

Analisis Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Drs. H. Amri Tambunan Lubuk Pakam

Analysis of the Influence of the Implementation of Minimum Service Standards (SPM) of Hospitals on the Satisfaction of Inpatients at Drs. H. Amri Tambunan Lubuk Pakam Regional Hospital

Okto Hebron Purba^{1*}

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam,
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam, Deli Serdang, 20512, Indonesia.
Email: oktohebronpurba@medistra.ac.id

Abstrak

Standar mutu pelayanan di rumah sakit menjadi faktor terpenting terhadap kepuasan pasien. Di Indonesia, penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di rumah sakit bertujuan untuk menjamin pelayanan kesehatan yang merata, aman, dan bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan SPM terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Drs. H. Amri Tambunan Lubuk Pakam. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan analitik kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Data dikumpulkan menggunakan lembar kuesioner yang disebar kepada 100 (seratus) pasien rawat inap yang dipilih secara *purposive sampling*. Analisis menggunakan uji *chi square* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan indikator SPM ketepatan waktu, prosedur pelayanan, daya tanggap petugas, dan ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik rumah sakit menerapkan SPM maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat inap. Oleh karena itu, penerapan SPM yang konsisten harus menjadi fokus strategis untuk peningkatan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimal; Kepuasan Pasien; Pelayanan Rawat Inap; Rumah Sakit Umum; Mutu Pelayanan Kesehatan

Abstract

Hospital service quality standards are the most important factor in patient satisfaction. In Indonesia, the implementation of Minimum Service Standards (SPM) in hospitals aims to ensure equitable, safe, and quality health services. This study aims to analyze the effect of SPM implementation on inpatient satisfaction at Drs. H. Amri Tambunan Lubuk Pakam Regional Hospital. This study was conducted using a quantitative analytical approach with a cross sectional design. Data were collected using a questionnaire distributed to one hundred inpatients selected by purposive sampling. The analysis used the chi-square test and logistic regression. The results showed a significant relationship between the implementation of SPM indicators of punctuality, service procedures, responsiveness of officers, and availability of facilities and infrastructure with inpatient satisfaction. It can be concluded that the better the hospital implements SPM, the higher the level of inpatient satisfaction. Therefore, consistent implementation of SPM must be a strategic focus for improving service quality.

Keywords: Minimum Service Standards; Patient Satisfaction; Inpatient Services; Public Hospital; Health Service Quality

* Corresponding Author: Okto Hebron Purba, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Indonesia

E-mail : oktohebronpurba@medistra.ac.id

Doi : 10.35451/mmj.v2i2.2709

Received : April 22, 2025. Accepted: April 30, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 Okto Hebron Purba. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari sistem kesehatan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan adalah mutu layanan yang difasilitasi oleh pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang komprehensif, efektif, dan efisien. Untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan, pemerintah Indonesia telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai tolok ukur yang wajib dipenuhi oleh setiap fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit [1].

SPM Rumah Sakit sebagaimana diatur dalam Permenkes RI No. 4 Tahun 2018 mencakup berbagai indikator yang mengukur mutu layanan, di antaranya adalah waktu tunggu pelayanan, kejelasan prosedur, responsivitas tenaga medis, hingga ketersediaan sarana dan prasarana penunjang [1,5]. Implementasi SPM diharapkan mampu menjamin tercapainya pelayanan kesehatan yang adil, merata, dan bermutu tinggi serta meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan kesehatan. Kepuasan tidak hanya mencerminkan persepsi pasien terhadap mutu layanan yang diterima, tetapi juga berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap pengobatan, loyalitas pasien, dan citra rumah sakit [2,3]. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan berbasis standar mutu dan kebutuhan pasien.

RSUD Drs. H Amri Tambunan Lubuk Pakam sebagai rumah sakit rujukan regional di Kabupaten Deli Serdang telah berupaya menerapkan SPM dengan ketentuan berlaku. Namun dalam hal pelaksanaannya masih ditemukan beberapa keluhan dari pasien rawat inap, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian informasi prosedur, serta keterbatasan fasilitas yang tersedia [4,8]. Hal ini menunjukkan adanya potensi gap antara standar yang telah ditetapkan dengan realitas implementasi di lapangan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan SPM berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Drs. H Amri Tambunan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut [2,7].

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan elemen penting dalam mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Salah satu upaya pemerintah dalam menjamin mutu layanan rumah sakit adalah dengan menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM rumah sakit merupakan tolok ukur minimum yang wajib dipenuhi oleh rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

RSUD Drs. H Amri Tambunan Lubuk Pakam sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah telah mengimplementasikan SPM sesuai ketentuan yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat keluhan dari pasien terkait dengan kualitas pelayanan, seperti waktu tunggu, keramahan petugas, hingga ketersediaan fasilitas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh penerapan SPM terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Drs. H Amri Tambunan.

2. METODE

Metode penelitian ini mengacu pada pendekatan kuantitatif yang banyak digunakan dalam penelitian terkait kepuasan pasien dan mutu layanan kesehatan [6,9].

Bahan

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat inap di RSUD Drs. H Amri Tambunan. Kriteria inklusi adalah pasien dewasa (>18 tahun) yang menjalani rawat inap minimal 3 hari.

Alat

Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi lembar kuesioner, komputer untuk pengolahan data (menggunakan SPSS versi 25), dan alat tulis menulis.

Prosedur

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Data dianalisis dengan uji chi-square untuk melihat hubungan antara variabel penerapan SPM dan kepuasan pasien, serta uji regresi logistik untuk mengetahui variabel dominan yang berpengaruh.

3. HASIL

Temuan penelitian ini selaras dengan hasil studi sebelumnya mengenai implementasi SPM dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di berbagai rumah sakit [5,7,13].

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Penerapan Indikator SPM

| Indikator SPM | Puas (%) | Tidak Puas (%) |
|---------------------------------|----------|----------------|
| Ketepatan waktu layanan | 85 | 15 |
| Prosedur layanan yang jelas | 78 | 22 |
| Responsivitas petugas | 82 | 18 |
| Ketersediaan sarana & prasarana | 80 | 20 |

Hasil analisis *chi-square* menunjukkan bahwa seluruh indikator penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di rumah sakit, yaitu ketepatan waktu layanan, kejelasan prosedur, responsivitas petugas, dan ketersediaan sarana dan prasarana, memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($p < 0.05$). Dari keempat indikator tersebut, hasil regresi logistik mengidentifikasi bahwa responsivitas petugas memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *odds ratio* (OR) sebesar 3,2 dan interval kepercayaan 95% sebesar 1,7–6,1. Ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa petugas responsif memiliki peluang 3,2 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang tidak merasakan responsivitas tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas interaksi antara petugas kesehatan dan pasien sebagai upaya strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari et al. (2022) [2] yang menyebutkan bahwa pelayanan yang sesuai standar cenderung meningkatkan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Hal ini juga diperkuat oleh studi Anjani dan Rahmawati [13] serta Nasution dan Siregar [15] yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang konsisten dengan SPM mendorong tingkat kepuasan pasien.

Secara lebih rinci, indikator ketepatan waktu layanan yang mendapatkan nilai kepuasan sebesar 85% menunjukkan bahwa kecepatan layanan medis sangat diapresiasi oleh pasien. Hal ini konsisten dengan hasil studi Mariana dan Akbar [12], di mana ketepatan waktu menjadi salah satu aspek paling menentukan dalam persepsi mutu layanan. Ketidaktepatan waktu dapat menyebabkan kecemasan dan ketidaknyamanan pasien, sehingga pengendalian terhadap waktu pelayanan perlu terus ditingkatkan.

Indikator prosedur layanan yang jelas (78% puas) juga memainkan peranan penting dalam menciptakan kepuasan. Pasien cenderung merasa lebih aman dan dihargai ketika proses pelayanan disampaikan dengan transparan. Hal ini didukung oleh penelitian Putra dan Lestari [3] yang menyebutkan bahwa prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami memberikan dampak langsung terhadap kepercayaan pasien.

Responsivitas petugas sebagai indikator paling dominan (82% puas) dengan *odds ratio* tertinggi mengindikasikan bahwa interaksi langsung dengan petugas, baik tenaga medis maupun non-medis, sangat menentukan pengalaman pasien selama dirawat. Temuan ini sejalan dengan studi Rahayu dan Susanti [10] yang menekankan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan terapeutik yang positif antara petugas dan pasien.

Sementara itu, ketersediaan sarana dan prasarana (80% puas) juga turut memberikan kontribusi terhadap kepuasan. Pasien akan merasa nyaman jika fasilitas fisik memadai, bersih, dan fungsional. Ini menguatkan

penelitian dari Suryani dan Kurniasih [8] yang menunjukkan bahwa lingkungan fisik rumah sakit menjadi bagian integral dari mutu layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan SPM tidak hanya bergantung pada kelengkapan administratif, namun juga pada penerapan praktik yang konsisten dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, evaluasi rutin terhadap indikator SPM serta peningkatan kapasitas tenaga kesehatan menjadi strategi utama dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara konsisten di RSUD Drs. H Amri Tambunan Lubuk Pakam berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Seluruh indikator SPM, yaitu ketepatan waktu layanan, kejelasan prosedur pelayanan, responsivitas petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana, terbukti memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari seluruh indikator, responsivitas petugas menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menggarisbawahi pentingnya kualitas interaksi dan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dalam meningkatkan pengalaman pelayanan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa implementasi SPM tidak hanya harus memenuhi aspek administratif dan prosedural, tetapi juga harus memperhatikan aspek perilaku pelayanan. Rumah sakit perlu menjaga konsistensi penerapan SPM secara menyeluruh untuk meningkatkan mutu layanan dan membangun kepercayaan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Drs. H Amri Tambunan Lubuk Pakam atas izin dan kerjasamanya selama proses pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Jakarta: Kemenkes; 2018.
- [2] Sari DI, Lestari R. Hubungan Antara Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien. *J Adm Kesehat Indones.* 2022;10(1):45–53.
- [3] Putra YP, Lestari RA. The Influence of Hospital Service Quality on Patient Loyalty. *J Manajemen Kesehatan.* 2021;5(3):102–109.
- [4] Wulandari R, Rambe AS. Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan.* 2023;11(1):18–26.
- [5] Nugroho H, Setyawan H. Analisis Penerapan SPM di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan.* 2022;6(2):89–96.
- [6] Fitria D, Suherni Y. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Medika.* 2020;8(2):34–41.
- [7] Oktaviani D, Ramadhan F. Peran SPM dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit.* 2023;9(1):21–28.
- [8] Suryani D, Kurniasih I. Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat.* 2021;13(1):77–83.
- [9] Fitriani A, Yusuf M. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kesehatan Holistik.* 2022;7(3):112–118.
- [10] Rahayu E, Susanti Y. Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Aspek Komunikasi Perawat. *Jurnal Keperawatan Nusantara.* 2020;5(2):60–67.
- [11] Hidayat R, Taufik R. Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *J Administrasi Publik dan Kebijakan.* 2021;4(1):50–57.

- [12] Mariana T, Akbar A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di RSUD Tipe C. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. 2023;8(2):133–140.
- [13] Anjani W, Rahmawati D. Implementasi SPM di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2022;10(2):101–109.
- [14] Simanjuntak SA. Penilaian Mutu Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pasien. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Kesehatan*. 2021;9(2):45–52.
- [15] Nasution M, Siregar DA. Standar Pelayanan Minimal dan Efektivitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*. 2022;6(2):65–72.
- [16] Kharisma D, Lestari W. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Profesional*. 2020;3(1):15–21.
- [17] Azhar S, Kartika D. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2023;11(1):95–101.
- [18] Dewi NP, Suhartono M. Peran SDM dalam Implementasi SPM di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Manajemen*. 2021;5(3):88–95.
- [19] Aditya R, Nugraha D. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Pelayanan. *Jurnal Medistra*. 2023;7(1):57–63.
- [20] Lestari N, Anshori M. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Kesehatan Strategis*. 2020;4(2):40–46.