

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Medical Center Paal 2 Kota Manado

Desita Natalia Kody, Frida Mendur, Christiane Sarayar

Fakultas Keperawatan Universitas Pembangunan Indonesia Manado

Abstrak

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Tujuan umum penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Medical Center Paal 2 Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah sampel 32 pasien rawat inap $\geq 1 \times 24$ jam dan bersedia menjadi responden. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien.

Abstract

Quality has a close relationship with the customer's satisfaction. Patient's satisfaction of using the services of the Hospital, reflects as the results of the quality health care the provided in hospital. These services may include interaction with medical services, patients, or the health care system as a whole either of administrative, financial, and medical workers. The general objective to study determine of the relationship quality of the health services with patient's satisfaction in the Medical Center Hospital Paal 2 Manado City. This study uses a quantitative method with cross sectional approach. Total sample of 32 inpatients $\geq 1 \times 24$ hours and they were willing to become respondents. Data analysis using Chi Square Test. The results of this study showed that the significant value of 0.006 thus the probability (significance) is smaller than 0.05 ($0.006 < 0.05$), then there were or significant correlation between the quality of health care with patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Health Care, Patient's satisfaction.*

Pendahuluan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (Santoso, 2012).

Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2012).

Kualitas pelayanan jasa yang berhubungan dengan keputusan tentang kepuasan karena dapat dipersepsikan sebagai ukuran maupun cara yang berbeda tentang harapan dan tindakan yang dilakukan oleh konsumen. Kualitas pelayanan juga merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan konsumen (Tjiptono, 2009).

Kepuasan pasien menggunakan jasa Rumah Sakit merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit. Pelayanan

tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan (Anonim, 2012).

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. (Puti, 2013).

Menurut Kemenkes RI tahun 2012, penyelenggaraan pelayanan kesehatan Rumah Sakit masih sangat bervariasi, belum memiliki rencana strategis bidang keperawatan, manajemen dan administrasi pelayanan keperawatan, masih belum berorientasi pada mutu pelayanan serta belum kuatnya peran bidang dan komite keperawatan. Berdasarkan hasil pemantauan didapati salah satunya adalah pelaksanaan pemberian pelayanan keperawatan secara keseluruhan belum mencapai kategori baik, yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh, Nova 2010, diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar (78,9 %), skor ini di kategorikan kelompok sedang. Hasil analisa disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil observasi awal di Rumah Sakit *Medical Center Paal 2 Kota Manado*, didapatkan dalam 6 bulan terakhir terjadi fluktuasi yang tidak stabil dari kunjungan pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat melalui data dari, bulan Oktober 2015 terdapat 16 pasien, bulan November 2015 terdapat 12 pasien, bulan Desember 2015 terdapat 21 pasien, bulan Januari 2016 terdapat 19 pasien, bulan Februari 2016 terdapat 26 pasien, dan bulan Maret 2016 terdapat 22 pasien. Jumlah pasien yang

masih tidak stabil ini, dipengaruhi oleh beberapa faktor penyebabnya, antara lain karena masih kurangnya kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh pasien, sebagai contoh seperti kurangnya tenaga yang melakukan penanganan medis maupun non medis, dengan jumlah perawat 7 orang, bidan 3 orang, dokter umum 4 orang, dokter spesialis 4 orang, tenaga non medis 3 orang dengan jam kerja 12 jam/ 2 shift, jumlah tempat tidur pasien 50 bed dan lama perawatan < 14 hari, beberapa sarana/ fasilitas umum yang sistem operasionalnya masih sering terganggu. Sehingga mengakibatkan timbulnya komplain dan kritik dari pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini ialah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit *Medical Center* Paal 2 Kota Manado.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit *Medical Center* Paal 2 Kota Manado pada bulan Mei sampai Juni 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit *Medical Center* Paal 2 Kota Manado, dalam 2 bulan terakhir dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 32 pasien. Untuk melihat hubungan antara variable kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kesalahan (α) 0,05.

Hasil dan Pembahasan

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah.

Tabel 3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit *Medical Center* Paal 2 Kota Manado Tahun 2016

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Total	%	OR	Nilai p
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	N	%				
Baik	10	31,3	3	9,4	13	40,6		
kurang Baik	4	12,5	15	46,9	19	59,4	12-13	0,006
Total	14	43,8	18	56,3	32	100,0		

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 13 responden dengan penilaian baik, 31,3% puas sedangkan sebanyak 9,4% tidak puas. Data juga menunjukkan bahwa dari 19 responden yang dengan penilaian kualitas pelayanan kurang baik, sebanyak 46,9% tidak puas sedangkan yang puas 12,5%. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,006

dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$), maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Dilihat dari OR (*Odds Ratio*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik kemungkinan membuat pasien puas sebanyak 12-13 kali

lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan yang tidak baik.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kurang baik disebabkan oleh karena perhatian petugas, petugas selalu tidak tepat waktu pada saat pasien memanggil dan tidak siapnya petugas dalam memberikan informasi kepada pasien, sedangkan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang baik, disebabkan karena petugas murah senyum, jujur dalam memberikan informasi dan membantu memberikan pelayanan kepada pasien, pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini akan menguntungkan perusahaan karena untuk mencari pelanggan baru memerlukan biaya yang lebih mahal dibandingkan mempertahankan pelanggan lama (Zulian, 2005).

Secara pengelompokan penilaian bahwa yang mempunyai penilaian tidak puas jauh lebih besar dibandingkan dengan yang mempunyai penilaian puas, Secara umum pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa tidak puas. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi kontrol, atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna, 2004).

Kepuasan dapat dilihat dari pelayanan yang ramah, senyum, petugas siap membantu dan memberikan pelayanan kepada semua pasien. Hasil penelitian diperoleh data bahwa 19 responden yang dengan penilaian kurang baik, 46,9% tidak puas sedangkan yang puas 12,5%. Data juga menunjukkan bahwa dari 13 responden dengan penilaian baik, 31,3% puas sedangkan sebanyak 9,4% tidak puas. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,006 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$), maka terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap dan H_0 ditolak.

Kepuasan pasien di ukur dari tingkat *subyektif*, baik itu dari keadaan emosional atau kebutuhan yang diperlukan, dimana salah satunya tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui kecepatan, ketepatan pelayanan, keramahan petugas Rumah Sakit. Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, memberikan perhatian, dan ini mempunyai andil besar dalam konseling yang efektif. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan (Yunevy dan Haksamana, 2013)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kesimpulan yang bisa diambil ialah:

- 1 Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit *Medical Center* paal 2 Kota Manado tergolong baik.
- 2 Responden merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit *Medical Center* Paal 2 Kota Manado.
- 3 Hasil analisa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit *Medical Center* Paal 2 Kota Manado, dengan nilai $p = 0,006$.

Saran

Saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian ini ialah:

- 1 Bagi institusi pendidikan, agar dapat meningkatkan mutu lulusan dengan komitmen untuk memberikan kualitas pelayanan kesehatan dengan baik dalam bidang kesehatan dan kiranya

hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai langkah awal untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi lokasi penelitian, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien untuk itu bagi pihak Rumah Sakit agar lebih meningkatkan perhatian petugas, petugas selalu datang tepat waktu saat pasien memanggil, fasilitas dirumah sakit, petugas mampu mengatasi masalah pasien, dan kesiapan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien, tidak terlalu terburu-buru agar tidak terjadi kesalahpahaman.
3. Bagi profesi keperawatan, berdasarkan keterbatasan dari penelitian ini maka disarankan agar dapat memperluas pengetahuan dan ketrampilan serta rasa peduli kepada semua orang sebagai profesi keperawatan dalam memberikan kualitas pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka

- Anonim. 2012. *Pengobatan Sendiri*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Kemenkes. (2012). <https://repo.unand.ac.id/143/3/bab%205201.pdf>, diakses tanggal 14 Maret 2016, jam 13.45 WITA.
- Nova, R. F. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. <https://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf>, diakses tanggal 02 Februari 2016, jam 12.14 WITA.
- Puti, C. T. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap*. <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2576/widy%20chitami%20p%200208149.pdf?sequence=1>, diakses tanggal 01 Februari 2016, jam 11.30 WITA.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Santoso, S. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang*. <https://core.ac.uk/download/pdf/11734239.pdf>, diakses tanggal 01 Februari 2016, jam 23.25 WITA.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Yunevy, E., dan S. Haksama. (2013). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. Surabaya: Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Zulian, Y. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.