

KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH BANJARMASIN SIAGA

Sri Purwanti^{1*}, Rima Diaty², Aprisca Hiznadya³
^{1*}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Persada Banjarmasin
Email : wanti2727@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (Wardiah, 2021). Target Tingkat Kepuasan Pasien yang ditetapkan untuk tahun 2021 adalah 79%. **Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga. **Metode:** Desain penelitian ini menggunakan Cross Sectional dengan metode survey analitik. **Hasil:** Dari penelitian ini didapatkan sebanyak 50 responden (92,59%) pada uji reliability dengan p-value = 0,696 (p-value \leq 0,05) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara reliability (kehandalan), sebanyak 48 responden (88,89%) pada uji responsiveness (ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan, sebanyak 44 responden (81,48%) dengan p-value = 0,004 (p-value \leq 0,05) artinya ada hubungan yang signifikan antara responsiveness (ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan, sebanyak 44 responden (81,48%) pada uji assurance dengan p-value = 0,521 (p-value \leq 0,05) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara assurance (jaminan), sebanyak 48 responden (88,89%) dengan p-value = 0,300 (p-value \leq 0,05) pada uji empathy artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara empathy (perhatian) dengan kepuasan pasien, dan sebanyak 50 responden (92,59 %) dengan p-value = 0,002 (p-value \leq 0,05) artinya ada hubungan yang signifikan antara tangible (bukti fisik/bukti langsung). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara responsiveness (kehandalan) dan tangible (bukti fisik/bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga dan tidak terdapat hubungan antara reliability (handal), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga

Kata kunci: Kepuasan pasien, rawat jalan, mutu pelayanan, Rumah sakit

ABSTRACT

Background: The quality of health services can meet all customer expectations through continuous improvements in the processes that are carried out. The customers, namely patients, families, and others who seek services (Wardiah, 2021), expect high-quality services. The Target Patient Satisfaction Rate set for 2021 is 79%. **Research Objectives:** The objective of this research is to determine the outpatient patient satisfaction level with the quality of health services at the Special Surgical Hospital of Banjarmasin Siaga. **Methods:** The design of this research uses a cross-sectional analytical survey method.

Results: The study revealed that 50 respondents (92.59%) participated in the reliability test with a p-value of 0.696 (p-value \leq 0.05), which indicates that there was no significant relationship between reliability. In the responsiveness test, 48

respondents (88.89%) were evaluated for outpatient satisfaction, and as many as 44 of them (81.48%) exhibited a significant relationship with a p-value of 0.004 (p-value \leq 0.05), implying that there is a correlation between responsiveness and outpatient satisfaction. In the assurance test, 44 respondents (81.48%) were evaluated with a p-value of 0.521 (p-value \leq 0.05), meaning that there was no significant relationship between assurance (guarantee). In the empathy test, 48 respondents (88.89%) were evaluated with a p-value of 0.300 (p-value \leq 0.05), suggesting that there was no significant relationship between empathy (attention) and patient satisfaction. The tangibles test involved 50 respondents (92.59%), with a p-value of 0.002 (p-value \leq 0.05), indicating a significant relationship between tangibles and patient satisfaction.

Conclusion: *The research shows a significant relationship between responsiveness (reliability) and tangibles (physical evidence/direct evidence) with outpatient satisfaction at the Banjarmasin Siaga Special Surgery Hospital. However, there is no relationship between reliability (reliable), assurance (guarantee), and empathy (attention) on outpatient satisfaction at the hospital.*

Keywords: *hospital, outpatient care, Patient satisfaction, service quality,*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit (RS) adalah institusi pemberi pelayanan kesehatan yang harus memiliki wawasan yang luas dan holistik dalam memenuhi kebutuhan pasien dan masyarakat yang dinamis. Mutu merupakan hal perpaduan sifat-sifat dan karakter produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Mutmainnah et al., 2021). Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (Wardiah, 2021).

Berdasarkan 5 dimensi utama yang berorientasi pada pelanggan yaitu 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (insurance), empati (empathy), bukti fisik atau bukti langsung (tangible). Tingkat kepuasan pasien merupakan angka yang diperoleh dari hasil survei kepuasan pasien atau pelanggan dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat unit layanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik (Harun & Wijayantono, 2019).

Survei kepuasan pasien dilaksanakan secara internal oleh Kelompok Substansi Hukum Organisasi dan Humas melalui Subbagian Hubungan Masyarakat Standar/target dari indikator Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit sebagai unit layanan di instansi pemerintah mencapai nilai yang sangat baik jika kepuasan mencapai nilai lebih dari 88,30% (KemenPAN RI, 2017). Target Tingkat Kepuasan Pasien yang ditetapkan untuk tahun 2021 adalah 79%. Hasil pengukuran survei kepuasan pasien dari seluruh unit layanan yang terkait pelayanan langsung kepada pasien pada tahun 2021 mencapai nilai 81,74%. Seluruh unit kerja mendapatkan kriteria kinerja baik (B) berdasarkan Keputusan Menteri PAN RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik, karena berada pada rentang kepuasan 76,61 – 88,30. Dari data diatas pelayanan pasien pada instalasi rawat jalan, tingkat kepuasan pasien masih di bawah persentase instalasi/ unit kerja lainnya sebesar 79,85.

Hal inilah yang menjadi fenomena Rumah Sakit yang masih harus ditingkatkan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, terdapat pasien yang datang untuk rawat jalan ada yang tidak sesuai dengan domisili tempat tinggal, akses pelayanan kesehatan serta ketidaktahuan atau kurangnya pengetahuan pasien mengenai vaksinasi juga menjadi kendala terhadap mutu pelayanan yang berpengaruh kepada capaian Pihak rumah sakit secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang belum mencapai target.

Dari uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengetahui tentang “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga”.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey analitik dan rancangan penelitian menggunakan Cross Sectional ialah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach yang artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2012). Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat ke Poliklinik Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga.

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang berobat di Poliklinik Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga sekitar 58 orang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara non probability sampling menggunakan metode purposive sampling yaitu pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Perhitungan besar sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin dalam (Ryan 2013 dalam Argista, 2021) dan yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

n = Jumlah sampel minimal
N = Populasi
e = Margin of error 5%

Keterangan :

Pada pengolahan data entri/Input dilakukan langkah seperti, coding yaitu mengklarifikasi jawaban-jawaban dari responden ke dalam kategori-kategori, biasanya klarifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban. *Checking* pada tahap kedua ini dilakukan upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau dikumpulkan. *Cleaning* merupakan pengecekan kembali data yang sudah dientri apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut kemungkinan terjadi ada saat kita mengentri data ke komputer. Data bersih pada tahap ini setelah dilakukan proses cleaning tidak ada data yang belum terisi, kemudian dengan menggunakan *coding* atau pengkodean agar data bisa dimasukkan kedalam SPSS untuk pengolahan data. Data diolah menggunakan program sistem komputerisasi. Maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat.

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekwensi dan persentase dari setiap variabel. Didalam penelitian ini menggunakan komputerisasi.

Analisis bivariat adalah analisis yang digunakan untuk melihat hubungan masing-masing variabel independen terhadap variable dependen. Analisis yang digunakan yaitu Chi-Square karena variable X dan Y berupa skala ordinal yaitu kategorik. pengaruh variabel independen dan dependen dilakukan dengan menggunakan uji Chi-Square untuk menentukan apakah variabel tersebut

masuk kedalam model regresi, dimana hanya dengan $p < 0,005$ yang dapat masuk ke dalam model regresi logistik sederhana pada analisis multivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan karakteristik demografi pasien di instalasi rawat jalan Rumah sakit khusus bedah Banjarmasin Siaga:

Tabel 1. Karakteristik Demografi Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga

Karakteristik		Responden	
		N	%
Jenis kelamin	Laki laki	16	30
	perempuan	38	70
Status Pernikahan	Belum menikah	8	15
	Menikah	46	85
Pendidikan	SD	1	2
	SMP	2	4
	SMA	29	54
	Diploma	15	28
	Sarjana	7	13
Pekerjaan	Tidak bekerja	16	30
	Wiraswasta	7	13
	Swasta	12	22
	Lainya	18	33

Sumber: Data Primer, 2023

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga

Hasil hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga ini dianalisis menggunakan *Chi-Square* dalam bentuk data data nominal. Hasil berikut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 Analisis bivariat Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga

Variabel	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<i>Tangibility</i>							
Baik	37	74	13	26	50	100	0,002
Tidak Baik	0	0	4	100	4	100	
<i>Reliability</i>							
Baik	30	69,77	13	30,23	43	100	0,696
Tidak Baik	7	63,64	4	36,36	11	100	

<i>Responsiveness</i>							
Baik	36	75	12	25	48	100	0,004
Tidak Baik	1	16,66	5	83,34	6	100	
<i>Assurance</i>							
Baik	31	70,45	13	29,55	44	100	0,521
Tidak Baik	6	60	4	40	10	100	
<i>Empathy</i>							
Baik	34	70,83	14	29,17	48	100	0,300
Tidak Baik	3	50	3	50	6	100	
Total	37	68,52	17	31,48	54	100	

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara *responsiveness* (kehandalan) dan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga dan tidak terdapat hubungan antara *reliability* (handal), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75. 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014. Jakarta : Menkes RI
- Sulastris dkk. 2021. Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lurasik Kabupaten timor tengah utara. *Jurnal pazih_pergizi pangan DPD NTT*. Vol. 10(2)2021.
- Saputra, Adisurya dan Ariani Nurlitas. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*. Vol.1(1) 2019. Akper Yarsis.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan manajemen RS*, 6(1), 9-15,
- Bunet, G. C. E., Lolo, W. A. dan Rumondor, E. M. (2020) "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko," *Pharmacon*, 9(3), hal. 397. doi: 10.35799/pha.9.2020.30024.
- Sari, F. P. (2018) *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK IV Madiun Tahun 2018*. STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Muzer, A. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Widiasari, Handiyani, H. dan Novieastari, E. (2019) "Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit," *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), hal. 43–52. doi: 10.7454/jki.v22i1.615.

- Indiyani, V dan Herfiyanti, L. 2021. *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Bina Sehat*. Vol.1. No.7. Juli 2021:882-892
- Lismiran. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Palembang*. Vol.11. No.1. Juni 2021:39-45.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wahab Sjahrante Samarinda.
- Pasalli, A dan Patattan, A. A. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal*. Vol.4. No. 1. Juni 2021:14-19