fasilitas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang. Desain penelitian ini adalah *survey analitik cross-sectional*. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin sebanyak 48 orang yang diambil secara *total sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 64,6% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, 70,8% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (*Tangibles*), 62,5% responden menyatakan tidak baik terhadap kehandalan (*Reability*), 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap daya tanggap (*Responsiveness*), 58,3% responden menyatakan tidak baik terhadap jaminan (*Assurance*), dan 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap empati (*Emphaty*). Variabel yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien (pvalue=0.001), bukti fisik (pvalue=0.028), kehandalan (pvalue=0.001), daya tanggap (pvalue=0.028), jaminan (pvalue=0.007), empati (pvalue=0.028). Disarankan kepada instansi terkait untuk melakukan survey kepuasan pasien minimal satu kali dalam setahun dengan memanfaatkan kotak saran yang sudah ada.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendatangi pelayanan (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018).

Menurut *American Medical Association* dalam Azwar (2010 : 55), mutu adalah suatu tahap saat pelayanan (*outcome*) pasien yang optimal. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami MS, 2011).

Menurut Parasuraman dalam Bustami (2011: 5), mutu pelayanan memiliki lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan disebabkan oleh petugas tidak memberikan informasi tentang tindakan yang diberikan. Pasien yang merasa puas akan memberitahukan kepada teman-teman, keluarga dan tetangganya dan pasien yang puas akan datang lagi dan kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain serta iklan dari mulut ke mulut akan menarik pelanggan baru (Irawan, 2010).

Menurut Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit, bahwa rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari

sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit (UU No.44, 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Etildawati pada tahun 2017, tentang hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional, menunjukkan bahwa 55.1% menyatakan puas dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 44,9%, mutu pelayanan kesehatan Sebagian besar baik (61.2%). Penelitian serupa yang dilakukan oleh Venny (2013), di BKMM Sumatera Barat diperoleh informasi bahwa sebanyak 58,1% pasien menyatakan tingkat kehandalan petugas tidak baik, 51,6% pasien menyatakan daya tanggap petugas tidak baik, 56,5% pasien menyatakan jaminan yang diberikan tidak baik, 59,7% pasien menyatakan empati petugas tidak baik, dan 56,5% pasien menyatakan bukti fisik tidak baik (Etildawati, 2017).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang adalah rumah sakit tipe C milik pemerintah Kota Padang yang terletak di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. RSUD terletak di wilayah kerja Puskesmas Belimbing Kecamatan Kuranji. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini, meliputi: pelayanan rawat jalan, pelayanan instalasi gawat darurat (UGD), pelayanan penunjang medik, pelayanan rawat inap dan instalasi OK.

Berdasarkan laporan tahunan RSUD dr. Rasidin Padang 2018-2020, jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan adalah sebesar: pada tahun 2018 dengan jumlah pasien sebanyak 3833 orang, tahun 2019 sebanyak 3468 orang, dan pada tahun 2020 sebanyak 2754 orang.

Pada survey awal yang dilakukan, dengan melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang, diketahui bahwa 70% pasien menyatakan tidak baik dengan kehandalan petugas, 60% pasien menyatakan tidak baik dengan daya tanggap petugas, 50% pasien menyatakan tidak baik dengan jaminan, 60% pasien menyatakan tidak baik dengan empati petugas dan 70% menyatakan tidak baik dengan bukti fisik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan

kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian (*survey*) analitik dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini akan dilaksanakan di RSUD dr. Rasidin Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang sedang dirawat di RSUD dr. Rasidin Padang. Adapun besarnya sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*, dimana seluruh pasien rawat inap yang sedang dirawat di RSUD dr. Rasidin Padang dijadikan sampel penelitian. Rata-rata kunjungan pasien rawat inap per hari adalah sebanyak 7 orang. Rata-rata lama pasien dirawat adalah selama 6 hari. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang

No	Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
1	Tidak Puas	31	64,6
2	Puas	17	35,4
Jumlah		48	100

Dari table 1, lebih dari separuh responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang yaitu sebesar 64,6 %. Hal serupa juga ditemukan oleh Yeni (2012) di Rumah Sakit Sultan Daeng Radja Makassar tahun 2011, menunjukkan bahwa sebanyak 51,8% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki

pasien sehingga, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap fasilitas kesehatan yang ada pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing antar tiap fasilitas. Pada dasarnya pengertian kepuasan/ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi kepuasan pasien berarti bahwa kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2011).

Mutu Pelayanan, Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan, Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang

Mutu Pelayanan Kesehatan	f	%
Tidak Baik	34	70,8
Baik	14	29,2
Bukti Fisik		
Tidak Baik	31	64,6
Baik	17	35,4
Kehandalan		
Tidak Baik	30	62,5
Baik	18	37,5
Daya Tanggap		
Tidak Baik	31	64,6
Baik	17	35,4
Jaminan		
Tidak Baik	28	58,3
Baik	20	41,7
Empati		
Tidak Baik	31	64,6
Baik	17	35,4

Berdasarkan table 2, diketahui 70,8% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (*Tangibles*), 62,5% responden menyatakan tidak baik terhadap kehandalan (*Reability*), 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap daya tanggap (*Responsiveness*), 58,3% responden menyatakan tidak baik terhadap jaminan (*Assurance*), dan 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap empati (*Emphaty*).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pasien sesuai dengan

norma dan etika yang baik (Bustami MS, 2011).

Keadaan fisik suatu ruangan rawat inap atau dari kebersihan ruangan, penataan, kebersihan tempat tidur pasien dan penampilan petugas yang bersih dan rapi sangat mempengaruhi kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan. Keadaan bukti fisik yang baik akan meningkatkan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan selanjutnya (Irawan, 2010).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yeni (2012) tentang hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD Daeng Radja, dimana berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa 50,1% pasien menyatakan kehandalan petugas yang diberikan tidak baik (Yeni, 2012).

Dimensi pelayanan kehandalan sama dengan dimensi pelayanan lain adalah

berdasarkan persepsi bukan aktual, karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pasien yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pasien. Kemampuan untuk memberikan yang handal seperti disajikan dengan segera dan akurat serta memuaskan dapat diterjemahkan sebagai ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan adil untuk pasien, serta sikap yang simpatik merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh pasien (Al-Assaf, 2003).

Hal-hal yang bisa menimbulkan ketidakpuasan terhadap daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan pihak RSUD dr. Rasidin Padang terhadap pasien yaitu kecepatan dan ketanggapan dokter dan perawat dalam menyelesaikan keluhan pasien, kecepatan tindakan yang dilakukan pada saat dibutuhkan. Aspek-aspek tersebut yang paling rendah dari penilaian responden adalah dokter kurang bertindak cepat dan lambatnya bantuan terhadap pasien yang bermasalah.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Novera (2011) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang, dimana hasilnya 54% pasien menyatakan jaminan tidak baik terhadap jaminan yang diberikan kepada pasien.

Jaminan menyangkut aspek keterampilan dari perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap Jaminan berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien. *Assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasiennya. Pasien sulit

percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari *front line* staf yang tidak kompeten atau terlihat bodoh (Irawan, 2010).

Perhatian petugas merupakan suatu mutu perilaku yang memperlakukan pasien rawat jalan berdasarkan penghargaan. Hubungan manusiawi yang lebih baik, tingkat moral pegawai, kegiatan pelayanan yang dikelola sempurna, derajat pemahaman etiket, berbicara dengan kehangatan hati, cepat dan cerdas dalam kegiatan dengan menanggapi pasien dengan sifat empati. Empati yang diharapkan responden adalah kejelasan tentang penyakitnya dan tindakan yang diberikan, prosedur lainnya serta setiap saat perawat selalu memperhatikan keadaan responden.

Hubungan Mutu Pelayanan, Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan table 3 dapat diketahui variabel yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($pvalue=0.001$), bukti fisik ($pvalue=0.028$), keandalan ($pvalue=0.001$), daya tanggap ($pvalue=0.028$), jaminan ($pvalue=0.007$), empati ($pvalue=0.028$).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa responden yang tidak puas lebih tinggi pada mutu pelayanan yang tidak baik (88,2%) dibandingkan dengan yang baik (11,8%). Dari hasil uji statistik diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang, dimana hasil uji statistik didapatkan nilai $p\ value = 0,000$ ($p < 0,05$).

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan, Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang

Mutu Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan				Jumlah		P-value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Tidak Baik	30	88,2	4	11,8	34	100	0.001
Baik	1	7,1	13	92,9	14	100	
Bukti Fisik							
Tidak Baik	24	77,4	7	22,6	31	100	0.028
Baik	7	41,2	10	58,8	17	100	
Kehandalan							
Tidak Baik	25	83,3	5	61,7	30	100	0.001
Baik	6	33,3	12	66,7	18	100	
Daya Tanggap							
Tidak Baik	24	77,4	7	22,6	31	100	0.028
Baik	7	41,2	10	58,8	17	100	
Jaminan							
Tidak Baik	23	82,1	5	17,9	28	100	0.007
Baik	8	40,0	12	60,0	20	100	
Empati							
Tidak Baik	24	77,4	7	22,6	34	100	0.028
Baik	7	41,2	10	58,8	14	100	

Mutu pelayanan kesehatan adalah hasil akhir (*outcome*) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek komponen atau unsur organisasi pelayanan kesehatan sebagai suatu sistem. Jika diketahui adalah tentang mutu pelayanan (masalah) maka yang diukur adalah keluarannya (*outcome*), tetapi jika yang ingin diketahui adalah faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan (penyebab), maka yang diukur adalah indikator masukan serta lingkungan.

Untuk itu perlu dilakukan kegiatan peningkatan mutu dengan memperhatikan tingkat kepuasan pasien. RSUD dr. Rasidin Padang perlu mensurvei pelanggan yang tidak puas, dengan merancang sistem penanganan keluhan yang efisien yaitu dengan memanfaatkan kotak saran yang ada agar bisa menyampaikan keluhan dan saran-saran pasien yang efektif untuk menciptakan kepuasan pasien atau pihak rumah sakit melakukan survei langsung dengan

melakukan wawancara dengan pasien. Oleh karena itu, komunikasi adalah kunci dalam memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga hubungan pribadi yang akrab dan berkesinambungan antara petugas kesehatan dengan pasien.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa 70,8% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (*Tangibles*), 62,5% responden menyatakan tidak baik terhadap kehandalan (*Reability*), 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap daya tanggap (*Responsiveness*), 58,3% responden menyatakan tidak baik terhadap jaminan (*Assurance*), dan 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap empati (*Emphaty*). Variabel yang mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($pvalue=0.001$), bukti fisik

(pvalue=0.028), kehandalan (pvalue=0.001), daya tanggap (pvalue=0.028), jaminan (pvalue=0.007), empati (pvalue=0.028).

REFERENSI

Al-Assaf (2003) *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC, Penerbit Buku Kedokteran.

Bustami MS (2011) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Padang: Erlangga.

Etlidawati, dan D. Y. . (2017) 'Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah', *Jurnal Ilmiah Ilmu - Ilmu Kesehatan*, 15(3), pp. 142–147.

Irawan (2010) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.

Pemerintah Republik Indonesia (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.

Supranto (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F. and Kolibu, F. K. (2018) 'Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado', *Jurnal KESMAS*, 7(4), pp. 1–10.

Yeni, A. (2012) *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Daeng Radja*. Universitas Hasanudin Makasar.