

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD CENDRAWASI DOBO KABUPATEN KEPULAUAN ARU

Martha Selfanay^{1*}, Christian Bertom Pajung², I Wayan Suarjana³

^{1, 2,3} Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Manado

^{*)} e-mail korespondensi: marthaselfanay@gmail.com

Diterima : 17- 07-2021

Direvisi : 06-08-2021

Disetujui : 31-08-2021

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi tentang pentingnya kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cenderawasih Dobo. Analisis data yang digunakan adalah bivariat dan univariat. Kualitas Pelayanan RS Cenderawasih Dobo Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dilakukan terhadap 40 responden pasien rawat inap RS Cenderawasih Dobo terlihat bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan. RS Cenderawasih Dobo memiliki kategori baik yaitu 27 responden atau 67,5%, sedangkan 12 responden cukup baik atau 30%, dan kurang baik 1 orang dengan persentase 2,5%. Begitu pula sebaliknya dengan Kepuasan Pasien di RSUD Cenderawasih Dobo dari 40 responden pasien rawat inap yang berobat di RSUD Cenderawasih Dobo, sebesar 57,5%, sedangkan kategori puas sebanyak 16 responden atau 40,0% dan kategori tidak puas sebanyak 1 responden atau 2,5%. Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 atau nilai p lebih kecil dari nilai yaitu 0,05 sehingga H₀ ditolak yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. di RS Cenderawasih Dobo.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Pasien

Abstract

The purpose of this study was to provide information about the importance of service quality at the Cendrawasi General Hospital in Dobo. The data analysis used was bivariate and univariate. Quality of Service at Cendrawasih Hospital Dobo Based on the results of identification that has been carried out on 40 respondents of inpatients at Cendrawasih Dobo Hospital, it can be seen that most respondents assess the quality of service they receive at Cendrawasih Dobo Hospital according to the respondents' assessment, most of them have a good category, namely 27 respondents. or 67.5%, while 12 respondents were good enough or 30%, and 1 person was not good with a percentage of 2.5%. Vice versa with Patient Satisfaction at the RSUD Cendrawasih Dobo from 40 respondents of inpatients who seek treatment. it can be seen that of 57.5%, while the satisfied category is 16 respondents or 40.0% and the dissatisfied category is 1 respondent or 2.5%. The results of the analysis using the Chi-Square test show a probability value of 0.000 or the p value is smaller than the value, which is 0.05 so that H₀ is rejected, which means that there is a relationship between service quality and satisfaction of inpatients at Cendrawasih Hospital Dobo

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, Patients

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, sehingga diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi seluruh rakyat dapat terpenuhi.

Menurut data WHO, Di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. selama 10 tahun terakhir, keproliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di antara tujuh belas negara, Italia berada di peringkat kedua oleh WHO. Tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka.

Masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan (Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan

angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat).

Pasien laki-laki sebesar 38% puas terhadap pelayanan dan perempuan sebesar 30% (7). Penelitian Ardiansyah (2015) menunjukkan data 56,1% pasien yang bekerja menyatakan puas dibandingkan pasien yang tidak bekerja 76,5% pasien menyatakan puas (8).

Rumah Sakit Umum Daerah Dobo Cendrawasi sebagai salah satu instansi milik pemerintah memiliki tantangan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang datang berobat. Merasa nyaman selama menjalani perawatan di rumah sakit merupakan bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat pemulihan. Kenyamanan seperti mendapatkan informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan staf juga berkontribusi terhadap kesembuhan pasien. Orang sakit tidak hanya membutuhkan pengobatan, tetapi juga perhatian dan informasi yang memadai.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Cendrawasi Dobo terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien Rawat Inap ditemukan beberapa masalah antara lain bahwa (a) perawat dalam hal memberikan respon dan tanggapan terhadap keadaan dan keluhan yang dialami pasien tidak memberikan kepuasan, (b) dokter hanya memberikan penjelasan secukupnya sesuai pertanyaan pasien. Sementara pasien dengan keawamannya terkadang tidak tahu apa yang harus ditanyakan. Informasi mengenai penyakit dan obat yang disampaikan oleh dokter sering kali terbatas, (c) masalah perawat untuk bersikap ramah dan sopan. Adakalanya perawat memilih-milih dalam bersikap. Bila mengenali pasien dan keluarganya, dia

akan cenderung lebih ramah, sopan, dan lebih perhatian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dobo Cendrawasi yang terletak di Kabupaten Kepulauan Aru pada bulan April 2021. Populasi dalam penelitian adalah 50 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah univariat dan bivariat.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel.1

Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
18-25	8	20,0
25-35	16	40,0
36-45	10	25,0
45-65	6	15,0
Total	40	100,0

Tabel 1 diatas menjelaskan bahwa untuk responden usia 18-25 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 20,0%, sedangkan untuk responden usia 25-35 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 40,0%, untuk responden usia 36- 45 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 25,0% dan responden berusia 45-65 tahun sebanyak 6 orang dengan skor 15,0%. responden berusia 25-35 tahun sebagian besar berada di rumah sakit yang menjalankan perawat.

Tabel.2

Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	17	42,5
Perempuan	23	57,5
Total	40	100,0

Tabel 2 diatas dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan adalah responden perempuan sebanyak 23 orang dengan tingkat persentase 57,5% sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang dengan persentase 42,5%. mayoritas pasien rawat inap di RS Cendrawasi Dobo adalah pasien wanita.

Tabel.3

Berdasarkan Status Pendidikan

Status Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	1	2,5
SMP	6	15,0
SMA	31	77,5
SARJANA	2	5,0
Total	40	100,0

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa status pendidikan yang paling dominan adalah dari jenjang SMA sebanyak 31 orang dengan persentase 77,5%, disusul jenjang SMP sebanyak 6 orang dengan persentase 15,0%, Sarjana level 2 orang dengan persentase 5,0%, sedangkan SD hanya 1 orang dengan persentase 2,5%. status pendidikan pasien di RS Cendrawasih Dobo sebagian besar dari tingkat SLTA.

Tabel.4

Kualitas Pelayanan RS Cendrawasi Dobo

Kualitas Pelayanan	Frequency	Percent
Baik	27	67,5
Cukup Baik	12	30,0
Tidak baik	1	2,5
Total	40	100,0

Tabel 4 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Cendrawasi Dobo

seperti yang ditunjukkan oleh penilaian responden, sebagian besar memiliki kategori yang bagus, tepatnya 27 responden atau 67,5%, sedangkan 12 responden cukup baik dengan persentase 30% , dan 1 orang kurang baik dengan persentase 2,5%. kualitas pelayanan di RS Cenderawasih Dobo termasuk dalam kategori baik.

Tabel.5
Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien		
	Frequency	Percent
Puas	16	40,0
Cukup Puas	23	57,5
Tidak Puas	1	2,5
Total	40	100,0

Tabel 5 dijelaskan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan di RS Cenderawasih Dobo untuk kategori cukup Puas yaitu 23 responden atau 57,5%, sedangkan kategori puas sebanyak 16 responden. responden atau 40,0%.

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap terhadap Kepuasan Pasien.

Kualitas Pelayanan	Kepuasan			Total	P-Value
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas		
Baik	12	15	0	27	0,000
Cukup Baik	4	8	0	12	
Kurang Baik	0	0	1	1	
Total	16	23	1	100	

Pada Tabel 6 menjelaskan bahwa nilai $p=0,000$ atau nilai p lebih rendah atau kecil dari nilai $\alpha 0,05$ sehingga H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan pemenuhan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cenderawasih Dobo.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan melihat pandangan pembeli terhadap Kualitas yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang sangat mereka harapkan/butuhkan atas bantuan yang diberikan. Dengan asumsi bantuan yang didapat atau dilihat adalah benar bentuknya, maka kualitas tersebut dianggap luar biasa dan berkualitas (Kemenkes, 2014).

Hasil identifikasi dari 40 pasien yang berobat di RS Cenderawasih Dobo, dapat diketahui bahwa sebagian 67,5%, responden memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima terhadap kualitas akan pelayanan di RS Cenderawasih Dobo. sebagaimana ditunjukkan oleh penilaian responden, sebagian besar responden memiliki klasifikasi besar, khususnya 27 responden atau 67,5%, sedangkan 12 responden cukup baik dengan persentase 30%, dan 1 orang kurang baik dengan persentase 2,5%

Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Yesinda dan Murnisari, 2018). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa ada dampak pengaruh terhadap kualitas pemenuhan akan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil koefisien assurance, nilai R Square sebesar 0,810 atau 81% variabel pemenuhan pasien dapat diperjelas oleh variabel Kualitas dan pelayanan kesehatan, sedangkan 19% dijelaskan oleh variabel yang berbeda.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sharon (2016) beberapa responden memiliki wawasan bahwa sifat manfaat rawat inap di bangsal Mawar 1 dapat diterima sebesar 38,1%, meskipun jumlah tersebut secara praktis setara dengan responden yang mengatakan sifat administrasi sedang.

Kepuasan diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang

dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual layanan setelah memakainya. (Nursalam, 2014).

Hasil identifikasi yang dilakukan terhadap 40 pasien rawat inap yang ditanganidi RS Cenderawasih Dobo, sebagian besar responden menilai pemenuhan akan kepuasan pelayanan tersebut. Pemenuhan responden terhadap administrasi di RSUD Cenderawasih Dobo sesuai penilaian responden, sebagian besar memiliki klasifikasi Benar-Benar Terpenuhi, yaitu 23 responden atau 57,5%, sedangkan kategori puas sebanyak 16 responden atau 40,0% dan kategori tidak puas sebanyak 1 responden atau 2,5%.

Hasil penelitiannya sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya sebesar 0,732. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 73,2% terhadap pemenuhan akan kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya (Sari, 2020).

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Cenderawasih Dobo menunjukkan bahwa responden dengan kualitas bantuan yang baik sebanyak 15 orang atau 37,5% dari kepuasan pasien. Sedangkan sebanyak 12 responden atau 30% menilai kualitas pelayanan baik untuk kepuasan pasien. Pada hasil penelitian ini hanya 1 orang responden yang memberikan penilaian buruk terhadap kualitas pelayanan dan responden yang merasa tidak puas juga 1 orang dengan persentase 2,5% pada Kepuasan Pasien di RS Cendrawasi Dobo.

Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 atau nilai p value lebih kecil dari nilai nilai yaitu 0,05 sehingga H_0

ditolak yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan pemenuhan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cenderawasih Dobo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suparta dkk (2018) Pusat Kesehatan Lompoe Kota Pare-Pare dengan hasil penelitian menunjukkan $p = 0,01 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang kritis antara pengukuran ketergantungan dengan pemenuhan pasien di poliklinik umum Puskesmas Kota Lompoe Pare-Pare.

Dan juga penelitian dari mi Yuliani (2015) Hasil uji terukur dengan pemeriksaan Chi-Square (χ^2) diketahui memiliki nilai $p < 0,0001$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas administrasi dengan pemenuhan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan, mengimplikasikan bahwa semakin baik sifat pemberian yang diberikan oleh poliklinik maka semakin terpenuhi pemenuhan pasien yang dirawat di Klinik Gawat Darurat dr. Sayidiman Magetan

KESIMPULAN

Dari hasil tabel klasifikasi silang menunjukkan bahwa responden dengan kualitas yang baik sebanyak 15 orang atau 37,5% dari kepuasan pasien. Sedangkan sebanyak 12 responden atau 30% menilai kualitas pelayanan baik untuk kepuasan pasien. Pada hasil penelitian ini terdapat hanya 1 responden yang memberikan penilaian negative atau kurang baik akan kualitas suatu pelayanan dan responden yang merasa tidak puas juga 1 orang dengan persentase 2,5% pada Kepuasan Pasien di RS Cendrawasi Dobo. Hasil analisis menggunakan uji Chi-Square menunjukkan nilai p 0,000 atau nilai p lebih rendah dari nilai 0,05 sehingga H_0 ditolak, yang berarti

ada hubungan antara kualitas administrasi dengan pemenuhan kepuasan pasien rawat inap di RS. RSUD Cenderawasih Dobo.

DAFTAR PUSTAKA

Harfika, J., & Dan. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. J Balance, XIV(1), 44–56.

Anggraini. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Usada Sidoarjo*. In <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/507/556>. Last Diakses tanggal 27 Juli 2013.

Ndambuki J. 2013. *The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya*. J Med Heal Care. 2013;3(2).

Dzomeku, V. M., Baetilayo., Atinga, P, Tuluku., Mantey RE. 2013. *In patient satisfaction with nursing care : A case study at Kwame Nkrumah University of science and Technology Hospital*. Int J Res Med Heal Sci. 2013;1(3):19–24.

Kemendes. 2014. *Permenkes No 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. <http://www.depkes.go.id/resources>. Diakses 23 Februari 2015.

Yesinda, I. S., & Murnisari, R. (2018). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan Pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar*. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan, Vol.3(2);206- 214

Nursalam., 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika; 2014

Sari, I. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya*. Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volume 7 Nomor 1.

Sharon B. dan Nancy Shanks 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran

Suparta, H., dan Kamsir, A. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-par*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah