

**SAREDIMENSI MUTU PELAYANAN PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KAREL SADSUITUBUN LANGGUR
KABUPATEN MALUKU TENGGARA TAHUN 2013**

***SERVICE QUALITY DIMENSIONS IN INPATIENT UNIT OF LOCAL GENERAL
HOSPITAL KAREL SADSUITUBUN LANGGUR SOUTHEAST MALUKU
REGENCY OF 2013***

¹ *Levina. S Kelmanutu, ² A. Indahwaty Sidin, ² Alimin Maidin*
¹ *Puskesmas Un Kota Tual, ² Manajemen Rumah Sakit FKM Unhas*
(kelmanutuelvin@yahoo.com / 085397298764)

ABSTRAK

Masih banyak keluhan pasien yang disampaikan yaitu, pasien mengeluhkan tentang ketepatan waktu dalam pemeriksaan rutin, perawat sering mengacuhkan pasien yang datang, juga keluhan yang disampaikan adalah faktor fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini adalah observasional deskriptif yaitu untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur. Dan penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – Februari Tahun 2013, dengan jumlah sampel 80 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan menggunakan kuesioner, untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur menyatakan cukup baik terhadap ketepatan waktu (98.7%), informasi (85.0%), dan hubungan antar manusia (95.0%). Berbeda halnya dengan kenyamanan (65.0%), dimana sebagian besar responden menyatakan kurang nyaman. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap mutu pelayanan pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara 51.3% menyatakan cukup baik, dan 48.7% menyatakan kurang baik. Saran yang diberikan adalah hendaknya beberapa petugas yang kurang tanggap terhadap segala macam kebutuhan pasien, sekiranya lebih bersedia untuk meluangkan waktunya mendengarkan keluhan maupun keinginan pasien. Hendaknya pihak Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur lebih memperhatikan ketersediaan Air yang kurang pada hampir setiap ruang perawatan. Hendaknya petugas dapat memperbaiki dan menjaga kebersihan sarana dan prasarana rumah sakit, karena semua ini sangat berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Ketepatan waktu, Informasi, Hubungan Antar Manusia, Kenyamanan.

ABSTRACT

There is still complaint of many patients who submitted, such as the patient complained about the timeliness of routine examinations, nurses often ignore patients who come, and also other complaints is facility factor. This study aims to know the quality of health services. The method of this study was an observational descriptive study is to know the description of service quality in local hospitals of Karel Sadsuitubun Langgur. The population of this study were patients who use inpatient unit at local hospital of Karel Sadsuitubun Langgur during January to February in 2013, with a sample of 80 respondents. The method used in this study is a survey using questionnaires, to know the description of health services quality. The results of study showed that the majority of respondents states that local hospitals of Karel Sadsuitubun Langgur stated quite well to the timeliness (98.7%), information (85.0%), and relationship between human (95.0%). Unlike the case with comfort (65.0%), where the majority of respondents states less comfortable. Overall, respondent's perceptions of service quality is 51.3% stated good enough, and 48.7% stated poor. Recommendation given is should be some officers who are less responsive to the needs of patients of all kinds, if only more willing to spend time listening to the complaint and wishes of the patient, the hospital of Karel Sadsuitubun Langgur is should more attention to the availability of water is lacking in almost every treatment room, officers should be improve and maintain the cleanliness of hospital facilities and infrastructure. Because all of these greatly affect the health service quality.

Keywords: *quality service, timeliness, information, relationship between human, amenity.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai salah satu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab yang sama dengan institusi pelayanan kesehatan lainnya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peran tersebut saat ini makin menonjol mengingat munculnya perubahan-perubahan pola penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi masyarakat. Kesemua faktor tersebut turut mempengaruhi harapan masyarakat akan pelayanan yang bermutu (Aditama, 2002). Mengukur mutu pelayanan rumah sakit dilakukan secara tidak langsung melalui petunjuk-petunjuk (indicator, kriteria, dan standar) yang dianggap relevan dengan aspek-aspek tertentu yang ada perannya dalam produksi jasa. Indikator pelayanan rumah sakit dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan (Jacobalis,1998).

Menurut Harold Koenig HFZ, 1994 yang dikutip dari Susanto (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit meliputi faktor internal dan eksternal rumah sakit. Faktor internal berasal dari rumah sakit yang meliputi faktor input yakni SDM, Sarana dan Fasilitas, dan faktor proses pelayanan yang meliputi pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan penunjang. Sedangkan faktor eksternal lebih kompleks tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kondisi pasien.Selain itu juga faktor-faktor lain yang mempengaruhi BOR suatu rumah sakit seperti struktur organisasi, budaya rumah sakit, standar pelayanan, demografi, dan lain-lain.

Outcome dari proses pelayanan rumah sakit merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan. *Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan mutu pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. Dan mutu itu dapat diukur dengan beberapa dimensi, sehingga dimensi-dimensi ini bisa dianalisis apakah suatu produk atau pelayanan yang diberikan sudah bermutu ataukah tidak (Hardiana,2005).

RSUD Karel Sadsuitubun Langgur merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara yang menjadi pusat rujukan di Kabupaten Maluku Tenggara dan Kota Tual. RS ini merupakan rumah sakit Tipe C. Adapun VISI dari rumah sakit Karel Sadsuitubun Langgur adalah” *Menjadi Rumah Sakit Pusat Rujukan yang Profesional dan Kompetitif* “. serta MOTTO “ *Kepuasan Anda adalah Kebahagiaan Kami*” (Profil RSUD Karel Sadsutubun Langgur, 2011).

Dengan demikian Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi pasien/pelanggan,

sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama untuk pelayanan dasar yang bersifat pokok seperti Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Kebidanan/Kandungan, juga memberikan pelayanan penunjang serta pelayanan rujukan. Karena pentingnya menjaga mutu pelayanan pada unit rawat inap, maka telah banyak penelitian yang meneliti tentang mutu pelayanan unit rawat inap di rumah sakit, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Magrib (2002) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar menyatakan bahwa 38,75% responden yang mengatakan keadaan kamar baik, sedangkan 61,25% lainnya mengatakan keadaan kamar pasien kurang. Menjaga kondisi kamar dan sekitar sangatlah penting. karena kondisi kamar perawatan sangat berhubungan dengan keselamatan pasien yang merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan di rumah sakit. Hal inilah kemudian yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti tentang mutu pelayanan kesehatan pada unit rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur dilihat dari sepuluh dimensi mutu pelayanan berdasarkan dimensi mutu yang dipaparkan oleh L.D. Brown, untuk pengembangan pelayanan kesehatan dimasa mendatang.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *survey deskriptif* yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan ruang perawatan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, yakni Ruang VIP/Kls I, Kls II, dan kls III meliputi; bangsal anak, bersalin, bedah, pria dan wanita sebanyak 486 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang melalui teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada pasien dalam hal ini responden Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur untuk dijawab dan diisi oleh responden dengan sejujurnya. Data sekunder diperoleh dari Instansi setempat dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur yang meliputi Profil Rumah Sakit, Laporan Tahunan, catatan rekam medik dan beberapa penelusuran dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengolahan data dilakukan secara elektronik dengan menggunakan computer program SPSS. Data yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan narasi.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam kelompok umur 20 – 29 tahun sebanyak 19 orang (23.8%) dan paling sedikit adalah responden yang berada pada kelompok umur 10 – 19 tahun sebanyak 6 orang (7.5%). Mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 53 orang (66.2%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 27 orang (33.8%). Tamatan SLTA sebanyak 36 orang (45.0%) dan paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah sebanyak 3 orang (3.8%). Responden (27 orang atau 38.8%) sebagai petani, sedangkan yang bekerja sebagai ABRI/POLRI dan Nelayan sebanyak 1 orang (1.3%).

Analisis Bivariat

79 responden (98.7%) menyatakan bahwa tenaga kesehatan tepat waktu dalam menangani pasien. Dan hanya 1 responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan tidak tepat waktu dalam menangani pasien. Dalam hal ini berdasarkan jawaban sebagian responden yang menyatakan bahwa hasil laboratorium yang diberikan belum tepat waktu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur kabupaten Maluku Tenggara telah memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap pasien, khususnya menyangkut variabel ketepatan waktu. 68 responden (85.0%) menyatakan merasa cukup atas informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. 12 responden (15.0%) menyatakan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang menangani pasien masih kurang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara telah memberikan informasi pelayanan yang cukup baik berdasarkan data yang diperoleh, tetapi masih juga terdapat kekurangan informasi pelayanan yang diperoleh berdasarkan beberapa pernyataan jawaban responden. mayoritas responden menyatakan bahwa hubungan antar manusia yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan yang menangani pasien menyatakan cukup sebanyak 76 orang (95.0%) sedangkan responden yang menyatakan hubungan antara manusia yang ditunjukkan petugas kesehatan menyatakan tidak baik sebanyak 4 responden (5.0%). 28 responden (35.0%) menyatakan cukup terhadap kenyamanan. Dan lebih banyak 52 responden (65.0%) yang menyatakan kurang terhadap kenyamanan. 41 responden (51.3%) menyatakan cukup terhadap mutu pelayanan. Dan 39 responden (48.7%) yang menyatakan kurang terhadap mutu pelayanan.

PEMBAHASAN

Ketepatan Waktu

Hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara, menunjukkan bahwa 1.3% responden menyatakan petugas kesehatan tidak tepat waktu. Hal ini dikarenakan hasil laboratorium yang diberikan belum sesuai dengan tenggang waktu yang ditetapkan. Ketepatan waktu pelayanan, jadwal pelayanan rumah sakit diantaranya berupa pemberian makanan dan obat-obatan bagi pasien yang keseluruhannya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Cut (2009) di Puskesmas Kota Medan yang menunjukkan bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien, hal ini juga ditegaskan Parasuraman, dkk (1998) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen.

Menurut Lovelock dan Wright (2002), ketepatan waktu adalah kesesuaian pelayanan medis yang diberikan dari apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Jika semua pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya tingkat kepuasan pasien. Tjiptono (2005), mendefinisikan ketepatan waktu adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti rumah sakit memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa rumah sakit yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati".

Banyak faktor yang mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan, misalnya ketersediaan peralatan, pegawai yang terampil dan berdisiplin dan birokrasi yang tidak berbelit-belit. Kondisi ini perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen sebab kehandalan suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan pengguna jasa. Pendapat lain yang menguatkan pentingnya kehandalan dalam suatu pelayanan jasa adalah dari Moenir (1995) yang menyatakan agar layanan dapat memuaskan konsumen yang dilayani, maka waktu pelayanannya harus tepat. Apabila seluruh indikator ketepatan waktu sebagaimana yang diuraikan di atas dapat diwujudkan maka dapat meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Wilde (2009) telah membuktikan secara jelas tentang pentingnya waktu tanggap (*response time*) bahkan pada pasien selain penderita penyakit jantung. Mekanisme *response*

time juga dapat mengurangi beban pembiayaan. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan response time yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen rumah sakit/puskesmas sesuai standar.

Yoon et al (2003) mengemukakan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keterlambatan pelayanan antara lain karakter pasien, penempatan staf, ketersediaan peralatan dan petugas kesehatan, pelaksanaan manajemen, dan strategi pemeriksaan dan penanganan yang dipilih. Hal ini bisa menjadi pertimbangan dalam menentukan konsep tentang waktu tanggap penanganan kasus di rumah sakit/Puskesmas.

Informasi

Hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur menunjukkan bahwa terdapat 85.0% responden yang menyatakan cukup dengan pelayanan petugas. Pasien yang menyatakan bahwa pelayanan petugas dalam hal informasi masih kurang adalah pasien yang tidak diberikan informasi mengenai kegunaan obat yang dikonsumsi. Petugas hanya memberikan obat sesuai resep yang dimaksud tanpa menjelaskan kegunaannya. Hal ini tentu saja sangat bertentangan dengan Keputusan Dirjen Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan No: HK.01.DJ.II.093 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit. Hal-hal yang perlu diinformasikan kepada konsumen kesehatan (pasien) antara lain, Nama obat (merk dagang) dan kegunaannya, Cara menggunakan (aturan pakai, dosis, serta waktu penggunaan), Cara penyediaan obatnya, Efek samping, Pantangan selama penggunaan obat, Cara penyimpanan obat, Tindakan terhadap persediaan obat yang tersisa padahal sakit sudah dirasakan sembuh, Tindakan apabila terjadi kesalahan dosis maupun kesalahan makan obat, dan Tindakan pencegahan dari jangkauan anak kecil. Santoso, (1997) menyatakan bahwa pasien yang mengatakan baik dengan informasi yang diberikan oleh petugas adalah mereka yang biasa diberikan informasi mengenai penyakitnya oleh petugas secara lebih jelas, tidak rumit dan mudah dimengerti.

Adapun pasien yang menyatakan cukup dengan pelayanan petugas terhadap hal informasi, adalah penjelasan tindakan-tindakan pelayanan. Sedangkan yang menyatakan tidak baik dengan informasi yang diberikan oleh petugas adalah responden yang telah berusia lanjut yang sulit untuk memahami apa yang dijelaskan oleh petugas, selain itu sebagian besar pasien juga kesulitan mengerti bahasa medis yang biasa digunakan oleh petugas, sehingga pada saat petugas melakukan pemeriksaan, diagnosa dan pengobatan, mereka kadang-kadang bingung

dan umumnya hanya bisa menerima tindakan medis yang dilakukan terhadap mereka, tanpa ada keinginan untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang penyakit yang dideritanya, yang penting bagi mereka adalah ditangani oleh petugas. Hasil penelitian tersebut sama dengan hasil penelitian Aritonang (2009) yang menyatakan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju, tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan adalah pasien yang telah berusia lanjut sehingga sulit memahami apa yang dijelaskan oleh petugas dan telah berulang kali mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur, informasi tentang jam berkunjung pasien, lebih banyak mengatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Dan berdasarkan wawancara penulis dengan pasien mengatakan bahwa mereka sangat terganggu pada jam-jam istirahat karena keluarga pasien berkunjung secara terus-menerus tanpa menghiraukan waktu istirahat pasien, dan juga tidak ada teguran dari petugas jaga. Dengan demikian yang harus diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur agar dapat memperhatikan waktu berkunjung pasien yang efisien sehingga tidak mengganggu waktu istirahat pasien, dan juga sebagian pasien menginginkan agar kegunaan obat yang diberikan oleh petugas dapat dijelaskan dengan baik kepada pasien karena mereka sangat menginginkan penjelasan.

Penelitian Leine (1996) menyatakan bahwa ketersediaan informasi merupakan faktor terpenting bagi pasien didalam persepsi mutu pelayanan kesehatan. Bahkan Surjadjaja (1998) menemukan dalam penelitiannya bahwa persepsi pasien mengenai pelayanan bermutu yaitu jika pasien diberi informasi dengan jelas dan dapat dipahami. Dengan meningkatnya tingkat kesejahteraan masyarakat serta pendidikan yang telah berkembang, maka masyarakat kini telah menyadari akan haknya sebagai pasien dan mereka akan menuntut ketersediaan informasi sebagai bagian dari pelayanan kesehatan.

Zeithaml-Parasuraman-Berry (1998 : 23), mengemukakan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut kemulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan, dan sebagainya.

Hubungan Antar Manusia

Hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah karel Sadsuitubun Langgur menunjukkan bahwa 95.0% responden menyatakan cukup dengan pelayanan petugas terkait hal hubungan antara manusia. Hal ini sejalan dengan penelitian Bart (1991) menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada

pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Tandya (2008), faktor perhatian personal mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Maka dari itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Walaupun hasil penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur rata-rata responden mengatakan bahwa cukup dengan pelayanan hubungan antar manusia atau relasi yang baik yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, namun yang tetap diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit adalah dokter jarang memberikan kesempatan bertanya kepada pasien pada saat melakukan pemeriksaan/visite. Karena pada saat penulis melakukan wawancara dengan sebagian pasien jawabannya bahwa ada yang ingin mereka tanyakan berkaitan dengan penyakit yang pasien derita, tapi dokter tidak memberikan kesempatan itu. Dalam memberikan pelayanan, hubungan antar manusia merupakan faktor yang berpengaruh langsung terhadap penilaian pasien tentang mutu pelayanan, sehingga apabila sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat memuaskan pasien maka pasien akan kembali memeriksakan kesehatannya ke Rumah Sakit.

Menurut (Backer, 1976) bahwa perlakuan yang kurang memuaskan atau kurang bijaksana serta sikap yang kurang baik menyebabkan pasien lari dari pengobatannya. Semakin baik hubungan antar manusia maka akan membuat pasien lebih patuh untuk menjalankan instruksi dari petugas kesehatan. Menurut William, 1990 dalam meningkatkan kualitas pelayanan petugas kesehatan hendaknya dapat menunjukkan sikap yang ramah dan sopan. Menurut Wijono (1999), sikap petugas yang dalam memberikan pelayanan yang bermutu adalah sensitive dan responsive terhadap tuntutan pelanggan, inovatif dan kreatif dalam memberikan pelayanan dan memuaskan pelanggan.

Tenaga Kesehatan sebagai tenaga profesional yang bertanggung jawab meningkatkan kesehatan dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat dicapai dan ditingkatkan. Perilaku peduli tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan (Wijayana, 2008), karena dalam

kepedulian mencakup hubungan antar manusia yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan. Perilaku peduli sebagai bentuk dasar dari perilaku pelayanan kesehatan yang membantu klien untuk pulih dari sakitnya. Teori Swanson yang menyatakan peduli adalah teknik pelayanan kesehatan dalam keterkaitan nilai dengan perasaan seseorang terhadap *commitment* dan tanggung jawab berguna dalam memberikan petunjuk bagaimana membangun strategi caring yang berguna dan efektif (Perry dan Potter, 2009).

Kozier (2004) mengatakan bahwa hubungan tenaga kesehatan -pasien menjadi inti dalam pemberian pelayanan kesehatan, karena keberhasilan penyembuhan dan meningkatkan kesehatan pasien sangat dipengaruhi oleh hubungan tenaga kesehatan - pasien. Oleh karena metode pemberian pelayanan kesehatan harus memfasilitasi efektifnya hubungan tersebut. Konsep yang mendasar hubungan tenaga kesehatan - pasien adalah hubungan saling percaya, empati, peduli, otonomi dan mutualisme. Pelaksanaannya harus tetap memperhatikan kualitas hubungan antara tenaga kesehatan - pasien yaitu rasa percaya, empati dan peduli.

Mutu pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan dari industri jasa, termasuk juga berlaku bagi sebuah rumah sakit sebagai penyelenggara dari industri jasa kesehatan. Berdasarkan fakta ini, maka pihak rumah sakit menyadari bahwa untuk dapat bertahan sekaligus memenangkan persaingan dari para pesaing, maka memiliki pasien yang setia sebagai pelanggan merupakan harapan setiap penyelenggara rumah sakit. Harapan ini bukan saja keinginan dari penyelenggara rumah sakit tetapi merupakan harapan dari semua usaha industri baik barang maupun jasa, keduanya berusaha untuk mendapatkan pelanggan yang setia. Pelanggan yang setia merupakan urat nadi bagi industri jasa dan barang agar dapat terus berlangsung hidup. Oleh karena itu, menciptakan kesetiaan pasien sebagai pelanggan merupakan pusat perhatian bagi setiap rumah sakit. Namun untuk mewujudkan hal ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena itu pasien sebagai pelanggan rumah sakit merasa dirinya memiliki banyak pilihan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang bermutu dari pihak rumah sakit, pasien akan ke rumah sakit lain yang menurut mereka dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Kondisi pasien pada masa kini sudah semakin kritis, mereka akan rewel apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan, mereka tidak segan-segan lagi menulis di berbagai media masa apabila mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas maka pihak penyelenggara rumah sakit tidak ada pilihan lain selain berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pasien, seluruh petugas layanan harus benar-benar memiliki kemampuan sesuai dengan bidang tugas mereka di rumah sakit. Petugas rumah sakit harus mewujudkan performance yang baik dalam bertugas, dapat

memenuhi jadwal perawatan rutin kepada pasien, memberikan layanan yang cepat, sopan kepada pasien. Para petugas layanan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang tepat tentang layanan yang diberikan pihak rumah sakit, sehingga pasien dapat memahami informasi dan pada waktunya informasi tersebut dapat membantu mereka.

Kenyamanan

Kebersihan lingkungan merupakan hal yang sangat penting untuk penampilan fisik suatu rumah sakit. Dalam Rangkuti (2006), lingkungan fisik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas suatu jasa. Hasil studi Pohan (1998), bahwa kebersihan rumah sakit adalah merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan dalam Muninjaya (2004) disebutkan bahwa kenyamanan ruang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kenyamanan ruang periksa dan ruang tunggu merupakan aspek penting bagi suatu jasa pelayanan kesehatan karena kenyamanan bisa memberikan warna pada suasana hati pemakai jasa pelayanan sehingga dapat mempengaruhi penilaian terhadap jasa tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65.0% responden kenyamanan yang ada di Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur menyatakan kurang. Salah satu penyebabnya karena Rumah Sakit dalam hal ini ketersediaan sarana sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan, salah satunya adalah terjadi kekurangan Air, baik di kamar mandi maupun di toilet dan kebersihan ruangan, dan akibat dari ketidakterdiaan air khususnya pada ruangan Interna pria dan wanita, sehingga dominan pasien harus pergi ke bagian UGD untuk membersihkan diri atau membuang hajat. Hal inilah yang membuat pasien merasa sangat tidak puas atas pelayanan yang mereka terima. Permasalahan ini sesuai dengan hasil penelitian Bryant, dkk., yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas lingkungan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan. Ruangan yang bersih, rapi, nyaman harus terus dipelihara. Efek psikologis pada pasien agar mengurangi kebosanan menunggu, dapat terjadi dengan ruangan yang bersih, rapi dan nyaman. Demikian pula sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irviani (2011) di Rumah Sakit H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar menyatakan bahwa 31% responden yang menyatakan puas dan 69% yang menyatakan tidak puas terhadap kenyamanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur berkaitan dengan kenyamanan rata-rata pasien mengeluh tentang ketidaktersediaan air yang sementara ini sedang dialami oleh pasien. Maka dapat disampaikan kepada pihak rumah sakit agar harus lebih tanggap memperhatikan permasalahan tersebut dan secepatnya dicari solusi untuk mengatasi persoalan.

Menurut William (1990) menyatakan bahwa tempat pelayanan hendaknya memiliki lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien, karena kesan pertama pasien terhadap tempat pelayanan adalah lingkungan disekitar tempat pelayanan. Kenyamanan layanan menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terutama pada industri jasa, menghiraukan faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sebagai contoh seorang pelanggan memesan makanan di suatu restoran, dia mendapatkan makanan dengan kualitas rasa terbaik tetapi dilayani dengan tidak ramah, kualitas makanan yang menjadi nilai plus menjadi tidak berarti karena pelanggan merasa tidak nyaman terhadap pelayanan restoran tersebut. Ilustrasi tersebut menggambarkan pentingnya aspek kenyamanan layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, baik itu organisasi non pendidikan maupun organisasi pendidikan. Mutu sendiri mempunyai berbagai macam pengertian, seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut: Menurut Juran dalam M. N. Nasution (2001), mutu suatu produk adalah kecocokkan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Crosby dalam Nasution (2001) menyatakan bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan. Standar mutu meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi.

Mutu adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Azwar,2010). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan bisa terwujud. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam melihat mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan. Yaitu penampilan keprofesian yang ada/aspek klinis, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien, dan aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Penilaian mutu pelayanan kesehatan dilihat dari aspek kepuasan pasien yang dilayani berdasarkan penilaian atas pengalaman mereka menerima pelayanan kesehatan. (Krowinsky dan Stiber, 2002) menyebutkan bahwa bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan

pelayanan kesehatan lebih baik dari pada yang diharapkan maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman mendapatkan pelayanan lebih rendah maka mereka akan merasa tidak puas. Sedangkan Linder (dalam Krowinsky dan Steiber, 2002) menyebutkan bahwa kajian tentang kepuasan pasien haruslah dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensi atau variabel yang mempengaruhinya. Merkourisk dkk (1999) menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensiasi dan hubungan perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, dan evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran dan formasi etik professional.

Hasil tersebut sesuai dengan kajian Irawan (2005) yang menjelaskan bahwa 60% keluhan konsumen berasal dari ketidakpuasan terhadap perusahaan yang berhubungan dengan dimensi ketepatan waktu yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, serta temuan Jacobalis (1995) bahwa banyak variabel non medis yang ikut menentukan kepuasan pasien antara lain lingkungan fisik seperti kebersihan, dan kenyamanan. Sandan (1995) menyebutkan bahwa lingkungan rumah sakit dan fasilitas RS berpengaruh terhadap kepuasan rawat inap. Demikian juga Wahyutomo (1997) menyatakan bahwa faktor lingkungan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. sedangkan Chriswardani (1998) mendapatkan bahwa faktor kenyamanan rawat inap seperti kebersihan dan kerapian ruangan dan peralatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Maka berdasarkan hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara dari empat variabel yang digunakan sebagai ukuran untuk menilai mutu pelayanan yang ada, maka pada variabel ketepatan waktu (98.7%), Informasi (85.0%), Hubungan antar Manusia (95.0%) menyatakan cukup baik. Sedangkan pada variabel Kenyamanan (65.0%) menyatakan kurang. Dan secara keseluruhan penilaian responden terhadap mutu pelayanan kesehatan pada RSUD Karel Sadsuitubun langgur adalah 51.3% menyatakan baik, dan 48.7% menyatakan kurang baik. Maka berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit No: 129/Menkes/SK/II/2008 menyebutkan bahwa persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan rawat inap mempunyai standar lebih dari 90%.

Untuk itu berpedoman pada SPM rawat inap, maka RSUD Karel Sadsuitubun Langgur masih perlu membenahi serta mencari solusi untuk mengatasi persoalan ketidakpuasan pasien yang mengakibatkan mutu pelayanan menjadi kurang baik. Dan walaupun pada beberapa variabel sudah mencukupi satandar, tetapi pada variabel yang lain belum sesuai standar, sehingga berpengaruh terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Sebagai pedoman untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada maka dari beberapa variabel yang penulis

gunakan sebagai penelitian diharapkan menjadi acuan kepada pihak rumah sakit agar dapat memperhatikan dan sedapat mungkin mencari jalan keluar untuk mengatasi kekurangan, sehingga ada perubahan. Dengan demikian terdapat peningkatan pelayanan kesehatan, maka mutu akan menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

Responden yang menyatakan Ketepatan Waktu di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, tepat yaitu sebanyak 79 responden (98.7%). Dan yang menyatakan tidak tepat 1 responden (1.3%). Responden yang menyatakan Informasi di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, cukup baik yaitu sebanyak 68 responden (85.0%). Dan yang menyatakan kurang baik 12 responden (15.0%). Responden yang menyatakan Hubungan antar Manusia di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, cukup baik yaitu sebanyak 76 responden (95.0%). Dan yang menyatakan kurang baik 4 responden (5.0%). Responden yang menyatakan Kenyamanan di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, cukup baik yaitu sebanyak 28 responden (35.0%). Dan yang menyatakan kurang baik 52 responden (65.0%).

SARAN

Kepada pihak Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara, memperhatikan keluhan pasien berdasarkan hasil penelitian tentang ketepatan waktu dalam pemberian hasil laboratorium. Dan berpedoman pada SPM 129/Menkes/SK/II/ 2008. Hendaknya pihak Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien berdasarkan hasil penelitian bahwa mereka sangat tidak nyaman akibat dari waktu kunjungan terhadap pasien tidak dijadwalkan dengan baik sehingga sangat mengganggu jam-jam istirahat pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul, Azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga* Binarupa Aksara: Jakarta.
- Aritonang R, L. 2009. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Band, William. A. 1990. *Management Control Systems*,. Homewood Illionis, Richard D Irwin. Inc
- Bart, Smet. 1991. *Psikologi Kesehatan*. PT. Grasindo: Jakarta.
- Becker. 1976. *Patient Adehere to Prescribert Therapies*. Medical Care : 23.
- Muli, Cut Zuliati . 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap. Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan*. Tesis, SPS USU,. Medan.
- Irawan, Eko. 2005. *Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atas Atribut Jasa Rumah Sakit dan Implikasi Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Palang Merah Indonesia Bogor*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- H.A.S, Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Irviani, Irva. 2011. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan kualitas Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar*. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Jacobalis, S. 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, PERSI, Jakarta
- Kozier, B. 2004. *Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice*. New Jersey: Pearson
- Leine. 1996. *Health Behaviour, Emerging Research Perspective*. Plenum Press. New York and London.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wright. 2002. *Principles Service Marketing and. Management, Second Edition*. Pearson Education, New Jersey.
- Muninjaya, Gde. 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Buku Kedokteran EGC*, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2001 *Manajemen mutu terpadu (Total quality management)*, jakarta.
- Parasuraman, A. Berry, L., Zeithaml, V. 1998. *Quality Counts in Service, Too', Business Horizons*.
- Potter. P., A. dan Perry. A., G. 2009. *Fundamental Of Nursing; Concept, Proses and Practice*. St. Louis: Mosby
- Parasuraman, A. dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring. Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64. pp 12-40.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Heru, Susanto. 1999. *Analisis factor-faktor yang mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit Roemani, Pasca Sarjana UNDIP, Semarang*.
- Santoso, B, et al. 1997. *Manajemen Obat Rumah Sakit*, MMF, Jogjakarta.
- Surajadjaja. 1998. *Peranan Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran. Edisi Khusus.
- Tjiptono.F . 2005. *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tandya, Denny. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Peaanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan*. <http://id.shvoong.com/medicine-and-health/epidemiology-public-health/1860442-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-administrasi>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2013.
- Wijono. D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Edisi pertama*, Airlangga University Press, Surabaya
- Wijayana, M. 2008. *Membangun Pribadi Perawat*, (Online), <http://www.52.11.148.220/ppko/file/membangun%20pribadi%20caring%20perawat>, diakses tanggal 16April 2013)

Lampiran

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden pada Unit Rawat Inap di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Karakteristik	Jumlah (n)	Persen (%)
Kelompok Umur (tahun)		
10 – 19 tahun	6	7.5
20 – 29 tahun	19	23.8
30 – 39 tahun	15	18.8
40 – 49 tahun	14	17.5
50 – 59 tahun	10	12.5
≥ 60 tahun	16	20.0
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	27	33.8
Perempuan	53	66.2
Pendidikan		
SD	12	15.0
SLTP	9	11.3
SLTA	36	45.0
Akademi/Diploma	11	13.8
S1/S2	9	11.3
Jenis Pekerjaan		
Petani	27	33.8
Nelayan	1	1.3
Pedagang	5	6.3
Pensiunan	5	6.3
PNS	18	22.5
Karyawan Swasta	4	5.0
ABRI/POLRI	1	1.3
Siswa/Mahasiswa	6	7.5
Lainnya	13	16.3
Jumlah	80	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian pada Unit Rawat Inap di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara

Variabel	Jumlah (n)	Persen (%)
Ketepatan Waktu		
Tepat	79	98.7
Tidak Tepat	1	1.3
Informasi		
Cukup	68	85.0
Kurang	12	15.0
Hubungan Antar Manusia		
Cukup	76	95.0
Kurang	4	5.0
Kenbyamanan		
Cukup	28	35.0
Kurang	52	65.0
Mutu Pelayanan		
Cukup	41	51.3
Kurang	39	48.7
Jumlah	80	100,0

Sumber : Data Primer