

Hubungan Karakteristik dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Cibinong Tahun 2017

Putri Azzahroh¹, Anne Apriliani²

1. DIV Kebidanan Universitas Nasional, email : Putriazzahroh@gmail.com
2. DIV Kebidanan Universitas Nasional

Abstrak

Kepuasan sangat mempengaruhi minat beli ulang pasien. Terpuaskannya harapan mereka terhadap pelayanan rumah sakit mempengaruhi mau atau tidaknya mereka kembali memakai jasa rumah sakit, faktor penentu kepuasan pasien, berkaitan dengan mutu pelayanan adapun dimensi mutu layanan yaitu bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien bersalin terhadap mutu pelayanan di ruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017 serta diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik. Populasi penelitian ini pasien yang melakukan persalinan di ruang kebidanan. Sampel dalam penelitian ini 91 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan rumus estimasi populasi. Jenis data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari hasil angket melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik pasien tidak mempunyai parameter penelitian kepuasan pasien parameter kehandalan nilai p-value 0,005 terdapat hubungan yang bermakna, sedangkan ketanggapan nilai p-value 0,002 terdapat hubungan yang bermakna, jaminan nilai p-value 0,003 terdapat hubungan yang bermakna, perhatian nilai p-value 0,000 terdapat hubungan yang bermakna, bukti langsung nilai p-value 0,030 terdapat hubungan yang bermakna. Pelayanan harus lebih ditingkatkan kembali karena di khawatirkan akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien di masa masa yang akan datang, meningkatkan kompetensi bidan sesuai dengan tugas dan fungsinya serta lebih mengutamakan keramahan dan kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, mutu pelayanan

Relation of Service Quality to Maternity Satisfaction at RSUD Cibinong Bogor 2017

Abstract

Satisfaction really affects the demand of the patient. Their satisfaction due to hospital's service might determine if they will use the service again or not. Defining factor of the satisfaction of patient. Due to service quality, reliability, responsiveness, guarantee, attention. The objective of this research is to know the relation and by knowing the forecast of patient satisfaction level based on dimension of service quality. This research uses analytical descriptive design. The samples used in this research are patients who gave birth in midwifery room. 91 people are on the sample. The sampling technique is performed by using population estimation formula. Data used is the one obtained from the questionnaire filled by some respondents. The result of this research shows that patient characteristic doesn't have research parameter of patient satisfaction, reliability parameter p value 0.002 has a valuable relation, guarantee of p value 0.003 has a valuable relation. Attention of p value 0.000 has a valuable relation. Direct evidence p value 0.030 has a valuable relation. Service must be upgraded because it is feared it will affect the number of patient visits in the future. Improving midwife competency in accordance with their duty and function, giving priority to service full of hospitality and patience to patient.

Keywords : Patient Satisfaction, Quality of Service

Pendahuluan

Pelayanan keperawatan dan kebidanan di rumah sakit merupakan bagian integral dari upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Bahkan di rumah sakit pelayanan keperawatan adalah penghasil aktivitas terbesar sehingga mencerminkan mutu pelayanan rumah sakitnya. (Kusumapraja 2002)

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan pada pasien rawat inap. Pasien rawat inap merupakan pasien yang kontak secara langsung dan sering dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya pasien yang berada di ruang rawat kebidanan, bukan hanya dalam perawatan saja yang diterima tetapi memerlukan tindakan yang cepat, tepat dan terampil dalam pertolongan persalinan. Mutu pelayanan pasien di ruang rawat inap merupakan suatu nilai tersendiri yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat inap, dan dapat dijadikan strategi dalam pemasaran pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat.

Unit rawat inap merupakan salah satu revenue center rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan (pasien) bias dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat subjektif sekali. Sifatnya selalu berubah dari waktu ke waktu dan berhubungan erat dengan pelayanan yang diterimanya. (Hizrani, dkk 2002)

Menurut Woodside dan Babaskus (1989) melakukan penelitian

terhadap dua rumah sakit dan menemukan bahwa ternyata kepuasan sangat mempengaruhi minat beli ulang pasien. Terpuaskannya harapan mereka terhadap pelayanan rumah sakit sangat mempengaruhi mau atau tidaknya mereka kembali memakai jasa rumah sakit, penelitian yang sama juga dilakukan sebelumnya oleh Zeithmal, Parasuraman, Berry (1979) menemukan bahwa kepuasan mempengaruhi minat beli ulang pasien yang berdampak terhadap pendapatan rumah sakit

Faktor penentu kepuasan pasien, berkaitan dengan mutu pelayanan adapun dimensi mutu layanan menurut Parasuraman yaitu *bukti langsung* (aspek yang terlihat secara fisik, misal peralatan dan personel), *kehandalan* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat dalam memberikan pelayanan), *ketanggapan* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *jaminan* (menimbulkan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan), *perhatian* (kemauan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan). Selain itu terdapat variabel non medik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya yaitu: latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, kepribadian dan lingkungan hidup, faktor karakteristik pasien juga menentukan, seperti: umur, pendidikan dan pekerjaan.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual yang dipakai. Dokter dan

tenaga penunjang medis dan non medis yang bertugas dirumah sakit harus memahami cara melayani konsumen dengan baik terutama pada pasien dan keluarga pasien karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.(Thoha 2006).

Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Cibinong berdiri pada tahun 1982 pada areal seluas 41.974 M² dengan luas bangunan 415 M².Seiring berjalannya waktu RSUD Cibinong semakin berkembang, sehingga perluasan lahan dan pembangunan terus dilakukan.Hingga kini luas area tanah menjadi 53.170 M² dengan luas bangunan menjadi 16.023 M². RSUD Cibinong pada awal berdiri dibawah naungan kepala kantor departemen kesehatan provinsi jawa barat kemudian pada tahun 1986 dilakukan serah terima RSUD Cibinong dari Kakandep Provinsi Jawa Barat kepada Bupati Daerah Tingkat II Kabupaten Bogor. Serah terima ini tertuang dalam Berita Acara Serah Terima nomer 95/Kanwil/TU/III/86.

Berdasarkan profil RSUD Cibinong tahun 2015 indikator penilaian rumah sakit diruang kebidanan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu dan efisiensi pelayanan rumah sakit diperlukan beberapa indikator yaitu *BedOccupancy Ratio(BOR)* presentasi pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu adalah 74,27 *Average Length of Stay (AVLOS)* rata-rata lama pasien dirawat adalah 3,75 *Turn Over Interval (TOI)* rata rata tempat tidur tidak terpakai dari saat terisi ke saat terisi

berikutnya adalah 1,30 hari standar *TOI* 1-3 dan *bed turn over (BTO)* frekuensi pemakaian tempat tidur adalah 72,07.Data kematian pasien kebidanan 6 orang. total pasien kebidanan rawat jalan 6.507, jumlah pasien operasi kasus kebidanan 1.482, jumlah pasien ICU 417, jumlah pasien kebidanan di ICU 61 proporsi status pasien umum (rawat jalan) 1.403 proporsi status pasien BPJS (rawat jalan) 4.963

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 10 pasien tentang kualitas pelayanan perawatan di ruang kebidanan yang meliputi sarana dan prasarana pelayanan, tingkat kehadiran dan ketanggapan petugas dalam melakukan tindakan serta keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan kuisiner didapatkan bahwa 60% pasien menyatakan “tidak puas” terhadap pelayanan yang diberikan petugas seperti dokter yang kurang cepat menanggapi keluhan pasien, kurangnya keramah tamahan petugas terhadap pasien, kebersihan ruangan perawatan yang kurang diperhatikan dan lain lain keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan diruang kebidanan RSUD Cibinong sesuai dengan kuisiner yang dibagikan . Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mendapatkan informasi tentang gambaran tingkat kepuasan pasien bersalin terhadap pelayanan di ruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017.

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu-ibu bersalin di ruang kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong selama periode Mei - Juni 2017. Sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 91 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan karakteristik yang sama. Data yang dikumpulkan dari responden meliputi karakteristik responden, penilaian kepuasan responden dalam lima dimensi mutu selama mendapatkan pelayanan atau tindakan di ruang kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. Analisa univariat melihat distribusi responden. Analisa bivariat digunakan untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menggunakan uji statistik χ^2 (*Chi-Square*).

Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

a. Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Kebidanan RSUD Cibinong

Tabel 1. Distribusi frekuensi menurut Kepuasan Pasien di Ruang Kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017

Kepuasan	Jumlah	Persen(%)
Tidak	48	52,7
Puas	43	47,3

TOTAL	91	100,0
-------	----	-------

Dari tabel di atas diketahui bahwa pasien bersalin di ruang kebidanan RSUD

Cibinong tahun 2017 merasa puas yaitu sebesar 47,3% sementara yang tidak puas justru lebih banyak yaitu sebesar 52,7%. Hal ini menunjukkan, kepuasan pasien bersalin di RSUD Cibinong masih rendah.

b. Distribusi Kehandalan Bidan di Ruang Kebidanan RSUD Cibinong

Tabel

2. Distribusi frekuensi menurut tingkat kehandalan di ruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017

Kehandalan	Jumlah	Persen(%)
Rendah	70	76,9
Tinggi	21	23,1
TOTAL	91	100,0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan kehandalan tinggi sebanyak 23,1% sementara pasien yang menyatakan kehandalan rendah yaitu 76,6% hal ini menunjukkan bahwa tingkat kehandalan bidan di RSUD Cibinong masih rendah

c. Distribusi Ketanggapan Bidan di Ruang Kebidanan RSUD

Cibinong

Tabel 3. Distribusi frekuensi menurut tingkat ketanggapan diruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan ketanggapan rendah sebanyak 80,2% sedangkan pasien yang menyatakan ketanggapan tinggi sebanyak 22,8 % hal ini

Perhatian	Jumlah	Persen(%)
Rendah	52	57,1
Tinggi	39	42,9
TOTAL	91	100,0

menunjukkan bahwa tingkat ketanggapan bidan di RSUD Cibinong masih rendah.

d. Distribusi Jaminan Bidan di Ruang Kebidanan RSUD

Jaminan	Jumlah	Persen(%)
Rendah	69	75,8
Tinggi	22	24,2
TOTAL	91	100,0

Cibinong

Tabel 4. Distribusi frekuensi menurut jaminan bidan diruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan jaminan Tinggi sebanyak 24,2 % sementara pasien yang menyatakan

jaminan rendah sebanyak 75,8 % hal ini menunjukkan tingkat jaminan bidan di RSUD Cibinong masih rendah.

e. Distribusi Perhatian Bidan di

Ketanggapan	Jumlah Persen(%)	
Rendah	73	80,2
Tinggi	18	22,8
TOTAL	91	100,0

Ruang Kebidanan RSUD Cibinong

Tabel

5. Distribusi frekuensi menurut tingkat perhatian bidan diruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan perhatian bidan yang tinggi sebanyak 42,9 % sementara pasien yang menyatakan perhatian rendah sebanyak 57,1 % hal ini menunjukkan bahwa masih kurang tingkat perhatian bidan di RSUD Cibinong.

2. Analisis Bivariat

Berdasarkan uji statistic menunjukkan nilai p.value = (0,005 = 0,005) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pelayanan kebidanan di RSUD Cibinong.

Nilai OR = 5,096 yang menyatakan ketidakpuasan pasien atas

kehandalan bidan rendah, 5,095 kali lebih tinggi dari pada yang menyatakan puas terhadap kehandalan bidan yang tinggi.

Berdasarkan uji statistic menunjukkan nilai $p.value = (0,002 < 0,005)$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pelayanan kebidanan di RSUD Cibinong.

Nilai $OR = 8,038$ yang menyatakan ketidakpuasan pasien atas ketanggapan bidan rendah, 8,038 kali lebih tinggi dari pada yang menyatakan puas terhadap ketanggapan bidan yang tinggi.

Berdasarkan uji statistic menunjukkan nilai $p.value = 0,003 < 0,005$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pelayanan kebidanan di RSUD Cibinong.

Nilai $OR = 5,623$ yang menyatakan ketidakpuasan pasien atas Jaminan bidan rendah, 5,623 kali lebih tinggi dari pada yang menyatakan puas terhadap Jaminan bidan yang tinggi.

Berdasarkan uji statistic menunjukkan nilai $p.value = (0,000 < 0,005)$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara perhatian dengan kepuasan pelayanan kebidanan di RSUD Cibinong.

Nilai $OR = 23,100$ yang menyatakan ketidakpuasan pasien atas perhatian bidan rendah, 23,100 kali lebih tinggi dari pada yang menyatakan puas terhadap perhatian

bidan yang tinggi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dan penelitian terkait adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan *reliability* (kehandalan) terhadap pelayanan kebidanan RSUD cibinong karena kehandalan seorang petugas dalam melayani pasien bias berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien, hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien dan dalam melayani pasien petugas sangat sangat cekatan sehingga hal tersebut dapat menentukan tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik juga mutu pelayanan kesehatan tersebut. dan diharapkan kemampuan Bidan, baik dalam ilmu pengetahuan ataupun keterampilan harus selalu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan segera, akurat dan memuaskan kepada pasien dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan.

Adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap pelayanan kebidanan RSUD cibinong karena daya tanggap petugas yang cepat, upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian kepada pasien menunjukkan bahwa petugas bersungguh sungguh dan bersedia untuk memberikan pertolongan kepada pasien yang membutuhkan sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Dan

diharapkan dalam hal ini pelayanan yang lebih tanggap dan lebih peduli terhadap harapan dan keinginan pasien harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan guna terpenuhinya kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil dan penelitian terkait bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan jaminan terhadap pelayanan kebidanan RSUD cibinong karena jaminan menimbulkan rasa percaya dan yakin untuk sembuh bagi pasien .sehingga diharapkan bagi instansi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan *assurance* dengan cara meningkatkan kemampuan para pegawai dalam menyampaikan sesuatu disertai dengan rasa hormat dan sopan.

Hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan perhatian terhadap pelayanan kebidanan RSUD cibinong karena memberikan perhatian yang tulus bersifat individual yang diberikan pada pasien dengan upaya memahami keinginan pasien sehingga terciptalah kepuasan pasien. Dan diharapkan semua pihak yang terlibat kepuasan pasien harus senantiasa melakukan pelayanan dengan sebaik baiknya dsalam hal ini perhatian penuh pada pasien.

Simpulan

Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, bukti langsung petugas dengan kepuasan pasien di ruang kebidanan RSUD Cibinong tahun 2017 sehingga pelanggan rumah sakit dapat berpendapat dengan sendirinya atas apa yang

client rasakan, jika tidak ditindak lanjuti lebih jauh maka ini berpengaruh pada mutu dan kualitas rumah sakit itu sendiri, yang idealnya bersaing memberikan pelayanan jasa terbaik.

Petugas perlu ditingkatkan kompetensi, sesuai dengan uraian tugas dan fungsinya dengan cara : peningkatan profesionalisme petugas kesehatan melalui pendidikan dan pelatihan, agar memberikan pelayanan dengan baik,

Daftar Pustaka

- Aday. (2000). *Peningkatan Kualitas Pelayanan* : Gramedia Jakarta
- Djoko, W. (1997). *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*, Surabaya : Airlangga University
- Elizabeth, S W. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat.
- Lameshow, S., et al. (2000). *Adequacy of Simple Size in Healthy Study*. John Wiley & Sons : Genewa

- Lumenta, R.J. (2001). *Faktor-Faktor yang Memberi Andil terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit* : Jakarta
- Naidu, A. (2009). “*Factors Affecting Patient Satisfaction And Healthcare Quality*”: *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Bradford.
- Hizrani, may (2002). “*Analilis Kepuasan Pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan dan hubungannya dengan mint beli ulang di rs* : Jurnal penelitian marsi kesehatan masyarakat
- Herlina, S. (2014).*Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal* : Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional 2009.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, (1990).*Dimensi mutu pelayanan untuk mengukur tingkat Kepuasan pasien*.
- Parno. (2014). *Hubungan Kepuasan Pasien Poliklinik Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Rekam Medis RSPAD Gatot Soebroto ditkesad* : Skripsi Mitra Ria Husada
- Pohan I. S. (2002).*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*.Jakarta : EGC
- Putu, A. (2010). *Mutu Pelayanan Puskesmas Perawatan yang Berstatus Badan Layanan Umum Daerah* : Jurnal Penelitian Quality of Services in Health Care Center with General Services Agency Status 2010.
- Rahma, H. (2011). *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan* : Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* :PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- UU No. 44 tahun (2009) Tentang Rumah Sakit
- Widodo,S.S. (2004).*FaktorDominanKepuasanPasienSebagaiDasarPenyusunanUpayaPengembanganMutuPelayananKesehatandiRumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo* :

Jurnal Administrasi dan
Kebijakan Kesehatan. Vol 2 no
1. Januari 2004.

Wiyono, E. (2009). *Perbedaan tingkat
kepuasan peserta jamkesmas
dan pasien
umum di instalasi rawat jalanan
di RSUD Cilegon-
Banten. Yogyakarta FKUI
<http://medicine.uii.ac.id>*

Woro, E. (2002). *Analisis Kepuasan Kerja
Tenaga Keperawatan di
Ruang Rawat Inap RS x
Depok : Jurnal MARSIS vol.4
no 2 2003.*