

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN PADA MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSD IDAMAN BANJARBARU TAHUN 2020

Dwi Citra Wati ¹, Yeni Riza ², Achmad Rizal ³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16.07.0462

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1025078601

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1103079101

Email: citradewi8923@gmail.com

ABSTRAK

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sangat penting untuk mencapai kepuasan yang tinggi terutama dalam penilaian akreditasi rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 4 Maret 2020 pada 5 pasien rawat inap didapat 3 orang yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sedangkan 2 orang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RS. Ketidakpuasan pasien disebabkan dokter datang visit dengan jadwal tidak menentu dan kebersihan kurang pada ruangan rawat inap. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru pada bulan Januari-Maret sebanyak 1.220 pasien. dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* yaitu 92 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik analisis data dengan *chi square*. Berdasarkan hasil penelitian didapat sebagian besar persepsi pasien adalah persepsi baik sebesar 67 responden (72,8%), pasien puas sebesar 72 responden (78,3%) dan ada hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan *p-value*=0,000. Diharapkan petugas kesehatan dapat meningkatkan pelaksanaan komunikasi terapeutik, dengan cara ikut serta dalam kegiatan penyegaran melalui pelatihan yang terkait dengan komunikasi baik verbal maupun non verbal sehingga terbinanya hubungan saling percaya di antara perawat-pasien

Kata Kunci : Persepsi, mutu, kepuasan

ABSTRACT

*Minimum hospital service standards as a guideline for hospitals in Indonesia in ensuring health services. Improving the quality of hospital services is very important to achieve high satisfaction, especially in hospital accreditation assessments. Based on a preliminary study conducted on March 4, 2020 on 5 inpatients, 3 people were dissatisfied with health services while 2 people were satisfied with health services at the hospital. This study aims to determine the relationship between patient perceptions of the quality of health services and patient satisfaction in the Inpatient Installation of the Banjarbaru Hospital of Idaman in 2020. This study is an analytical study with a cross sectional approach. The population was all 1,220 inpatients at the Idaman Hospital Banjarbaru in January-March. with the sampling technique by purposive sampling, namely 92 respondents. The research instrument used a questionnaire and data analysis techniques with chi square. Based on the results of the study, most of the patient's perceptions were good perceptions of 67 respondents (72.8%), satisfied patients were 72 respondents (78.3%) and there was a relationship between patient perceptions of the quality of health services and patient satisfaction in the Inpatient Installation of Idaman Hospital. Banjarbaru in 2020 with *p-value* = 0,000. It is hoped that health workers can improve the implementation of therapeutic communication, by participating in refresher activities through training related to communication both verbally and non-verbally so as to build a trusting relationship between nurse-patient.*

Keywords: Perception, quality, satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan yang bermutu merupakan hak setiap orang, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Persepsi memiliki peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler, 2014).

Rumah sakit baik pemerintah maupun swasta menyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan , rawat darurat, rawat jalan rawat inap, rawat jalan dan. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan. Karena masyarakat beranggapan kualitas pelayanan rumah sakit pasti berkualitas dengan didukung fasilitas, sumber daya manusia di rumah sakit lebih bisa menanggulangi masalah kesehatan mereka (Listiyono, 2015).

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dimuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 / Menkes / SK / II /2008 yang meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit yang meliputi 21 jenis layanan termasuk didalamnya pelayanan rawat inap. Jenis pelayanan rawat inap, terdapat lima belas indikator standar pelayanan kesehatan minimal rawat inap rumah sakit yaitu: pemberi pelayanan, dokter penanggung jawab pasien, ketersediaan pelayanan, jam visite dokter spesialis, kejadian infeksi pasca operasi, kejadian infeksi nosokomial, tidak adanya pasien jatuh yang berakibat kecacatan/ kematian, kematian pasien > 48 jam, kejadian pulang paksa, kepuasan pelanggan, rawat inap pasien TB, ketersediaan pelayanan jiwa, tidak adanya kejadian kematian pasien gangguan jiwa karena bunuh diri, kejadian re-admission pasien gangguan jiwa dalam waktu = 1 bulan dan lama hari perawatan pasien gangguan jiwa (Kepmenkes Nomor 129 / Menkes / SK / II /2008)

Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit sangat penting untuk mencapai kepuasan yang tinggi terutama dalam penilaian akreditasi rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Kotler, dkk, 2014).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 4 Maret 2020 pada 5 pasien rawat inap didapat 3 orang yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sedangkan 2 orang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di RS. Ketidakpuasan pasien disebabkan dokter datang visit dengan jadwal tidak menentu dan kebersihan kurang pada ruangan rawat inap

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan salah satu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen yang hanya satu kali dalam pengambilan data penelitian (Nursalam, 2013).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru pada bulan Januari-Maret sebanyak 1.220 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru pada bulan Juli 2020 sebanyak 92 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* merupakan salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono, 2012). Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan persepsi pasien dan kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020

No	Variabel	Total	%
1.	Persepsi		
	Baik	67	72.8
	Kurang baik	25	27.2
	Jumlah	92	100
2	Kepuasan pasien		
	Puas	72	78.3
	Tidak puas	20	21.7
	Jumlah	92	100

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa persepsi pasien didapat sebagian besar persepsi baik sebesar 67 responden (72,8%) dan kepuasan pasien didapat sebagian besar puas sebesar 72 responden (78,3%)

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020

Variabel	Kepuasan pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Persepsi Pasien							
Baik	62	92,5	5	7,5	67	100	0,000
Tidak baik	10	40	15	60	25	100	
Total	72	78,3	20	21,7	92	100	

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi pasien baik sebagian besar puas (92,5%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas (7,5%), sedangkan pada responden yang memiliki persepsi pasien kurang baik sebagian besar tidak puas (60%) dibandingkan dengan yang merasa puas (40%). Hasil uji *chi square* (χ^2) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,000 dibandingkan dengan α (α)= 5%, maka p value < 0,05 sehingga H_0 ditolak berarti ada hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020

PEMBAHASAN

Persepsi pasien pada mutu pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa persepsi pasien didapat sebagian besar persepsi baik sebesar 67 responden (72,8%). Persepsi pasien yang baik disebabkan pasien mengatakan bahwa Rumah sakit memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap. Penggunaan alat-alat medis di RS memiliki standar sesuai dengan standar RS. Persepsi terhadap mutu pelayanan adalah interpretasi atau pernyataan responden terhadap pelayanan di Rumah Sakit yang dinyatakan berdasarkan kenyataan atas pengalaman pasien selama berobat.

Dari hasil penelitian didapat bahwa bahwa umur pasien didapat sebagian besar umur 20-29 tahun sebesar 41 responden (44,6%). Hasil penelitian ini didukung oleh teori bahwa semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi (Wirth *et al.*, 2011).

Pendidikan pasien didapat sebagian besar tingkat pendidikan menengah (SMA) sebesar 41 responden (44,6%). Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil sebuah keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah, maka akan cenderung inkonsistensi persepsi (tidak tetap pada pendirian). Selain itu, seseorang dengan tingkat pendidikan rendah akan mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap suatu layanan akan meningkat seiring dengan tingkat pendidikan, sehingga kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi (Yurumezoglu, 2007).

Pekerjaan pasien didapat sebagian besar bekerja sebesar 55 responden (62%). Seseorang yang bekerja cenderung memiliki tuntutan lebih terhadap suatu layanan. Hal tersebut disebabkan karena pada seseorang yang bekerja memungkinkan mendapatkan informasi lebih banyak dibandingkan seseorang yang tidak bekerja (Hanifa, 2018).

Penelitian Damayanti (2014) didapat bahwa persepsi pasien adalah baik. Persepsi merupakan perlakuan yang melibatkan penafsiran dengan proses pemikiran didengar, dilihat, dibaca dan dialami, sehingga dapat mempengaruhi percakapan, tingkah laku, serta perasaan seseorang. Persepsi yang negatif tidak akan mempengaruhi rasa puas seseorang dalam bentuk sikap dan perilakunya terhadap pelayanan kesehatan, begitu juga sebaliknya persepsi positif akan ditunjukkan melalui kinerjanya (Tjiptono, 2015).

Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan.

Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kepuasan pasien didapat sebagian besar puas sebesar 72 responden (78,3%). Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa pasien merasa puas kebersihan lingkungan dan halaman RS. Penelitian Ghalandari (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *customer perceived value* dan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas bila harapan terpenuhi sehingga dalam menciptakan kepuasan pelanggan perusahaan atau organisasi harus berkualitas karena kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain

Hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa sebagian besar responden yang memiliki persepsi pasien baik sebagian besar puas (92,5%) sedangkan hasil analisis didapat ada hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020.

Hasil penelitian ini didukung oleh Rampengan (2015) didapat bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan akan baik bila tingkat kepuasan pasien tinggi. Persepsi pasien atau keluarganya terhadap mutu pelayanan UGD secara keseluruhan sebesar 82,33%.

Penelitian Burhanuddin (2016) menunjukkan hasil uji *Spearman's Rho* menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik (*tangible*) ($p=0,000$), kehandalan (*reliability*) ($p=0,000$), ketanggapan (*responsiveness*) ($p=0,000$), jaminan (*assurance*) ($p=0,000$), dan empati (*empathy*) ($p=0,000$), dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2015. Pemberian mutu dan pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya. Pelanggan yang puas akan membawa banyak pelanggan lain, yang kemudian akan membawa lebih banyak lagi pelanggan (Gerson, 2011) Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut Sebagian besar persepsi pasien adalah persepsi baik sebesar 67 responden (72,8%), Sebagian besar pasien puas sebesar 72 responden (78,3%) dan Ada hubungan persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru tahun 2020 dengan $p\text{-value}=0,000$.

Disarankan Bagi tenaga kesehatan di RSD Idaman Banjarbaru diharapkan dapat menerapkan 5S (senyum, salam, sapa dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien. Bagi RSD Idaman Banjarbaru memberikan penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) khususnya yang terkait dengan pelaksanaan perilaku *caring* perawat dan dokter di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan judul hubungan pelayanan prima (Jenis kelamin, usia, status perkawinan, dan pendidikan) terhadap pelayanan prima

REFERENSI

- Burhanuddin, Nurfardiansyah. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. Volume 12 Nomer 1
- Damayanti Puspita. 2014. *Persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr A Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung*. Jurnal Dunia Kesmas. Volume 3 Nomor 4. (<http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/article/view/416>)
- Gerson, Richard F. 2011. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. PPM. Jakarta
- Ghalandari, K. 2013. *The Effect of Service Quality on Customer Perceived Value and Customer Satisfaction as Factors Influencing Creation of Word of Mouth Communications in Iran*. Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 5(8): 2569-2575
- Hanifah. 2018. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via Sms Gateway Di Rsud Tugurejo Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 6, Nomor 5, Oktober 2018
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 / Menkes / SK / II / 2008
- Kotler, Philip dkk. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Listiyono. 2015. *Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B*. Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 1, Nomor 1, Februari 2015
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Rampengan, Starry H. 2015. *Persepsi Pasien Atau Keluarganya Terhadap Mutu Pelayanan Unit Gawat Darurat*. Jurnal Biomedik. Volume 7 Nomer 3.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, edisi 4. CV Andi Offset: Yogyakarta.

- Wirth, F., Tabone, F., Azzopardi, L. M., Gauci, M., Zarb-Adami, M., Serracine-Inglot, A., 2011, Consumer Perception Of The Community Pharmacist and Community Pharmacy Services In Malta, *Journal Of Pharmaceutical Health Services Research*, 13: 10-19
- Yurumezoglul AH. 2007. *Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Inpatient Treatment Institutions*. Turkey: Dokuz Eylul University Institute of Health Sciences, MSc.Thesis.