

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT GRANMED LUBUK PAKAM

Factors Related To Patient Satisfaction In The Inheration Of Granded Lubuk Pakam Hospital

Layari Tarigan¹, Harris Rambey², Riska Litawati³

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No. 38 Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang
e-mail: tariganlayari@gmail.com

Abstrak

Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika kenyataan lebih besar dari harapan, konsumen sangat puas. Indikator pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek *tangible*, *assurance*, *reliability*, empati, dan *responsiveness*. Sedangkan kepuasan adalah tanggapan atau tingkat (kesenangan atau kekecewaan) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima suatu produk pelayanan kesehatan dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 34 pasien rawat inap di Grandmed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi bukti fisik ($0,084 > 0,05$), empati ($0,088 > 0,05$), daya tanggap ($0,058 > 0,05$), reliabilitas ($0,059 > 0,05$) dan jaminan ($0,058 > 0,05$) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Grandmed Lubuk Pakam.

Kata kunci: rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien

Abstract

A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of customers. If reality is greater than expectations, the consumer is very satisfied. The advantages of health services provided include aspects of tangible, assurance, reliability, empathy, and responsiveness. Meanwhile, satisfaction is the response or level (pleasure or disappointment) of the patient obtained after the patient has received a health service product by comparing the perceived performance or outcome with the patient's needs and expectations. This type of research is a quantitative research that is an analytic survey with a cross sectional design which aims to determine the factors that

are related to the quality of health services on the satisfaction of inpatients at Grandmed Lubuk Pakam which were observed at the same time. The population in this study were all 34 inpatients at Grandmed Lubuk Pakam based on an initial survey in 2022 at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The sample in this study were 34 inpatients at Grandmed Lubuk Pakam who were taken using a total sampling technique. The results of this study indicate that there is no relationship between the quality of health services on the dimensions of physical evidence ($0.084 > 0.05$), empathy ($0.088 > 0.05$), responsiveness ($0.058 > 0.05$), reliability ($0.05 > 0.05$) and assurance ($0.058 > 0.05$) with patient satisfaction. The conclusion in this study is that there is no relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at Grandmed Lubuk Pakam.

Keywords: *hospital, service quality, patient satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Keberadaan perawat di rumah sakit menempati urutan pertama dari segi jumlah dan segi pelayanan. Tingginya jumlah perawat merupakan kekuatan rumah sakit dalam memberi pelayanan. Didalam waktu kerja yang lama, Perawat juga memiliki angka kecelakaan kerja yang cukup tinggi dibandingkan dengan kecelakaan kerja tenaga kesehatan lain. ILO (*International Labour Organization*) merupakan suatu organisasi yang menaungi permasalahan K3 ditingkat dunia. Menurut ILO pelaksanaan K3 ini ditunjukkan untuk mencegah kecelakaan dan penyakit yang ditimbulkan akibat kecelakaan kerja

Rumah Sakit menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorang secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan secara kuratif maupun preventif serta menyelenggarakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap (Rosita dkk, 2021).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika kenyataan lebih besar dari harapan maka konsumen sangat puas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan maka konsumen puas tetapi

jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka konsumen tidak puas atau kecewa. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efisien (H listiono dkk, 2021).

Mutu pelayanan pada Rumah sakit menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor dimensi kompetensi teknis, efektifitas, kenyamanan, keamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan dan ketepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien (Mutmainnah dkk, 2021). Pasien akan merasa puas jika memperoleh pelayanan yang bermutu sesuai atau melebihi harapannya (Muhammad iqbal, 2018).

Rumah Sakit Umum Grandmed Lubuk Pakam merupakan rumah sakit umum swasta tipe B di proyeksikan sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah Lubuk Pakam dan sekitarnya. Dari data yang didapat dari peneliti didalam ruang rekam medik jumlah pasien rawat inap Ns 3B pada bulan Januari sebanyak 276 orang, Februari sebanyak 197 orang dan pada bulan Maret 2022 sebanyak 194 orang. Dengan adanya ketidak stabilan jumlah kunjungan setiap bulannya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, dengan judul "Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Grandmed Lubuk Pakam.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Grandmed Lubuk Pakam yang diamati pada waktu bersamaan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Inap di Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 34 orang berdasarkan survei awal pada tahun 2022 di RS Grandmed Lubuk Pakam. Sampel pada penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap di Grandmed Lubuk Pakam sebanyak 34 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada Pasien Rawat Inap dengan pedoman kuesioner yang telah disiapkan sedangkan data sekunder diperoleh dari RS. Selanjutnya data diolah dengan uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$). Dasar pengambilan keputusan dengan ketentuan jika nilai $p < \alpha$ maka H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel independent dengan dependent.

3. HASIL

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki *tangibles* baik sebanyak 21 orang (61,8%), *reliability* baik sebanyak 26 orang (76,5%), *responsiveness* dan *assurance* baik 34 orang (100%) serta *empathy* baik sebanyak 30 orang (88,2%) Hasilnya dijelaskan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi Pengukuran Mutu Berdasarkan *Tangible, Reliability,*

<i>Responsiveness, Assurance dan Empathy</i>		
Variabel	f	%
<i>Tangible</i>		
Tidak Baik	13	38,2
Baik	21	61,8
<i>Reliability</i>		
Tidak Baik	8	23,5
Baik	26	76,5
<i>Responsiveness</i>		
Tidak Baik	0	0
Baik	34	100,0
<i>Assurance</i>		
Tidak Baik	0	0
Baik	34	100,0
<i>Empathy</i>		
Tidak Baik	4	11,8
Baik	30	88,2

Tabel 2 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *tangibles* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,084$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hubungan *tangibles* dengan Kepuasan Pasien

<i>Tangibles</i>	Kepuasan pasien			P
	Tidak Puas		Total	
	F	F		
Tidak baik	13	0	13	0,084
Baik	21	34	55	
Total	34	34	68	

Tabel menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *reability* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,059$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien

Reliability	Kepuasan pasien			P
	Tidak puas	Puas	Total	
	f	F	F	
Tidak baik	8	0	8	0,059
Baik	26	34	60	
Total	34	34	64	

Tabel 4 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,058$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hubungan *responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness	Kepuasan pasien			P
	Tidak puas	Puas	Total	
	F	F	f	
Tidak baik	0	0	0	0,058
Baik	34	34	64	
Total	34	34	64	

Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan Assurance dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,058$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Assurance	Kepuasan pasien			P
	Tidak puas	Puas	Total	
	F	F	f	
Tidak baik	0	0	0	0,058
Baik	34	34	64	
Total	34	34	64	

Tabel 6 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,088$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien

Empathy	Kepuasan pasien			P
	Tidak puas	Puas	Total	
	F	F	f	
Tidak baik	4	0	0	0,088
Baik	30	34	64	
Total	34	34	64	

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Grandmed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Ulfa Mutmainnah, dkk (2021) tentang analisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020 menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan (efektifitas, kenyamanan, keamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan dan ketepatan waktu) terhadap kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini yaitu tidak ada hubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Grandmed Lubuk Pakam.

DAFTAR PUSTAKA

Demmidio, dewa (2019). pelaksanaan pengelolaan limbah rumah sakit berdasarkan peraturan menteri lingkungan hidup dan kehutanan

no. P.56/menlhk-setjen/ tahun 2015 sebagai upaya mencegah pencemaran lingkungan hidup di kota yogyakarta. *S1 thesis, uajy.Journal*

- Listiono, H dkk, (2021). Faktor – Faktor Yang yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas, *Jurnal Kesehatan Terapan* 8 (1), 9-19, 2021
- Muhammad iqbal, (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2017, skripsi.
- Mutmainnah, dk(2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal*.
- Rosita, Ayu Imelda (2021). Analisis Pengembalian Klaim Bpjs Rawat Inap Oleh Verifikator Bpjs Kesehatan Dengan Pendekatan Pdca (Plan, Do, Check, Action) Di Rs Jember Klinik. Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Jember.
- Sari, PS (2020). Pengetahuan Perawat dalam Penerapan K3 Guna meningkatkan Mutu Pelayanan Rs. *osf.io, journal*