

Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Perdagangan Kabupaten Simalungun

Shofian Syarifuddin

Universitas Efarina

Email: shofiansyarifuddin472@gmail.com

Abstrak

Dalam menghadapi perjalanan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien mengalami kecemasan di mana menurut Mc Nerney and Grenberg menyebutkan kecemasan merupakan sebagai reaksi fisik, mental, kimiawi dari tubuh terhadap situasi yang menakutkan, mengejutkan, membingungkan, membahayakan dan merisaukan seseorang. Berdasarkan penelitian dari Iis Riawati Simamora (2008) di Medan lebih dari 50% ibu bersalin pada ibu primigravida mengalami kecemasan sedang sebesar 65,6% dan pada multigravida dengan kecemasan ringan 81,3%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kecemasan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini menggunakan desain Analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel 41 orang. Pengambilan sampel dengan teknik sampling jenuh (Total Sampling). Dilakukan di Klinik Sari Medan. Analisis data dengan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ibu bersalin mengalami kecemasan ringan dengan jumlah 25 orang (61%), dari faktor pengetahuan memiliki pengetahuan baik yaitu 39 orang (95,1%), dari faktor kondisi psikologi memiliki kecemasan ringan yaitu 30 orang (73,2%), dari faktor kondisi fisiologi memiliki kecemasan ringan yaitu 26 orang (63,4%) dan hubungan faktor kondisi fisiologi dengan kecemasan persalinan kala 1 didapatkan adanya hubungan yang signifikan dengan nilai $p = 0.036 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini diketahui faktor pengetahuan dan kondisi psikologi tidak terdapat hubungan tetapi faktor kondisi fisiologi ada hubungan dengan kecemasan persalinan kala 1. Disarankan pada petugas kesehatan memperhatikan dari segi kondisi psikologis dan kondisi fisiologis pada ibu bersalin sehingga tidak akan menimbulkan rasa kecemasan pada Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Daerah Perdagangan.

Kata kunci : Pengaruh, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pasien

Abstract

In facing the journey of Quality of Service to Satisfaction Patients experience anxiety which according to Mc Nerney and Grenberg states anxiety is a physical, mental, chemical reaction of the body to situations that are frightening, surprising, confusing, dangerous and worrying for someone. Based on research from Iis Riawati Simamora (2008) in Medan, more than 50% of primigravida mothers experienced moderate anxiety of 65.6% and 81.3% of multigravidas with mild anxiety. The purpose of this study was to determine the factors related to Service Quality Anxiety on Patient Satisfaction. This study uses a correlation analytic design with a cross sectional approach. The number of samples is 41 people. Sampling with saturated sampling technique (Total Sampling). Performed at the Sari Medan Clinic. Data analysis with chi square test. The results of the study showed that 25 people (61%) experienced mild anxiety, from the knowledge factor, 39 people (95.1%) had good knowledge, from the psychological condition factor, 30 people (73.2%) had mild anxiety. , from the physiological condition factor, 26 people (63.4%) had mild anxiety and the

relationship between the physiological condition factor and the 1st stage of labor anxiety found a significant relationship with a p value = 0.036 <0.05. From the results of this research, it is known that knowledge factors and psychological conditions have no relationship, but physiological condition factors have a relationship with anxiety during the 1st stage of labor. It is recommended that health workers pay attention in terms of psychological conditions and physiological conditions in pregnant women so that they will not cause anxiety in the Quality of Service Against Patient Satisfaction at the Regional Trade Hospital.

Keywords: Influence, Service Quality, Satisfaction, Patients



PENDAHULUAN

Indonesia saat ini sudah memasuki era globalisasi yang terus menerus mengalami perkembangan. Oleh karena itu, pembangunan kesehatan harus ter ditingkatkan untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (UU No 36 tahun 2009).

Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap. Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan yang paripurna dan sebagai tingkat rujukan pertama harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakat terutama di bagian instalasi rawat inap, Manajemen rumah sakit sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat dan bahkan meningkatkan pelayanannya menjadi lebih bermutu (Herlambang & Murwani, 2012). Menurut Undang No 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Berdasarkan survei pendahuluan pada bulan Mei 2018 diperoleh informasi dari beberapa pasien dan keluarga pasien rawat inap RSUD Perdagangan, pasien merasa kurang puas atas pelayanannya kemungkinan disebabkan oleh mutu pelayanan ataupun mutu sarana prasarana yang kurang baik. Pasien mengatakan petugas kesehatan bersikap kurang ramah kepada pasien/keluarga pasien dalam memberikan pelayanan, petugas yang salah dalam memasang infus, petugas yang kurang memperhatikan pasien, ruangan kamar mandi yang kotor dan WC yang tersumbat sehingga pasien merasa tidak nyaman, proses pengambilan obat yang lama dan terjadi kekosongan obat di apotek rumah sakit sehingga pasien harus membeli obat ke apotek lain dan kurang lengkapnya alat-alat kesehatan di RSUD Perdagangan seperti alat scanning dan alat hemodialisa yang tidak ada sehingga pasien sering dirujuk ke Rumah Sakit yang sarana dan prasarananya lebih memadai.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Perdagangan Kabupaten Simalungun Tahun 2018.

METODE

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap yang meliputi analisis univariat, bivariate,

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran pada masing-masing variabel dependent maupun variabel independent. Data akan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi.

2. Analisa Bivaria

Analisa Bivariat adalah Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen (katagorik) dengan variabel independen (katagorik) dapat digunakan Uji Kai Kuadrat atau Chi Square.

Untuk menentukan kemaknaan hasil perhitungan statistik digunakan batas kemaknaan 0,05. Dengan demikian jika p value \leq 0,05 maka hasil perhitungan secara statistik bermakna dan jika p > 0,05 maka hasil perhitungan statistik tidak bermakna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Mutu Pelayanan Bukti Langsung Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Perdagangan

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear berganda diperoleh data bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan $p=0,010 < 0,05$.

Hasil yang sama diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh Maryati (2014), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap dan variabel bukti langsung memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Columbia Asia Medan. Menurut penelitian Hermanto (2010) tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSUD Dr. H Soemarsono Sostroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur menyebutkan bahwa variabel empati dan bukti langsung memiliki pengaruh terhadap persepsi pasien. Hasil yang sama juga diperoleh dari penelitian yang dikemukakan oleh Haryati (2004), bahwa bukti fisik (rangibles) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Pengaruh Mutu Pelayanan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Perdagangan

Berdasarkan hasil analisis korelasi pearson diperoleh bahwa terdapat (hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Perdagangan, dimana nilai $p=0,026 < 0,05$. Sedangkan pada pengujian multivariat regresi linear berganda ditemukan bahwa variabel kehandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pasien dengan $p=0,058 > 0,05$.

Hasil yang sama juga diperoleh Ratnawati (2015) menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang dengan nilai signifikansi sebesar $p=0,962 > 0,05$. Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah pelayanan dilakukan oleh bidan yang berkompeten, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, hanya 5 menit pasien sudah dapat mendapatkan nomor antrian, memberi pelayanan dengan cepat, tanggap dan sesuai dengan prosedur. Menurut pernyataan dari salah satu responden yang mendapatkan pelayanan secara cepat dan tepat atas keluhan yang dirasakan selama kehamilan dan bidan juga memberikan penjelasan mengenai kebutuhan gizi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2010) tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSUD Dr. H Soemarsono Sostroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur menyebutkan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Mutu Pelayanan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Perdagangan

Hasil analisis bivariat yang menggunakan korelasi pearson pada bagian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan $p=0,420 > 0,05$. Oleh karena itu variabel jaminan tidak dimasukkan ke dalam pengujian regresi linear berganda.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Hermanto (2010), yang dilakukan di RSUD Dr. H Soemarsono Sostroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur yang menyatakan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan bagian sebelumnya diketahui bahwa 37,9% pasien menyatakan jaminan di RSUD Perdagangan kurang baik dan 18,2% menyatakan tidak baik. Pasien rawat inap yang dijadikan responden terbagi ke dalam kategori pasien BPJS dan Pasien Umum. Untuk pasien umum terdapat 13 responde sedangkan

Pengaruh Mutu Pelayanan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Perdagangan.

Hasil analisis korelasi pearson diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien ruang inap di RSUD Sibuhuan, dimana nilai $p=0,036<0,05$. Hubungan yang terbentuk antara dua variabel ini menunjukkan hubungan yang kuat dengan $r = 0,706$ dan berpola positif, artinya semakin tinggi mutu pelayanan variabel empati maka semakin baik kepuasan pasien rawat inap dan dapat berlanjut ke uji multivariat. Setelah melakukan uji multivariate menggunakan regresi linear berganda diperoleh bahwa tidak terdapat pengaruh yang bermakna antara empati (0,161) terhadap kepuasan pasien ruang rawat inap di RSUD Perdagangan Kabupaten Simalungun karena nilai $p>0,05$. Dengan kata lain variabel ini hanya sekedar memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, namun tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pasien di RSUD Perdagangan.

Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSUD Perdagangan Kabupaten Simalungun

Menurut Pohan (2003), kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan nya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pasien akan puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, pasien akan sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan pasien pihak rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh / pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa

1. Hasil penelitian bivariat menunjukkan bahwa bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan empati secara signifikan berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Perdagangan. Sedangkan jaminan tidak berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Hasil analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa variabel bukti langsung dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Perdagangan.
3. Daya tanggap memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Umum Daerah Perdagangan Kabupaten Simalungun.
4. Koefisien determinasi sebesar 46,3% menjelaskan bahwa besar pengaruh yang diberikan variabel bukti langsung dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdom dan Riduan. 2007. Rumus dan Data Dalam Analisis Statistik. Cetakan kedua. Bandung: Alfabeta
- Buchari. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.

- Alamsyah, D. 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Cetakan Kedua. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Al-Assaf, A. F. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan, Perspektif Internasional. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Azwar, A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Pustaka sinar harapan.
- Bata, Y. W. Arifin, M. A. & Darmawansyah. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Pasien Rawat Inap Di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddi...
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 129/Menkes SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Haryati. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image (Studi pada Rumah Sakit Pemerintah "X" di Jakarta Selatan). Metode Riset bisnis dan Manajemen. Volume 4. No.1. April : 55-75
- Herlambang, S & Murwani, A. 2012. Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit. Seleman : Gosyen Publishing.
- Hermanto, D. 2010. Pengaruh Presepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis. Program pascasarjana Universitas Diponegoro
- Imelda, S & Nahrishah, E. 2015. Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di RSUP Adam Malik Medan. Jurnal Manajemen STIE Harapan Medan.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses tanggal 17 Februari 2017,
- Khasanah, 1 & Pertiwi, O,D. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Manurung, E. I. Vol 1, No 1, 2012. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pasundan Kota Bandung. Universitas Padjajaran jurnal.unpad.ac.id » Beranda » Vol 1, No 1 (2012)
- Manurung, J. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Natama Tebing Tinggi. (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Maryati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Columbia Asia Medan. (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Mumu, L.J, Kandou, GD & Doda, D.V. 2015. Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof Dr. Kandao Manado. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratuangi
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta 2011. Kesehatan Masyarakat, Ilmu & Seni. Cetakan Kedua. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmawati. 2013. Mutu Pelayanan Kebidanan. Cetakan ketiga, Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Pasaribu, Juliana. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Labuhanbatu Utara Tahun 2016. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta : Depkes RI
- Pohan, I. S. 2003. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi pertama, Jakarta : Kesaint Blanc.
- Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas Tahun 2015.
- Purwoastuti, E dan Walyani, E.S. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan & kebidanan. Cetakan pertama, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Ratnawati, Lina. 2015. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang, Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.

- Riyanto, A. 2012. Penerapan Analisis Multivariat Dalam Penelitian Kesehatan. Cetakan pertama, Yogyakarta : Nuha Medika.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. Cetakan kesepuluh, Bandung : Alfabeta.
- Sumantri, H. S. 2011. Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan pertama, Jakarta : Kencana.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Undang — Undang No 36 Tahun 2009 : tentang Kesehatan 44 Tahun 2009 : tentang Rumah Sakit
- Wira, IL A. 2014. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD
- Wangaya Kota Denpasar. (Tesis), Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar
- Yulianti, N & Madiawati, P, N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. Jurnal Administrasi Universitas Telkom