

## HUBUNGAN MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BUDI MULIA KOTA BITUNG

Christiana R. Muntiaha\* Febi K. Kolibu\* Ribka Wowor\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya asuhan kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. **Metode Penelitian :** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional study. Penelitian ini dilaksanakan bulan April-Juli 2018 di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat inap dari bulan Januari-Maret sejumlah 1.922, sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada kelas I, II, dan III 95 pasien. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariate dengan menggunakan uji korelasi spearman. **Hasil Penelitian :** Menunjukkan  $H_1$  diterima artinya ada hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung dengan nilai  $p= 0,002$  ( $P_{value} < 0,05$ ), dan nilai koefisien korelasi didapatkan 0,315\*\*. Mutu Jasa Pelayanan kesehatan 52,6% memilih baik dan tingkat kepuasan pasien 60% yang merasa puas. **Kesimpulan :** Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia. Pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan karena mutu jasa pelayanan kesehatan sudah baik di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.

**Kata Kunci :** Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

**Background :** The quality of health services is the degree of fulfillment of health care. Hospitals are health care institutions that provide health services such as inpatient, outpatient and emergency services. Patient satisfaction is the first indicator of a hospital and a measure of service quality. **Method :** This was a descriptive analytic quantitative research with cross sectional study design. This research was conducted in April-July 2018 at Budi Mulia Hospital, Bitung City. The population in this study were all inpatients from January to March totaling 1,922 patients, and the samples in this study were inpatients in class I, II, and III which was 95 patients. The instrument used was a questionnaire. Data analysis was univariate analysis and bivariate analysis using Spearman correlation test. **Results :** This study showed the correlation between the quality of health care services and the level of inpatients satisfaction at Budi Mulia Hospital in Bitung City, with  $p$  value = 0.002 ( $p$  value  $< 0.05$ ), and correlation coefficient value was 0.315 \*\*. There was 52.6% respondents chose good for health service quality and 60% patients who felt satisfied for satisfactory level. **Conclusion :** There was a significantly correlation between the quality of health care services and the level of inpatients satisfaction at Budi Mulia Hospital. If the quality of health services improved patient satisfaction rate will increase.

**Keywords:** quality of health care Services and the level of inpatients satisfaction

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau

perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya

secara wajar, efisien, efektif, dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azwar, 1999). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44 Tahun 2009). Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Berdasarkan penelitian sejenis yang sama dalam jurnal Tazkiyatun Nafs Az-zahroh tahun 2017 menjelaskan Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien dan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti Eka

Nurchayanti dan Happy Setiawan tahun 2017 dalam jurnalnya di jelaskan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung memiliki banyak pengunjungnya atau pasien dan pasien banyak yang datang berobat kembali di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung sehingga penulis tertarik untuk meneliti di Rumah Sakit Budi Mulia. Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung memiliki jumlah pengunjung 7.942 pasien rawat inap pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 dari bulan Januari sampai Maret dengan jumlah 1.922 pasien rawat inap dan pasien rawat jalan 13.438. Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung adalah Rumah Sakit Swasta dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan dari Pelayanan Kesehatan yang ada di kota Bitung. Rumah Sakit Budi Mulia merupakan Rumah Sakit kelas C yang telah terakreditasi Perdana. Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung memiliki fasilitas dan sarana yaitu Rawat Jalan, Rawat Inap, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, Sarana Penunjang Medik, Sarana Penunjang Non Medik (Profil Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung, 2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian bersifat deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung dari bulan April–Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung 1.922 pasien rawat inap dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada kelas I, II, III dengan menggunakan rumus slovin 95 responden. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Analisis data pada penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariate dengan menggunakan uji korelasi spearman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Tabulasi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

No	Kategori	Jumlah (n)	%
1	Tinggi	30	31,6
2	Sedang	50	52,6
3	Rendah	5	5,3
4	Sangat Rendah	10	10,5
Total		95	100

Tabel 1 memperlihatkan bahwa jawaban tertinggi yaitu 50 (52,6%) responden memilih kategori sedang, dan yang

terendah yaitu 5 (5,3%) responden memilih kategori rendah.

Tabel 2. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pasien

No	Kategori	Jumlah (n)	%
1	Tinggi	21	22,1
2	Sedang	57	60
3	Rendah	8	8,4
4	Sangat Rendah	9	9,5
Total		95	100

Tabel 2 memperlihatkan jawaban tertinggi yaitu 57 (60%) responden memilih sedang, dan jawaban terendah 8 (8,4%) responden memilih rendah.

Tabel 3. Hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

	Jumlah (n)	Nilai Korelasi (r)	Nilai Sig (p)
Mutu Pelayanan Kesehatan – Tingkat Kepuasan Pasien	95	0,315**	0,002

Tabel 3 menunjukkan hasil uji bivariate dengan menggunakan uji korelasi spearman didapatkan nilai signifikan atau sig. (2-tailed) sebesar 0,002, karena nilai Sig. (2-tailed) 0,002 < (lebih kecil) dari 0,05, maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat

kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. Nilai koefisien korelasi didapatkan positif 0,315\*\* yang artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung cukup erat dan jika mutu jasa pelayanan kesehatan ditingkatkan maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

### **Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit Budi Mulia Kota Bitung. Dari hasil penelitian didapatkan jawaban tertinggi yang memilih baik 50 responden 52,6%, sedangkan jawaban terendah yang memilih kurang baik 5 responden 5,3%. Berdasarkan jawaban responden dapat dilihat bahwa mutu jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Budi Mulia dalam kategori baik. Pasien merasa baik dikarenakan mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Budi Mulia sesuai dengan harapan pasien saat di rawat di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016) menunjukkan  $p\text{-value} < \alpha$  (0.05) yang berarti bahwa ada hubungan antara akses terhadap layanan kesehatan dengan

kepuasan responden. Penelitian yang dilaksanakan oleh Mukti (2013) menunjukkan bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,023$ , karena nilai  $p < 0,05$  hal ini berarti ada pengaruh kompetensi teknis terhadap kepuasan pasien. Jika mutu jasa pelayanan kesehatan yang dirasakan sama atau lebih sesuai yang diharapkan maka jasa pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas/bermutu dan memuaskan (Purnama, 2006).

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sesuai dengan harapan dan kemauan pasien. Dari hasil penelitian didapatkan jawaban tertinggi yang memilih puas 57 responden 60%, sedangkan jawaban terendah yang memilih kurang baik 8 responden 8,4%. Berdasarkan jawaban responden dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Budi Mulia dikategorikan puas. Berdasarkan jawaban pasien yang di dapat dari wawancara banyak yang memilih puas dikarenakan pemberian pelayanan kesehatan terhadap kebutuhan pasien dalam hal ini pemeriksaan, perawatan dan pengobatan yang diberikan oleh perawat dan dokter, sikap petugas, kesigapan petugas dalam

menangani pasien, komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan, kondisi ruang rawat inap, fasilitas dan peralatan medis yang ada di Rumah Sakit Budi Mulia pasien merasa puas. Jika pasien merasa puas maka pasien bersedia kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Pasien akan memberikan respon yang baik dan perasaan yang puas apabila dia mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2015) menunjukkan bahwa setengah responden yaitu sebanyak 25 responden (50%) mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Menurut peneliti untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, ada beberapa ukuran tingkat kepuasan yaitu hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan. Jika ukuran tersebut sudah terpenuhi oleh tenaga medis maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter atau profesi pelayanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien (Pohan, 2015).

### **Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan yang baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam kuesioner yang digunakan ada 24 pernyataan dan tingkat kepuasan pasien ada 20 pertanyaan yang sesuai dengan 8 dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang diteliti secara bersamaan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang didapati ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan nilai  $p = 0,002$ , jika nilai  $p < 0,05$  maka artinya ada hubungan antara variabel sehingga  $H_1$  diterima atau ada hubungan yang signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, dan tingkat kekuatan (keamatan) korelasi cukup erat antara dua variabel  $r = 0,315^{**}$ . Angka koefisien korelasi bernilai positif sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah dengan demikian dapat diartikan bahwa jika mutu jasa pelayanan kesehatan semakin ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Kenyataan yang didapatkan banyaknya pasien rawat inap yang datang berobat kembali di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung karena pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sesuai dengan harapan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Andriani dan Sunarto (2009) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang menunjukkan bahwa responden sebanyak 79 orang (41%) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien termasuk kategori sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Sebanyak 94 orang (49%) menyatakan termasuk kepuasan yang dirasakan kategori puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Dan sebanyak 19 orang (10%) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien termasuk kategori cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Secara keseluruhan dari hasil- hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya mutu jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Bagi pasien mutu jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan salah satu faktor untuk memilih rumah sakit yang berkualitas dan baik. Sedangkan bagi praktisi medis sendiri, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya mutu jasa pelayanan kesehatan para praktisis medis dituntut untuk semakin teliti, telaten dan hati-hati dalam bertindak. Bagi pemerintah, adanya mutu jasa pelayanan kesehatan dapat dijadikan

sebagai standar dalam memutuskan salah atau benarnya suatu kebijakan atau pertimbangan pada rumah sakit. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi kontrol, atau membutuhkan pelayanan yang lain (sabarguna, 2004).

### **Keterbatasan Penelitian**

1. Beberapa responden yang menolak atau keberatan untuk mengisi kuesioner dengan alasan takut pelayanan yang diberikan akan berubah dan takut akan berpengaruh terhadap biaya perawatan di rumah sakit jika mengisi kuesioner.
2. Sebagian responden ada yang tidak dapat membaca/ menulis, sehingga waktu yang diperlukan menjadi lebih banyak karena harus membacakan kuesionernya satu persatu.
3. Responden yang berusia lanjut, banyak yang kurang dapat berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia. Sehingga tenaga dan waktu yang diperlukan lebih banyak karena harus menggunakan bahasa daerah setempat.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini :

1. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung dikategorikan baik.
2. Pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.
3. Terdapat hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung

## SARAN

Saran dari penelitian ini :

1. Rumah Sakit  
Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung hendaknya lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana, serta pelayanan kesehatan yang ada di ruang rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung.
2. Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Penelitian ini sangat penting dalam dunia pendidikan khususnya bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat, kiranya penelitian ini dapat digunakan untuk acuan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Andriani S, Sunarto. 2009. Jurnal Vol.2, no. 1. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum*

*Daerah Kabupaten Magelang. Universitas Islam Indonesia Jakarta. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>. Pdf. Diakses tanggal 18 juli 2018*

Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Tengerang Selatan : Binarupa Aksara publisher

Az-zahroh, T. N. 2017. Jurnal Vol.12, no.2. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik. <http://journal.umg.ac.id/index.php/psikosains/article/download.pdf>. Diakses tanggal 04 April 2018

Fitri A, Najmah., Asmaripa A. 2016. Jurnal Vol. 7, No.01. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*. Universitas Sriwijaya. <http://media.neliti.com>. Pdf. Diakses Tanggal 11 Juli 2018

Mukti, W. Y, Asia H., Mapeaty N. 2013. Jurnal Vol 2, no. 3. *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. Universitas Hasanudin. Pdf. <http://media.neliti.com>. Diakses Tanggal 10 Juli 2018

Nurchayanti E, Happy S. 2017. Jurnal Vol. 3, no. 1. *Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasin Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya*. Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. <http://jurnal.stikesyrsds.ac.id/index.php/JMK/article/download.pdf>. Diakses tanggal 05 April 2018

Pohan, I.S. 2015 . *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC

Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

