

THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HOSPITAL HEALTH SERVICES WITH THE SATISFACTION LEVEL OF INpatient PATIENTS AT ADI HUSADA KAPASARI Hospital

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS ADI HUSADA KAPASARI

Hermanto Wijaya¹⁾, Irawati Marga²⁾, Ariawan Wangsa³⁾, Afif Kurniawan⁴⁾

¹²³⁴⁾ STIKES Adi Husada Surabaya

e-mail : hermanto.rsahk@gmail.com

ABSTRACT

Adi Husada Kapasari Hospital was established in 1937. Adi Husada Kapasari Hospital's vision is to become a leading hospital with excellent Maternal and Child Health services at the national and internationally recognized level. One of its missions is to provide excellent service in a comprehensive and professional manner. Excellent service is carried out to create a sense of patient satisfaction in the health services provided. Patients will feel satisfied if their expectations for health services are met. To increase patient satisfaction with health services, the quality of service must also be improved. The quality of health services is the compatibility between the health services provided and the patient's needs or compliance with the provisions of service standards. This study used a cross sectional design on a sample of 20 patients who were treated in the D2 inpatient room at Adi Husada Kapasari Hospital on 13 October – 13 December 2019. As many as 55% of respondents stated that the quality of health services provided by nurses was quite good, 40% of patients stated very satisfied with the quality of service. The chi-square result shows a sig value of 0.027 ($P < 0.05$). This means that there is a relationship between health services and the level of patient satisfaction. The quality of service and the level of patient satisfaction in hospitals are two things that are very closely related. Increasing public demands force hospitals to continue to innovate and improve the quality of their services to patients.

Keywords : Service, Satisfaction, Health Facilities, Nurse

ABSTRAK

Rumah Sakit Adi Husada kapasari berdiri sejak tahun 1937. Visi Rumah Sakit Adi Husada Kapasari adalah menjadi rumah sakit terkemuka dengan unggulan layanan Kesehatan Ibu dan Anak di tingkat nasional dan diakui secara internasional. Salah satu misinya yaitu memberikan pelayanan prima secara komprehensif dan profesional. Pelayanan yang prima dilakukan untuk menciptakan rasa puas pasien dalam pelayanan Kesehatan yang diberikan. Pasien akan merasa puas apabila harapannya terhadap pelayanan Kesehatan terpenuhi. Untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan maka mutu pelayanan juga harus ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* pada sampel 20 pasien yang dirawat di ruang rawat inap D2 Rumah Sakit Adi Husada Kapasari pada tanggal 13 Oktober – 13 Desember 2019. Sebanyak 55% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan cukup baik yang diberikan oleh perawat, 40% Pasien menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan. Hasil *chi-square* menunjukkan nilai sig sebesar 0,027 ($P < 0,05$). artinya terdapat hubungan antara pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit adalah dua hal yang sangat berkaitan erat. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi memaksa Rumah Sakit untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu pelayanan mereka terhadap pasien.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Fasilitas Kesehatan, Perawat

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang mamadai semakin meningkat sehingga memacu Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Perawat dalam pelayanan kesehatan merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak jumlahnya dan paling banyak berinteraksi dengan klien. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu tolok ukur pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena perawat yang melaksanakan tugas perawatan terhadap klien secara langsung (Purwaningsih, 2015).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Purwaningsih, 2015).

Hasil beberapa survei menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan SDM yang bekerja di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan pasien atau kesesuaian dengan

ketentuan standar pelayanan (Simanjuntak & Siallagan, 2017). Kualitas pelayanan adalah dimensi penting dari kinerja organisasi di sektor publik sebagai output utama organisasi publik adalah layanan (Agus et al., 2007)

Pada dasarnya ada 5 dimensi yang bisa dinilai untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu Dimensi wujud (*tangible*) merupakan tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan dari perawat. Dimensi keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari perawat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Sementara dimensi ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan dari perawat dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi dan membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (*assurance*) artinya pelayanan yang diberikan adalah yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Sedangkan dimensi perhatian (*empathy*) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien (Sesrianty et al., 2019).

Rumah Sakit Adi Husada Kapasari didirikan oleh Perkumpulan Adi Husada pada tahun 1937. Visi Rumah Sakit Adi Husada

Kapasari adalah menjadi rumah sakit terkemuka dengan unggulan layanan Kesehatan Ibu dan Anak di tingkat nasional dan diakui secara internasional. Misi Rumah Sakit Adi Husada adalah memberikan pelayanan prima secara komprehensif dan professional, memberdayakan sumber daya internal dalam mengembangkan konsep yang inovatif, mengembangkan poses pembelajaran dan pelatihan yang berkesinambungan guna kemajuan rumah sakit, dan membangun lingkungan kerja yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah mutu pelayanan yang telah diberikan kepada pasien sejalan dengan misi yang telah ditetapkan dan juga melihat tingkat kepuasan pasien yang di rawat di RS Adi Husada.

METODE

Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah desain *Cross Sectional* dimana pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu) antara faktor resiko dengan efek. Lokasi penelitian dilakukan di ruang rawat inap D2 Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap D2 Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Wetan Surabaya. Periode penelitian yaitu 13 Oktober – 13 Desember 2019. selama periode penelitian berlangsung yang berjumlah 20 pasien. Kemudian dilakukan perhitungan jumlah sampel dengan *simple random sampling* dan di dapatkan sampel minimal adalah 17 orang. Namun, dalam penelitian ini menggunakan 20 orang responden.

Dalam penelitian ini variabel independen dan variabel dependen menggunakan alat ukur kuesioner dengan jumlah 47

pertanyaan. Variabel independen dijabarkan dari mutu pelayanan kesehatan dengan jumlah 22 pertanyaan dengan menggunakan pilihan penilaian baik, cukup baik, kurang baik. Pada variabel dependen dijabarkan dari tingkat kepuasan pasien dengan jumlah 23 pertanyaan dengan menggunakan pilihan sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas.

Untuk variabel mutu pelayanan kesehatan dengan mengajukan 22 pertanyaan dimana cara penilaian sebagai berikut :

- Jika skor jawaban responden 45-60 atau 76-100%, maka tingkat pemberian pelayanan dalam kategori baik.
- Jika skor jawaban responden 29-44 atau 51-75, maka tingkat pemberian pelayanan dalam kategori cukup baik.
- Jika skor jawaban responden < 29 atau < 50%, maka tingkat pemberian pelayanan dalam kategori kurang baik.

Untuk variabel tingkat kepuasan pasien digunakan dengan mengajukan 23 pertanyaan dimana cara menilai dengan tingkat kepuasan yaitu :

- Jika skor jawaban responden 45-57 atau 76-100%, maka tingkat kepuasan pasien dalam kategori sangat puas.
- Jika skor jawaban responden 37-44 atau 68-77%, maka tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas.
- Jika skor jawaban responden 29-38 atau 50-67%, maka tingkat kepuasan pasien dalam kategori cukup puas.
- Jika skor jawaban responden < 29 atau <50%, maka tingkat kepuasan pasien dalam kategori kurang puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di ruang D2 Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya, yang terletak di lantai 2. Di ruang D2 mempunyai kapasitas 30 tempat tidur yang terdiri dari 16 tempat tidur kelas II A, 12 tempat tidur kelas III, dan 2 tempat tidur ruang isolasi.

menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan 70% dengan jumlah 14 orang dan laki-laki 30% berjumlah 6 orang. Jumlah responden terbanyak merupakan lulusan SMA sebanyak 55%. responden yang dirawat 3-7 hari ada 19 orang atau 95%, dan sisanya yaitu dirawat >7 hari ada 1 orang atau 5%.

Tabel 1 | Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	14	70%
Laki - laki	6	30%
Pendidikan		
SMP	1	5%
SMA	11	55%
Diploma	4	20%
Perguruan Tinggi	4	20%
Pekerjaan		
Karyawan Swasta	5	25%
PNS	0	0%
Tidak bekerja	2	10%
Tidak Menjawab	13	65%
Lama Dirawat		
3 - 7 hari	19	95%
>7 hari	1	5%

Menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan 70% dengan jumlah 14 orang dan laki-laki 30% berjumlah 6 orang. Jumlah responden terbanyak merupakan

lulusan SMA sebanyak 55%. responden yang dirawat 3-7 hari ada 19 orang atau 95%, dan sisanya yaitu dirawat >7 hari ada 1 orang atau 5%.

Tabel 2 | Hasil Penilaian Mutu dan Kepuasan Pasien

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Mutu Pelayanan Kesehatan		
Baik	8	40%
Cukup	11	55%
Kurang	1	5%
Kepuasan Pasien		
Sangat puas	8	40%
Puas	4	20%
Cukup puas	7	35%
Tidak puas	1	5%

Sebanyak 55% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan cukup baik yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit Adi Husada kapasari Surabaya. Sebanyak 40% Pasien menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari Surabaya.

Tabel 3 | Cross Tabulation Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien

Pelayanan	Kepuasan				Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	
Baik	7 (87,5%)	1 (12,5%)	0 (0%)	0 (0%)	8 (40%)
Cukup Baik	1 (9,1%)	3 (27,3%)	6 (54,5%)	1 (9,1%)	11 (55%)
Kurang Baik	0 (0%)	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	1 (5%)

Hasil *chi-square* menunjukkan nilai sig sebesar 0,027 ($P < 0,05$), artinya terdapat hubungan antara pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan

yang dilakukan dengan baik berkontribusi untuk terjadinya kepuasan yang dirasakan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa pelayanan di RS. Adi Husada baik dan pasien sangat puas (87,5%).

Kepuasan pasien sebenarnya dipengaruhi oleh perilaku petugas saat memberikan pelayanan, perasaan pasien ketika pertama kali datang dan informasi yang diterima khususnya dalam hal pelayanan kesehatan yang nantinya akan menjadi dasar pengetahuan seseorang dalam menilai suatu pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi bagi orang yang menggunakannya.

Mutu adalah nilai kepatutan yang sebenarnya (proper value) terhadap unit pelayanan tertentu, baik dari aspek technical (ilmu, ketrampilan, dan teknologi medis atau kesehatan) dan interpersonal yaitu tata hubungan dokter - pasien : komunikasi, empati dan kepuasan pasien (Widayat, 2009). Mutu yang baik adalah tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi / etika profesi, wajar dan aman, mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani. Petugas kesehatan juga harus memiliki rasa empati dimana pemberi pelayanan kesehatan harus memahami masalah para pelanggannya. Petugas kesehatan sangat memiliki peran penting dalam pelayanan, oleh karena itu petugas tidak boleh melalaikan tugas untuk melayani pasien, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien (Andriani, 2017).

Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa empati dan rasa tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan

kesehatan agar tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien. Oleh sebab itulah institusi kesehatan sangat memperhatikan mutu pelayanan. Sehingga ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien . Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan Kesehatan (Pohan, 2003).

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2006).

KESIMPULAN

Mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit adalah dua hal yang sangat berkaitan erat. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi memaksa Rumah Sakit untuk terus berinovasi dan meningkatkan mutu pelayanan mereka terhadap pasien.

Mutu pelayanan yang diberikan tidak hanya kepada pasien, tapi juga terhadap keluarga pasien yang mendampingi pasien selama berada di Rumah Sakit.

SARAN

Pemberian pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan kepuasan yang dirasakan. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak RS. Adi Husada Kapasari Surabaya sudah baik meskipun masih belum optimal terbukti, dari hasil kuesioner masih ada yang mengatakan perawat kurang perhatian terhadap pasien dan perawat kurang mampu menangani masalah dengan tepat dan cepat. Dan sedangkan kepuasan dalam pemberian pelayanan dapat dihubungkan dengan kompetensi teknis yang dimiliki oleh perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., Barker, S., & Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), 45–52.
- Pohan, I. S. (2003). Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian. *Jakarta: Kesaint Blanc*.
- Purwaningsih, D. F. (2015). Strategi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1–6.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Bpjs di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(2), 316–326.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, cet. III. *PT Rineka Cipta, Jakarta*.
- Widayat, R. (2009). Being a great and sustainable hospital: beberapa pitfall manajemen yang harus dihadapi. *Gramedia Pustaka Utama: Jakarta*.