

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGIL

Silvia Intan Wardani

¹Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Stikes KESDAM IX/Udayana, wardanisilviaintan@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak: Mutu pelayanan dan kepuasan pasien hal paling penting dalam pelayanan kesehatan. Penelitian bertujuan melihat pengaruh mutu terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian survei analitik dengan desain explanatory. Populasi pasien rawat inap umum dan BPJS 68 Orang.. menggunakan kuesioner. Metode analisis univariat, analisis bivariat dengan korelasi pearson, dan analisis multivariat uji regresi linear berganda. Hasil analisis univariat 34 orang tidak puas. Hasil bivariat menunjukkan kehandalan berhubungan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji regresi linear berganda variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah keandalan dan kepedulian hasil analisis bivariat menyatakan adanya hubungan keandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rsud Bangil.

Abstract: Quality of service and patient satisfaction are the most important things in health care. The study aims to look at the influence of quality on patient satisfaction. Types of analytical survey research with explanatory design. General inpatient population and BPJS 68 Orang. Using questionnaires. Univariate analysis methods, bivariate analysis with pearson correlation, and multivariate analysis of multiple linear regression tests. The results of the univariate analysis of 34 people were dissatisfied. Bivariate results show reliability is related to patient satisfaction. The results of the variable multiple linear regression test that affect patient satisfaction are the reliability and concern of the results of bivariate analysis stating the relationship of reliability (reliability) to the satisfaction of inpatients at Bangil Hospital.

A. LATAR BELAKANG

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No.36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan^[1] Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang kemudian di realisasikan melalui jaminan kesehatan bagi seluruh warga negara.

Di Indonesia, falsafah dan dasar negara Pancasila terutama sila ke-5 mengakui hak asasi warga atas kesehatan. Setiap orang

mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Sebaliknya setiap orang juga mempunyai kewajiban turut serta dalam program jaminan kesehatan sosial (UU RI No. 36 Tahun 2009)^[2]

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer maupun tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan. Adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam satu daerah memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya. Untuk dapat

menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapat loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan [3]

Variable	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis pelayanan Bpjs	60	88,2
Umum	8	11,8
Umur (tahun)		
19-38	19	27,9
39-58	25	36,8
59-78	23	33,8
> 79	1	1,5
Jenis kelamin		
Laki laki	39	57,4
Perempuan	29	42,6
Pendidikan		
SD	2	2,9
SMP	12	17,6
SMA	49	72,1
SARJANA	5	7,4
Pekerjaan		
Pegawai negeri	5	7,4
Karyawan swasta	14	20,6
Wiraswasta	16	23,5
Buruh	9	13,2
Tidak bekerja / lainnya	24	35,3

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan explanatory atau penelitian penjelasan yang bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan

Pasien Rawat inap di Rsud Bangil Tahun 2021.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi karakteristik pada responden yang menjadi kelompok pengamatan.

a. Karakteristik Responden Responden dalam penelitian ini adalah 68 orang. Karakteristik pasiendalam penelitian ini meliputi Jenis pelayanan, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lebih banyak menggunakan jenis pelayanan BPJS yang meliputi kartu askes dan jamkesmas sebanyak 60 orang (88,2%) dan menggunakan jenis pelayanan Umum sebanyak 8 orang (11,8%). Berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 (57,4%).

Dari Tabel 4.1 di bawah dapat dilihat distribusi frekuensi responden, mayoritas responden berada pada jenis pelayanan BPJS sebanyak 60 orang (88,2%), kelompok umur 39-58 tahun sebanyak 25 orang (36,8%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang (57,4%), pendidikan SMA

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kelompok Jenis Pelayanan, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan sebanyak 49 orang (72,1%) dan bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 16 orang (23,5%).

b. Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dari Tabel 2 di bawah, mayoritas responden menjawab setuju dengan



kelengkapan alat yang dipakai sebanyak 59 orang (86,8%). Mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan kebersihan ruang rawat inap yaitu sebanyak 35 orang (51,5%).

Mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan suana ruang perawatan yaitu sebanyak 61 orang (89,7%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan dokter yang selalu rapi yaitu sebanyak 49 orang (72,1%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan penampilan perawat yaitu sebanyak 49 orang (72,1%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan penyediaan makanan sesuai jadwal yaitu sebanyak 59 orang (86,8%). Mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan arena parkir yaitu sebanyak 61 orang (89,7%).

Tabel .2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu pelayanan Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Pernyataan	Kurang setuju		Setuju		Sangat setuju	
	N	%	N	%	N	%
1. Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	8	11,8	5	8,9	1	1,5
2. Kebersihan, kerapian, dan keamanan ruang rawat inap	3	5,1	3	4,8	5	7,2
3. Suasana ruang perawatan yang nyaman	6	8,9	7	10,3	1	1,5
4. Dokter yang selalu rapi	4	5,9	4	5,9	1	1,5
5. Penampilan perawat selalu rapi	1	1,5	6	8,9	1	1,5

6. Penyediaan makanan yang tepat dengan jadwal	9	13,2	5	7,2	86,	8
7. Arena parkir yang cukup luas	6	8,9	7	10,3	1	1,5

Dari Tabel 3. di bawah, dapat dilihat mutu pelayanan yang dirasakan pasien, sebanyak 36 orang (52,9%) menyatakan mutu pelayanan baik dan sebanyak 32 orang (47,1%) menyatakan mutu pelayanan kurang baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu pelayanan Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Mutu dimensi bukti fisik (tangibles)	Frekuensi (n)	Presentase(%)
Baik	36	52,9
Kurang baik	32	47,1

c. Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability)

Dari Tabel 4. di bawah, dapat dilihat mayoritas responden menjawab setuju dengan prosedur penerimaan cepat yaitu sebanyak 57 orang (83,8%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan pelayanan yang cepat yaitu sebanyak 65 orang (95,6%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan pemberian obat tepat yaitu sebanyak 60 orang (88,2%). Mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan pelayanan perawat cepat yaitu sebanyak 52 orang (76,5%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan jadwal pelayanan tepat yaitu sebanyak 64 orang (94,1%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan jadwal perawatan tepat yaitu sebanyak 54 orang (79,4%). Mayoritas responden



menjawab kurang setuju dengan waktu istirahat tepat yaitu sebanyak 54 orang (79,4%). Mayoritas responden menjawab setuju dengan prosedur tidak berbelit-belit yaitu sebanyak 42 orang (61,8%). Mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan perawat memberi pelayanan sesuai prosedur yaitu sebanyak 55 orang (80,9%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability)

Pernyataan	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat	0	83,5%	16,2%
Pelayanan pemeriksaan cepat dan tepat	4,4%	95,6%	0%

Dari Tabel 5 di bawah, dapat dilihat sebanyak 35 orang (51,5%) responden menyatakan mutu pelayanan baik dan sebanyak 33 orang (49,5%) menyatakan mutu pelayanan kurang baik

Tabel 6. Uji Korelasi Pearson

Variable	R	P
Bukti fisik – kepuasan	- 0,059	0,633
Keandalan – kepuasan	0,383	0,001
Daya tanggap – kepuasan	0,177	0,149
Jaminan – kepuasan	0,059	0,699
Kepedulian – kepuasan	0,174	0,231

2. Analisis Multivariat

Analisis yang digunakan dengan menggunakan uji regresi linear berganda untuk melihat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang mempengaruhi sering disebut variabel bebas, variabel independen atau variabel penjelas.

Tabel 4.7 Model Summary

Model	R square	S.E
1	0.364	2,1777

Ukuran yang penting dan sering digunakan dalam analisis regresi adalah koefisien determinasi atau disimbolkan R. Koefisien determinasi berguna untuk

mengetahui seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen atau dengan kata lain R Square menunjukkan seberapa jauh variabel independen dapat memprediksi variabel dependen. Semakin besar nilai R square semakin baik/semakin tepat variabel independen memprediksi variabel dependen. Dari Tabel 4.7 di atas, dapat dilihat nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,313, artinya persamaan garis regresi yang diperoleh dapat menerangkan 31,3% variasi mutu pelayanan untuk menjelaskan kepuasan pasien.

Dari Tabel 4.7 di bawah, dapat dilihat nilai p value < 0,05, artinya pada $\alpha = 5\%$ dapat disimpulkan regresi cocok (fit) dengan data.

Tabel 4.8 Anova

Model	Df	F	P
Regression	5	7,104	0,000
Residual	62		

Dari Tabel di atas dapat dilihat variabel yang secara signifikan dengan kepuasan pasien. Variabel keandalan dan kepedulian secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (p value < 0,05). Dari Tabel 4.8 dibawah diperoleh persamaan linear untuk memprediksi kepuasan pasien yaitu :

Kepuasan = $-0,578 + 0,471$ Keandalan + $0,533$ Kepedulian.

Dengan model persamaan yang didapatkan, maka dapat diprediksi kepuasan pasien dengan menggunakan variabel keandalan dan kepedulian. Kolom Beta dapat digunakan untuk mengetahui variabel mana yang paling besar perannya (pengaruhnya) dalam menentukan variabel dependennya (kepuasan pasien). Semakin besar nilai beta semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependennya. Pada hasil di atas berarti variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap penentuan kepuasan pasien adalah variabel kepedulian.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangil

Mutu pelayanan dimensi bukti fisik (Tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti fisik merupakan satu indikator yang paling konkrit, wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat.^[4] Berdasarkan hasil dengan uji bivariat menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pasien Umum/BPJS. Berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji regresi linear dalam penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik terhadap responden tentang mutu pelayanan pada masyarakat umum/BPJS tidak berpengaruh terhadap kepuasan

pasien dengan nilai $p = 0,384 < 0,05$ dan nilai = $-0,030$

Tanggapan responden masyarakat umum dan BPJS pada bukti fisik tentang kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai, menyatakan kurang setuju 11,8%, setuju 86,8%, dan sangat setuju 1,5%. Bukti fisik untuk kebersihan, kerapian, dan keamanan ruang rawat inap. Responden masyarakat umum dan BPJS menunjukkan kurang setuju 51,5%, setuju 48,5%. Dukungan sarana sangatlah dalam menentukan kondisi kesehatan pasien secara tidak langsung, sebab dengan lingkungan yang tidak bersih, maka akan memicu timbulnya penyakit baru, maka dengan itu lingkungan harus bersih agar tidak memicu penyakit^[5]

Tanggapan responden masyarakat umum dan BPJS pada bukti fisik tentang suasana ruang perawatan yang nyaman, mengatakan kurang setuju 89,7%, dan setuju 10,3% dikarenakan ruang perawatan yang panas, pengap, banyak nyamuk, dan pintu yang tidak bisa dikunci. Tanggapan responden tentang dokter yang selalu rapi mengatakan kurang setuju 5,9%, setuju 72,1% dan sangat setuju 22,1%. Penampilan dokter dinilai cukup baik pada pasien karena pada saat dokter melakukan visite mereka selalu rapi dengan menggunakan jas dan stethoscope. Tanggapan responden tentang penampilan perawat yang selalu rapi mengatakan kurang setuju 5,9%, setuju 97,1% dan sangat setuju 1,5%. Penampilan perawat juga dinilai cukup baik oleh pasien di Rumah sakit ini.

Tanggapan responden masyarakat umum dan BPJS pada bukti fisik tentang penyediaan makanan yang tepat dengan jadwal, menyatakan kurang setuju 13,2%, dan setuju 86,8%. Pasien mengatakan dalam penyediaan makanan pihak rumah sakit cukup baik, karena petugas menyediakan makanan sesuai dengan jadwal makanan yang sudah ditentukan. Tanggapan responden tentang arena parkir yang cukup

luas, menyatakan kurang setuju 89,7%, dan setuju 10,3%. Disini dikarenakan arena parkir yang terlalu sempit, sehingga pasien susah untuk memarkirkan kendaraannya, maka dari itu pasien banyak menyatakan kurang setuju.

Sebanyak 68 responden diantaranya yaitu 60 pasien BPJS dan 8 pasien umum. 8 pasien umum tersebut menyatakan puas terhadap bukti fisik yang ada di RS tersebut, mereka menyatakan puas dikarenakan suasana ruang perawatan yang nyaman, penampilan dokter dan perawat yang selalu rapi, serta penyediaan makanan yang tepat dengan jadwal. Sedangkan 60 pasien BPJS dikategori puas dan tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wusko (2014) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan, menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan yang berupa bukti fisik terhadap variabel kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan hasil dengan uji bivariat menunjukkan bahwa hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji regresi linear dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada pasien masyarakat Umum/BPJS. Berdasarkan uji multivariat pada keandalan terhadap responden tentang mutu pelayanan pada masyarakat umum/BPJS memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$ dan nilai $\beta = 0,471$. Menurut responden masyarakat umum dan BPJS pada keandalan tentang prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, mayoritas menyatakan setuju sebanyak 57 orang (83,5%), dalam hal ini pasien merasa puas karena pada saat datang pertama kali untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit tersebut, pihak petugas langsung cepat menangani pasien. Tanggapan responden tentang pelayanan

pemeriksaan yang cepat dan tepat, mayoritas menyatakan setuju sebanyak 65 orang (95,6%). Tanggapan responden tentang pemberian pengobatan yang benar dan tepat, mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 60 (88,2%), hal ini dikarenakan pengobatan yang diberikan oleh petugas memang meringankan penyakit yang diderita oleh pasien. Tanggapan pelayanan perawatan yang cepat dan tepat, mayoritas menyatakan kurang setuju sebanyak 52 orang (76,5%), hal ini dikarenakan perawat yang lama dalam menangani keluhan pasien.

Tanggapan responden pasien rawat inap yang berasal dari masyarakat umum dan BPJS mengenai jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti visite kunjungan dokter, menyatakan setuju sebanyak 64 orang (94,1), disini pelayanan yang dilakukan oleh dokter sudah baik karena dokter selalu tepat waktu dan jarang terlambat dalam kunjungannya kepada pasien. Tanggapan responden terhadap jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti perawatan, menyatakan setuju sebanyak 54 orang (79,4%). Tanggapan responden terhadap jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti waktu istirahat, mayoritas menyatakan sebanyak 54 orang (79,4%), hal ini dikarenakan pada saat istirahat perawat tidak ada di ruangan keperawatan sehingga pada saat membutuhkan bantuan untuk mengganti infus pasien sangat kesulitan, tanggapan responden tentang prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mayoritas menyatakan setuju sebanyak 42 orang (61,8%), dalam hal ini petugas memberikan informasi tepat dan jelas sehingga dalam prosedur sikatikan sudah baik. Tanggapan responden pada saat membutuhkan bantuan, perawat selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur, mayoritas menyatakan kurang setuju sebanyak 55 orang (80,9%), hal ini dikarenakan perawat dalam menjalankan tugasnya menangani

pasien tidak sesuai dengan prosedur, pada saat dibutuhkan atau dipanggil seharusnya perawat langsung datang.

Sebanyak 68 responden diantaranya yaitu 60 pasien BPJS dan 8 pasien umum. 8 pasien umum tersebut menyatakan puas terhadap keandalan petugas kesehatan di RS, mereka menyatakan puas karena prosedur penerimaan dan pemeriksaan pelayanan cepat dan tepat, visite dokter yang tepat waktu sertaproedur pelayanan tidak berbelit-belit sehingga mereka puas. Sedangkan 60 pasien BPJS dikategori puas dan tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tarigan (2009) yang dilakukan di RSUD Bangil menyatakan bahwa keandalan (reliability) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. Dari hasil analisis bivariat menyatakan adanya hubungan keandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rsud Bangil
2. Dari hasil analisis multivariat terdapat pengaruh antara dimensi keandalan (reliability), dan kepedulian (emphaty) dengan kepuasan pasien.
3. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepedulian (emphaty) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien regresi (B) = 0,533.
4. Tidak ada pengaruh variabel bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien di RSUD Bangil

Saran yang diberikan untuk RS Bangil Pasuruan sebaiknya untuk menjaga mutu pelayanan rumah sakit perlunya diperhatikan tentang hubungan dokter dan perawat kepada pasien yang ramah, handal, pemberi pelayanan cepat dan tepat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh staf RS Bangil Pasuruan yang telah memberi izin sebagai tempat pelaksanaan penelitian serta bantuan dan dukungan kepada peneliti.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. A. Haryoso en D. Ayuningtyas, "Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di RSUD Kepulauan Seribu tahun 2019-2023", *J. Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol 5, no 2, bll 115–127, 2019.
- [2] H. Huriati, S. Shalahuddin, N. Hidayah, S. Suaib, en A. Arfah, "Quality of service for patient safety in hospitals", *Forum Ekon.*, vol 24, no 1, bll 186–194, 2022, doi: <http://dx.doi.org/10.29264/jfor.v24i1.10572>.
- [3] W. Yusuf en S. Suparta, "Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan", *JIKI J. Ilm. Kesehat. IQRA*, vol 9, no 1, bll 1–9, 2021.
- [4] N. H. Ulumiyah, "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas", *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol 6, no 2, bl 149, 2018, doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
- [5] M. Sofiana, R. Wahyuni, en E. Supriyadi, "Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat", *Abiwarra J. Vokasi Adm. Bisnis*, vol 1, no 2, bll 93–110, 2020, doi: 10.31334/abiwarra.v1i2.797.
- [6] Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI