

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA TAHUN 2020

Ade Candra Halis¹, Asrinawaty², Deni Suryanto³

¹Mahasiswa Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
^{2,3}Dosen Prodi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
E-mail: Muhammadnorazie04@gmail.com

ABSTRAK

Di Indonesia dari 746 Rumah Sakit Umum Pemerintah masih ada sekitar 126 Rumah Sakit yang tidak memiliki dokter spesialis penyakit dalam, 139 rumah sakit yang tidak memiliki dokter spesialis bedah, 167 rumah sakit yang tidak memiliki dokter spesialis anak, serta 117 rumah sakit yang tidak memiliki dokter spesialis kandungan. Dari aspek infrastruktur fasilitas layanan lebih memprihatinkan lagi. Jumlah tempat tidur di 685 Rumah sakit umum pemerintah hanya berjumlah 101.039 buah, dimana dari jumlah tersebut, sebanyak 46.986 tempat tidur masuk dalam kategori kelas III. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar. Penelitian ini dilakukan dari April sampai Juli 2020 untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar tahun 2020. Populasi dari penelitian ini pasien atau keluarga pasien yang ada di ruang rawat inap dan jumlah responden sebanyak 64 orang. Analisis data menggunakan uji *chi square* dengan variabel bebas yang diteliti adalah sikap tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, kehandalan, dan kebersihan sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan rawat inap. Berdasarkan uji statistik menunjukkan ada hubungan sikap tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, kehandalan, dan kebersihan dengan kualitas pelayanan rawat inap. Disarankan kepada pihak terkait agar selalu menjaga kualitas pelayanan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien yang berada di ruang rawat inap merasa puas dengan pelayanan RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Kata Kunci : sikap tenaga kesehatan, sarana dan prasarana, kehandalan, kebersihan, dan kualitas pelayanan rawat inap.

ABSTRACT

In Indonesia, out of 746 government general hospitals, there are still 126 hospitals that do not have internal medicine specialists, 139 hospitals that do not have surgeons, 167 hospitals that do not have pediatricians, and 117 hospitals that do not have doctors. gynecologist. From the infrastructure aspect, service facilities are even more alarming. The number of beds in 685 government public hospitals is only 101,039, of which 46,986 beds fall into the class III category. The purpose of this study was to analyze the factors related to the quality of inpatient services at the Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital, Banjar Regency. This research was conducted from April to July 2020 to determine the factors related to the quality of inpatient services at the Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital, Banjar Regency in 2020. The population of this study were patients or their families of patients in the inpatient room and the number of respondents was 64 people. . Data analysis used chi square test with the independent variables studied were the attitudes of health workers, facilities and infrastructure, reliability, and cleanliness, while the dependent variable was the quality of inpatient services. Based on statistical tests, it shows that there is a relationship between the attitude of health workers, facilities and infrastructure, reliability, and cleanliness with the quality of inpatient services. It is recommended to related parties to always maintain the quality of service and continue to improve the quality of services so that patients who are in inpatient rooms feel satisfied with the services of Ratu Zalecha Martapura Hospital

Keywords: attitudes of health workers, facilities and infrastructure, reliability, cleanliness, and quality of inpatient services.

PENDAHULUAN

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan sendiri dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Hadijah, 2016). Di Indonesia dari 746 Rumah Sakit Umum Pemerintah masih ada sekitar 126 Rumah Sakit yang tidak memiliki dokter spesialis penyakit dalam, 139 rumah sakit yang tidak memiliki dokter spesialis bedah, 167 rumah sakit yang tidak memiliki dokter spesialis anak, serta 117 rumah sakit yang tidak memiliki dokter spesialis kandungan. Dari aspek infrastruktur fasilitas layanan lebih memprihatinkan lagi. Jumlah tempat tidur di 685 Rumah sakit umum pemerintah hanya berjumlah 101.039 buah, dimana dari jumlah tersebut, sebanyak 46.986 tempat tidur masuk dalam kategori kelas III. Jumlah yang sangat minim jika dibandingkan dengan jumlah penduduk miskin di Indonesia yang mencapai 28.594.600 jiwa. Belum lagi jumlah unit perawatan intensif (ICU) yang hanya berjumlah 4.231 tempat tidur dan banyak terpusat di Rumah Sakit perkotaan (Tipe A dan B). Ironis padahal jumlah rumah sakit mayoritas masuk dalam kategori C dan D (Fikri, 2013).

Berdasarkan survey awal atau study pendahuluan yang dilakukan di RSUD Ratu Zalecha Martapura, serta bertanya kepada 10 orang pasien rawat inap, 7 diantaranya mengatakan masih banyak kekurangan dalam pelayanan rawat inap yang ada di RSUD Ratu Zalecha Martapura, dikarenakan beberapa faktor seperti kurangnya tenaga kesehatan yang berjaga pada ruang rawat inap serta sikap yang belum baik kepada pasien, sarana dan prasarana yang belum memadai atau bisa dikatakan masih kurang, masih ada beberapa petugas kesehatan yang kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien, serta ruang yang masih tidak terjaga kebersihannya sehingga bisa menyebabkan berkembangnya virus dan bakteri yang berkemungkinan memperlambat penyembuhan bagi para pasien serta kemungkinan membuat pengunjung rumah sakit terinfeksi virus atau bakteri karena ruang yang tidak terjaga keberihannya

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengetahui “faktor- faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura pada tahun 2020 Januari sebesar 181 orang dengan sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 orang. Ada pun teknik pengambilan sampel dengan cara *Accidental Sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang langsung dibagikan kelapangan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (variabel independen) adalah sikap tenaga kesehatan, sarana prasarana, kehandalan dan kebersihan. Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Uji statistik yang dipakai adalah uji *Fisher Exact Test* dengan menggunakan derajat kepercayaan 95%. Jika $p \leq \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak, berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika $p > \alpha$ 0,05 maka H_0 diterima, berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Umur Responden

Berdasarkan dari hasil penelitian maka pada karakteristik responden didapatkan data yang akan diuraikan terhadap umur pasien rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1

Distribusi Responden Menurut Umur di RSUD Ratu Zalecha Kabupaten Banjar Tahun 2020

Umur (Tahun)	N	Persentase %
21 – 30	21	32,8
31 – 40	18	28,1
41 – 50	12	18,8
51 – 60	13	20,3
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berumur 21 – 30 dengan jumlah 21 responden (32,8%) dan responden yang paling sedikit berumur 41 – 50 dengan jumlah 12 responden (18,8%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan dari hasil penelitian maka pada karakteristik responden didapatkan data yang akan diuraikan terhadap Jenis Kelamin pasien rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2

Jenis kelamin	N	Persentase %
Laki-laki	32	50,0
Perempuan	32	50,0
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden baik laki-laki maupun perempuan berjumlah sama yaitu perempuan dengan jumlah 32 responden (50,0%) laki-laki dengan jumlah 32 responden (50,0%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

3. Status Pekerjaan Responden

Berdasarkan dari hasil penelitian maka pada karakteristik responden didapatkan data yang akan diuraikan terhadap status Kepegawaian pasien rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2020 dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.3

Distribusi Responden Menurut Status Kepegawaian di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar Tahun 2020

Status Kepegawaian	N	Persentase %
Bekerja	35	54,7
Tidak Bekerja	29	45,3
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja dengan jumlah 35 responden (54,7%) dan yang tidak bekerja dengan jumlah 29 responden (45,3%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

B. Analisis Univariat

Hasil penelitian dari 64 orang responden di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar yang akan disajikan secara deskriptif dengan menggunakan tabel distribusi sikap tenaga Kesehatan, sarana prasarana, kehandalan, dan kebersihan dengan Kualitas pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

a. Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

Tabel 4.4

Distribusi Responden Menurut Kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Kabupaten Banjar Tahun 2020

Kualitas Pelayanan	N	Persentase %
Baik	29	45,3
Cukup	13	20,3
Kurang	22	34,4
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab baik paling banyak dengan jumlah 29 responden (45,3%) dan yang menjawab cukup paling sedikit dengan jumlah 13 responden (20,3%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

b. Sikap Tenaga Kesehatan di Ruang Rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

Tabel 4.5

Distribusi Responden Menurut Sikap Tenaga Kesehatan di RSUD Ratu Zalecha Kabupaten Banjar Tahun 2020

Sikap Tenaga Kesehatan	N	Persentase %
Positif	52	81,3
Negatif	12	18,8
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa Sikap Tenaga Kesehatan Positif paling banyak dengan jumlah 52 responden (81,3%) dan Sikap Tenaga Kesehatan Negatif paling sedikit dengan jumlah 12 responden (18,8%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

c. Sarana Prasarana di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura

Tabel 4.6

Distribusi Responden Menurut sarana prasarana di RSUD Ratu Zalecha Kabupaten Banjar Tahun 2020

Sarana Prasarana	N	Persentase %
Baik	17	26,6
Cukup	16	25,0
Kurang	31	48,4
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa sarana prasarana kurang lebih banyak dengan jumlah 31 responden (48,8%) dan sarana prasarana cukup paling sedikit dengan jumlah 16 responden (25,0%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

d. Keandalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

Tabel 4.7

Distribusi Responden Menurut Keandalan di RSUD Ratu Zalecha Kabupaten Banjar Tahun 2020

Fasilitas Kerja	N	Persentase %
Baik	28	43,8
Cukup	13	20,3
Kurang	23	35,9
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa Keandalan baik paling banyak dengan jumlah 28 responden (43,8%) dan paling sedikit Keandalan cukup dengan jumlah 13 responden (20,3) di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

e. Kebersihan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

Tabel 4.8

Distribusi Responden Menurut Kebersihan di RSUD Ratu Zalecha Kabupaten Banjar Tahun 2020

Fasilitas Kerja	N	Persentase %
Baik	15	23,4
Cukup	21	32,8
Kurang	28	43,8
Total	64	100

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa Kebersihan kurang paling banyak dengan jumlah 28 responden (43,8%) dan paling sedikit Kebersihan baik dengan jumlah 15 responden (23,4%) di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

C. Analisa Bivariat

a. Hasil distribusi hubungan Sikap Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

Tabel 4.9

Distribusi Hubungan Sikap Tenaga Kesehatan Dengan Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2020

Sikap Tenaga Kesehatan	Kualitas Pelayanan						Jumlah		p-value
	Baik		Cukup		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	N	%	
Positif	28	53,8	10	19,2	14	26,9	52	100	0,011
Negatif	1	8,3	3	25,0	8	66,7	12	100	
Total	29	45,3	13	20,3	22	34,4	64	100	

- b. Hasil distribusi hubungan sarana dan prasarana dengan Kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar

Tabel 4.10
Distribusi Hubungan sikap tenaga kesehatan dalam Kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2020

Sarana dan Prasarana	Kualitas Pelayanan						Jumlah		<i>p-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	15	88,2	1	5,9	1	5,9	17	100	0,000
Cukup	9	56,3	4	25,0	3	18,8	16	100	
Kurang	5	16,1	8	25,8	18	58,1	31	100	
Jumlah	29	45,3	13	20,3	22	34,4	64	100	

- c. Hasil distribusi hubungan kehandalan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

Tabel 4.11
Distribusi Hubungan Fasilitas Kerja Dalam Kinerja perawat rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2020

Kehandalan	Kualitas Pelayanan						Jumlah		<i>p-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	n	%	N	%	n	%			
Baik	18	64,3	4	14,3	6	21,4	28	100	0,005
Cukup	7	53,8	4	30,8	2	15,4	13	100	
Kurang	4	17,4	5	21,7	14	60,9	23	100	
Jumlah	29	45,3	13	20,3	22	34,4	64	100	

- d. Hasil distribusi hubungan kebersihan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar

Tabel 4.12
Distribusi Hubungan Fasilitas Kerja Dalam Kinerja perawat rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2020

Kebersihan	Kualitas Pelayanan						Jumlah		<i>p-value</i>
	Baik		Cukup		Kurang		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baik	10	66,7	5	33,3	0	0,0	15	100	0,000
Cukup	12	57,1	5	23,8	4	19,0	2	100	
Kurang	7	25,0	3	10,7	18	64,3	28	100	
Jumlah	29	45,3	13	20,0	22	34,4	64	100	

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, yaitu paling banyak dalam kategori baik. Hal ini terlihat dalam tabel 4.4 menunjukkan bahwa yang menjawab baik sebanyak 29 orang (45,3%) , menjawab cukup sebanyak 13 orang (20,3%), dan menjawab kurang sebanyak 22 orang (34,4%).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa responden di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura sebagian besar responden menjawab baik karena sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan rawat inap yang ada di RSUD Ratu Zalecha Martapura dikarenakan tenaga medis mempunyai rasa tanggung jawab kepada pasien dan tenaga medis mempunyai kedisiplinan dalam bertugas. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik ini tentunya sangat membantu dalam penyembuhan pasien lebih cepat serta bisa menyejahterakan pasien yang sedang dalam perawatan di rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura,

namun kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura harus selalu dijaga dan juga harus ditingkatkan, karena masih ada beberapa pasien yang masih belum merasakan kualitas pelayanan, karena pelayanan yang masih belum merata kepada semua ruangan di rawat inap atau belum puas dengan pelayanan yang ada. Serta berdasarkan kuesoner yang di sebarakan oleh peneliti dilapangan sebagian responden banyak menjawab bagus pada pertanyaan Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, dan perhatian petugas kepada pasien dalam memberikan pelayanan.

2. Sikap Tenaga Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sikap tenaga kesehatan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Yaitu, paling banyak dalam kategori Postif. Hal ini dapat dilihat dari tabel 4.5 menunjukan bahwa yang menjawab Positif sebanyak 52 orang (81,3%), dan yang menjawab Negatif sebanyak 12 orang (18,8%).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa paling banyak responden menjawab positif sesuai pertanyaan yang disebarakan kepada pasien langsung dilapangan. Petugas baik perawat selalu berada di tempat saat pasien dan keluarga membutuhkan pelayanan, dan pergantian tugas seperti perawat selalu dilakukan pada waktu yang bersamaan dan tepat waktu sehingga tidak ada kekosongan jadwal penjagaan.

3. Sarana Prasarana di ruang rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, yaitu paling banyak dalam kategori kurang. Hal ini terlihat dalam tabel 4.6 menunjukan bahwa yang menjawab cukup sebanyak 31 orang (48,8%), menjawab cukup sebanyak 16 orang (25,0%) dan menjawab baik sebanyak 17 orang (26,6%).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa paling banyak responden menjawab kurang karena responden menilai sarana dan prasarana baik secara medis maupun non medis belum tersedia dengan lengkap, adapun fasilitas yang sudah tersedia namun belum canggih, dan bangunan di ruang rawat inap beberapa ruangan masih terlihat kumuh dan tidak tertata rapi, penempatan ruang rawat inap belum diperhatikan dengan baik misalnya masih bercampurnya kamar rawat inap kelas 1 dan kamar kelas 3 dalam suatu ruangan, beberapa bangunan dan fasilitas pun banyak yang rusak dan tidak diperbaiki, beberapa petugas kesehatan seperti perawat masih kewalahan dalam menangani pasien, kondisi/keadaan air dalam beberapa ruangan masih tidak tersedia.

4. Keandalan Petugas Kesehatan di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keandalan tenaga kesehatan di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, yaitu paling banyak dalam kategori Baik. Hal ini terlihat dalam tabel 4.7 menunjukan bahwa yang menjawab baik sebanyak 28 orang (43,8%) menjawab cukup sebanyak 13 orang (23,3%), dan menjawab kurang sebanyak 23 orang (35,9%).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa paling banyak responden menjawab baik namun juga banyak responden yang menjawab cukup dan kurang karena sesuai kuesoner yang disebarakan kepada pasien di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura, dikarenakan beberapa dokter tidak memeriksa pasien dengan teliti, beberapa perawat tidak hati-hati, tidak teliti dan juga kurang siap dalam melayani pasien seperti menyuntik dan memberi infus kepada pasien, serta petugas yang berjaga di ruang rawat inap kurang memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarga.

5. Kebersihan di Ruang Rawat Inap RSUD Ratu Zalecha Martapura

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kebersihan di ruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, yaitu paling banyak dalam kategori kurang. Hal ini terlihat dalam tabel 4.8 menunjukan bahwa yang menjawab kurang sebanyak 28 orang (43,8%) , menjawab cukup sebanyak 21 orang (32,8%), dan menjawab baik sebanyak 15 orang (23,4%).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa paling banyak responden menjawab kurang hal ini dikarenakan ruang rawat inap di RSUD Belum terjaga kebersihannya secara keseluruhan seperti masih ada binatang dalam ruangan, masih memakai sandal/sepatu pada saat memasuki ruang rawat inap membuat ruangan tidak selalu dalam keadaan bersih, wc diruangan rawat inap masih banyak yang kotor tidak terjaga, tidak disediakan sabun yang bersih sehingga pasien membawa sabun sendiri, dan tidak disediakan bak sampah di dalam ruangan, sehingga pasien, keluarga pasien, dan pengunjung merasa tidak nyaman dan tidak terntam berada diruang rawat inap RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar.

6. Hubungan Sikap Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Sikap tenaga kesehatan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terkait dengan kualitas pelayanan rawat inap. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner dan wawancara mendalam kepada responden langsung. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.7 didapatkan bahwa dari 52 responden yang memiliki sikap positif dengan kualitas yang baik sebanyak 28 orang (53,8%), sikap positif dengan kualitas yang cukup sebanyak 10 orang (19,2%), sedangkan sikap positif dengan kualitas yang kurang sebanyak 14 orang (26,9) dan dari 12 responden yang memiliki sikap negatif dengan kualitas yang baik sebanyak 1 orang (8,3%), sikap negatif dengan kualitas cukup sebanyak 3 orang (25,0%), sedangkan sikap negatif dengan kualitas kurang sebanyak 8 orang (66,7%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,011$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara sikap tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar tahun 2020.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Hardianti (2017) mengenai sikap tenaga kesehatan tidak adanya keluhan tentang sikap petugas dari segi kesopanan, keramahan, penampilan, serta tingkah laku petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

7. Hubungan Sarana Prasarana dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.8 bahwa dari 17 responden kategori baik yang menjawab sarana dan prasarana dengan kualitas yang baik sebanyak 15 orang (88,2%), sarana dan prasarana dengan kualitas yang cukup sebanyak 1 orang (5,9%), sedangkan sarana dan prasarana dengan kualitas yang kurang sebanyak 1 orang (5,9%), dari 16 responden kategori cukup yang menjawab sarana dan prasarana dengan kualitas yang baik sebanyak 9 orang (53,3%), sarana dan prasarana dengan kualitas cukup sebanyak 4 orang (25,0%), sedangkan sarana dan prasarana dengan kualitas kurang sebanyak 3 orang (18,8%), dan dari 31 responden kategori kurang yang menjawab sarana dan prasarana dengan kualitas yang baik sebanyak 5 orang (16,1%), sarana dan prasarana dengan kualitas cukup sebanyak 8 orang (25,8%), sedangkan sarana dan prasarana dengan kualitas kurang sebanyak 18 orang (58,1%), Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar tahun 2020. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari(2017) peneliti menemukan bahwa fasilitas di RSUD FakFak ini masih banyak mendapat kritik dan keluhan dari pasien maupun perawat selaku pelayanan, karena rumah sakit belum memenuhi fasilitas dan perlengkapan alat kesehatan.

Menurut Khoeriyah dan Rahayu (2013) fasilitas kesehatan adalah salah satu jenis fasilitas umum yang dibutuhkan masyarakat yang berfungsi untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sehingga akan mempengaruhi kegiatan suatu kota atau wilayah dalam meningkatkan kelancaran aktivitas dan meningkatkan produktivitas. Sarana dan Prasarana adalah kelengkapan yang di sediakan oleh pemberi pelayanan kesehatan untuk menunjang aktivitas pelayanannya.ketersediaan sarana pelayanan akan berpengaruh terhadap status kesehatan yang berkualitas dan status masalah kesehatan yang terjadi diwilayah kerjanya Sarana Kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (pasal 1 angka 4 UU No.23 tahun 2009) sarana kesehatan meliputi balai pengobatan, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit umum dan khusus, praktek dokter dll.

8. Hubungan Kehandalan Tenaga Kesehatan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.9 didapatkan bahwa dari 28 responden kategori baik yang menjawab Kehandalan Tenaga Kesehatan dengan kualitas yang baik sebanyak 18 orang (64,3%), kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas yang cukup sebanyak 4 orang (14,3%), sedangkan kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas yang kurang sebanyak 6 orang (21,4%), dari 13 responden kategori cukup yang menjawab kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas yang baik sebanyak 7 orang (53,8%), kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas cukup sebanyak 4 orang (30,8%), sedangkan kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas kurang sebanyak 2 orang (15,4%), dan dari 23 responden kategori kurang yang menjawab kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas yang baik sebanyak 4 orang (17,4%), kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas cukup sebanyak 5 orang (21,7%), sedangkan sarana dan prasarana dengan kualitas kurang sebanyak 14 orang (60,9%), Dari hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,005$ ($p < 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan tenaga kesehatan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar tahun 2020. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) dikarenakan kemampuan petugas dalam

memberikan pelayanan sudah cukup memuaskan dan petugas rumah sakit juga sudah melakukan berdasarkan tugas dan fungsinya sesuai dengan prosedur yang ada Dalam kehidupan sehari-hari, keandalan memiliki pengertian yang luas. Definisi keandalan menurut istilah teknik adalah probabilitas bahwa kinerja suatu produk sesuai dengan fungsi yang diinginkan tanpa ada kegagalan yang dibawah kondisi tertentu untuk periode waktu tertentu (Yang G., 2007).

9. Hubungan Kebersihan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.10 didapatkan bahwa dari 15 responden kategori baik yang menjawab kebersihan ruangan dengan kualitas yang baik sebanyak 10 orang (66,7%), kebersihan ruangan dengan kualitas yang cukup sebanyak 5 orang (33,3%), sedangkan kebersihan ruangan dengan kualitas yang kurang sebanyak 0 orang (0,0%), dari 21 responden kategori cukup yang menjawab kebersihan ruangan dengan kualitas yang baik sebanyak 12 orang (57,1%), kebersihan ruangan dengan kualitas cukup sebanyak 5 orang (23,8%), kebersihan ruangan dan prasarana dengan kualitas kurang sebanyak 4 orang (19,0%), dan dari 28 responden kategori kurang yang menjawab kebersihan ruangan dengan kualitas yang baik sebanyak 7 orang (25,0%), kebersihan ruangan dengan kualitas cukup sebanyak 3 orang (10,7%), sedangkan kebersihan ruangan dengan kualitas kurang sebanyak 18 orang (64,3%), Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kebersihan ruangan dengan kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar tahun 2020. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Soleha (2009) dikarenakan sampah yang masih berserakan di lingkungan rumah sakit Gunung Jati Cirebon, misalnya bangsal perawatan masih banyak ditemukan buangan bekas, makanan, minuman, putting rokok, kamar mandi kurang bersih menimbulkan bau sehingga menjadi mata rantai penyebaran penyakit seperti penyakit menular baik kepada pasien, pengunjung, petugas rumah sakit maupun masyarakat sekitarnya dan masih adanya pembangunan bangsal maternity baru serta perbaikan ruang perawatan mengakibatkan kebersihan dianggap kurang, masih banyaknya pembuangan limbah dari rumah sakit membuat masyarakat sekitar banyak mengeluh, sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan kebersihan karena dibidang tidak optimal akhirnya citra dari rumah sakit itu sendiri akan menurun. Kebersihan badan meliputi kebersihan diri sendiri seperti mandi, gosok gigi, mencuci tangan, dan memakai pakaian bersih. Kebersihan lingkungan adalah kebersihan tempat tinggal, tempat bekerja, dan tempat awam. Kebersihan tempat tinggal dilakukan dengan cara mengelap tingkap dan perabot rumah, menyapu dan mengepel lantai mencuci peralatan masak dan peralatan makan. Membersihkan bilik mandi dan jamban, dan membuang sampah. Kebersihan lingkungan dimulakan dengan menjaga kebersihan halaman dan membersihkan jalan di depan rumah daripada sampah (Saigan, 2002 : 3-4).

PENUTUP

a. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di ruang Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar dapat diketahui sebagian besar responden kurang 22 orang (34,4%), responden cukup 13 orang (20,3%), dan responden baik 29 orang (45,3%).
2. Ada Hubungan Sikap Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, diperoleh nilai $p = 0,011$ ($p < 0,05$).
3. Ada Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).
4. Ada Hubungan Keandalan Tenaga Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, diperoleh nilai $p = 0,005$ ($p < 0,05$).
5. Ada Hubungan Kebersihan ruangan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar, diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

b. Saran

1. Bagi pihak Rumah Sakit RSUD Ratu Zalecha

Diharapkan RSUD Ratu Zalecha Martapura Kabupaten Banjar lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas pelayanan terutama di ruang rawat inap kelas 1,2 dan 3, baik dari segi sikap tenaga kesehatan, sarana dan prasarana keandalan petugas dalam menangani pasien, dan juga kebersihan ruangan yang ditempati beserta lingkungan contohnya petugas kebersihan setempat harus mengontrol ruangan rawat inap minimal 1x dalam sehari. sehingga pasien, keluarga, dan pengunjung puas terhadap pelayanan yang diberikan, serta dapat meningkatkan kualitas mutu di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan ilmu yang bermanfaat bagi mahasiswa tentang kualitas Pelayanan di ruang Rawat Inap.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi penelitian, dapat meneliti lebih lanjut dengan variabel dan cara yang berbeda, dan mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.

REFERENSI

- Fikri, 2013. Kondisi Rumah Sakit dan Puskesmas di Indonesia. Jakarta. <https://kompasiana.com/fikrisuadu/5528c3636ea834522f8b4624/kondisi-rumah-sakit-umum-dan-puskesmas-di-indonesia>
- Hadijah. 2016. Analisis kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum daerah Undata palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*, [online] Vol.4, No.7. <https://media.neliti.com/media/publications/143433-ID-analisis-kualitas-pelayanan-rawat-inap-d.pdf> [diakses 15 februari 2020] [diakses 13 februari 2020]
- Khoeriyah dan Rahayu., 2013. *Kajian tingkat pelayanan puskesmas*. Skripsi. Kabupaten Banjarnegara
- Notoadmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. [e-book]. Jakarta: Rineka Cipta. <https://id.scribd.com/document/378259162/Metodologi-penelitian-Kesehatan-Notoadmodjo> [diakses 13 februari 2020]
- Sangian, N., (2011), partisipasi masyarakat dalam kegiatan Kebersihan Lingkungan di kelurahan Kairangi Weru, Kecamatan Tikala, Kota Manado, diunduh pada tanggal 12 Februari 2015 dari <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Sari, Deltika Wowor, 2017. Kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Fakfak. <https://core.ac.uk/download/pdf/83871096.pdf>
- Soleha, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas I di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon STIKES SMART. http://www.google.com/amp/s/skripsistikes.wordpress.com/2009/05/04/ik_miii40/1mp/
- Yang, Guangbin (2007), *Life Cycle Reability Engineering*, Canada: Jhon Wiley & Sons.Inc. Osaki, S (1992). *Applied Stochastic System Modeling*, Berlin: Springer
- Hardianti., 2017. *Kualitas pelayanan rawat inap jaminan kesehatan Nasional (JKN) dan Umum di RSUD I lagaligo Wotu Kabupaten Luwo Timur*. Skripsi. Makassar: Universitas Hassanuddin.