

**PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD DR A.DADI TJOKRODIPO
KOTA BANDAR LAMPUNG**

Damayanti Puspita Sari¹, Achmad FARICH²

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan suatu rumah sakit mendefinisikan kepuasan pasien dari sisi yang berbeda, pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Tujuan penelitian diketahuinya Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Dr A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2014.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Dr A. Dadi Tjokrodipo. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 67 sampel. Pengumpulan data melalui wawancara berpedoman pada kuisioner, analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil analisis univariat didapatkan (56,7%) pasien menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan, pada persepsi kehandalan, persepsi ketanggapan, persepsi jaminan, persepsi empati, dan persepsi mutu layanan yang berwujud berturut-turut (50,7%), (26,9%), (37,3%), (43,3%), dan (25,4%) pasien menyatakan Ya terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Sedangkan analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi tentang kehandalan (*p-value* = 0,004; OR = 5,048), persepsi ketanggapan (*p-value* = 0,039; OR = 3,765), persepsi jaminan (*p-value* = 0,061; OR = 3,000), persepsi empati (*p-value* = 0,003; OR 5,320) dan persepsi mutu layanan yang berwujud (*p-value* = 0,075 ;OR = 3,259) dengan kepuasan pasien.

Disarankan agar RSUD Dr A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya tenaga kesehatan dengan cara mengadakan pelatihan untuk tenaga kerja secara berkala

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2011).

Setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya. Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien

diatur dengan Peraturan Menteri Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 pasal 32 yaitu setiap pasien mempunyai hak memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien, memperoleh layanan yang manusiawi, adil dan jujur, memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional, memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi, mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan, mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang

1. RSUD dr. A. Dadi Djokrodipo Bandar Lampung
2. FKM Universitas Malahayati Bandar Lampung

mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan, memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit, menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasien rawat inap yang terdaftar sebagai pasien jamkesmas di tahun 2013 sebanyak 3.287 pasien, pada bulan desember tahun 2013 sebanyak 288 pasien, januari 2014 sebanyak 293 pasien dan di bulan february 2014 sebanyak 302 pasien. Dikarnakan RSUD A. Dadi Tjokrodipo adalah Rumah Sakit Rujukan Daerah satu-satunya di Bandar Lampung sehingga tidak ada pilihan lain untuk pasien terutama pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan jamkesmas

Dari data kunjungan rawat inap pada tahun 2013 di RSUD Dr. A.Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung, pada tahun 2013 seluruh jumlah pasien terdapat 4.467 pasien. Dari ruang kebidanan terdapat 1659 pasien rawat inap, di ruang keperawatan penyakit dalam sebesar 1704 pasien rawat inap dan 1104 pasien rawat inap di ruang penyakit menular. Di tahun 2012 jumlah pasien dengan BOR sebesar 80,7 % kemudian di tahun 2013 jumlah pasien dengan BOR sebesar 99,8 %. Hal ini menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah BOR sebanyak 19,1 %. Jika dilihat dalam tiga bulan terakhir jumlah pasien rawat inap bulan desember 2013 sebanyak 379 pasien, januari 2014 sebanyak 382 dan di bulan february 2014 sebanyak 399 pasien. Jumlah LOS di RSUD A. Dadi Djokrodipo Kota Bandar Lampung pada tahun 2013 rata- rata lamanya pasien di rawat inap selama 3 sampai 5 hari perawatan.

Tujuan penelitian adalah diketahui persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr A.Dadi Tjokrodipo kota Bandar Lampung Tahun 2014.

METODELOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 67 sampel. Pengumpulan data melalui wawancara berpedoman pada kuisioner. Data yang sudah terkumpul dianalisis, analisa data dilakukan menggunakan uji *chi-square* ($p\text{-value} < 0,05$). Uji statistic dilakukakan menggunakan bantuan program computer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Distribusi frekuensi persepsi kehandalan, persepsi ketanggapan, persepsi jaminan, persepsi empati, persepsi layanan yang berwujud mutu pelayanan kesehatan terhadap ketingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr a.dadi tjokrodipo kota bandar lampung

| No | Variabel | Frekuensi | |
|----|-------------------------------------|-----------|------|
| | | N | % |
| 1. | Persepsi Kehandalan | | |
| | - Ya | 34 | 50,7 |
| | - Tidak | 33 | 49,3 |
| 2. | Persepsi Ketanggapan | | |
| | - Ya | 18 | 26,9 |
| | - Tidak | 49 | 73,1 |
| 3. | Persepsi jaminan | | |
| | - Ya | 25 | 37,3 |
| | - Tidak | 42 | 62,7 |
| 4. | Persepsi empati | | |
| | - Ya | 29 | 43,3 |
| | - Tidak | 38 | 56,7 |
| 5. | Persepsi mutu layanan Yang berwujud | | |
| | - Ya | 17 | 25,4 |
| | - Tidak | 50 | 74,6 |
| 6. | Kepuasan Pasien | | |
| | - Puas | 29 | 43,3 |
| | - Tidak Puas | 38 | 56,7 |

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa persepsi kehandalan yang menyatakan tidak sebanyak 33 (49,3%), pada persepsi ketanggapan yang menyatakan tidak sebanyak 49 (73,1%), persepsi jaminan yang menyatakan tidak 42 (62,7%), pada persepsi empati yang menyatakan tidak

sebanyak 38 (56,7%) persepsi mutu layanan yang berwujud menyatakan tidak 50 (74,6%), dan pada kepuasan 38 (56,7%) pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan RSUD A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung.

Tabel 2
Persepsi kehandalan, persepsiketanggapan, persepsi jaminan, persepsi empati ,dan persepsi mutu layanan yang berwujud dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung 2014

| Mutu Pelayanan | | Kepuasan Pasien | | Jumlah | P Value | OR |
|---|-------|-----------------|---------------|-----------|---------|-----------------------------|
| | | Tidak Puas | Puas | | | |
| Persepsi Kehandalan | Ya | 13 (38,2%) | 21 (61,8%) | 34 (100%) | 0,004 | 5,048 (1,758- 14,493) |
| | Tidak | 25 (75,8%) | 8 (24,2%) | 33 (100%) | | |
| Persepsi Ketanggapan | Ya | 6 (33,3%) | 12 (66,7%) | 18 (100%) | 0,039 | 3,765 (1,200- 11,806) |
| | Tidak | 32 (65,3%) | 17 (34,7%) | 48 (100%) | | |
| Persepsi jaminan | Ya | 10 (40,0%) | 15 (60,0%) | 25 (100%) | 0,061 | 3,000 (1,076- 8,366) |
| | Tidak | 28 (66,7%) | 14 (33,3%) | 42(100%) | | |
| Persepsi empati | Ya | 10 (34,5%) | 19 (65,5%) | 29 (100%) | 0,003 | 5,320 (1,857- 15,240) |
| | Tidak | 28 (73,7%) | 10 (26,3%) | 38 (100%) | | |
| Persepsi mutu layanan yang berwujud | Ya | 6 (35,3%) | 11 (64,7%) | 17 (100%) | 0,075 | 3,259 (1,032- 10,295) |
| | Tidak | 32 (64,0%) | 18 (36,0%) | 50 (100%) | | |

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 33 responden, persepsi pasien tentang dimensi kehandalan reliability yang menyatakan tidak sebanyak 25 responden (75,8%) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 34 responden yang persepsinya menyatakan handal dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 13 responden (38,2%). Hasil uji statistic diperoleh nilai $p\ value = 0,004$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kehandalan reliability dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai odds ratio (OR) = 5,048 (1,758-14,493) artinya responden yang menyatakan petugas kesehatan tidak handal beresiko tidak puas 5,048 kali dibandingkan dengan yang menyatakan handal.

Menunjukkan bahwa dari 49 responden, persepsi pasien tentang dimensi ketanggapan yang menyatakan tidak sebanyak 32 responden (65,3%) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 18 responden yang persepsinya tentang dimensi ketanggapan menyatakan tanggap dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 responden (33,3%). Hasil uji statistic didapatkan nilai $p\ value = 0,039$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai odds ratio (OR)= 3.765 (1,200-11,806) artinya responden yang menyatakan petugas kesehatan tidak tanggap beresiko tidak puas 3,765 kali dibandingkan dengan yang menyatakan tanggap.

Menunjukkan bahwa dari 42 responden, persepsi pasien tentang dimensi jaminan yang menyatakan tidak sebanyak 28 responden (66,7%) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 25 responden yang persepsinya menyatakan ya dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 responden (40,0%). Hasil uji statistic didapatkan nilai p value = 0,061 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai odds ratio (OR) = 3,000 (1,076-8,366) artinya responden yang menyatakan petugas kesehatan tidak menjamin, beresiko tidak puas 3,000 kali ,dibandingkan dengan yang menyatakan menjamin.

Menunjukkan bahwa dari 38 responden, persepsi pasien tentang dimensi empathy yang menyatakan tidak sebanyak 28 responden (73,7%) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 29 responden yang persepsinya menyatakan ya dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 responden (34,5%). Hasil uji statistic didapatkan nilai p value = 0,003 maka dapat disimpulkan ada hubungan antara empathy dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai odds ratio (OR) = 5,320 (1,857-15,240) artinya responden yang menyatakan petugas kesehatan tidak empati, beresiko tidak puas 5,320 kali dibandingkan dengan responden yang menyatakan empati.

Menunjukkan bahwa dari 50 responden, persepsi pasien tentang dimensi mutu layanan yang berwujud yang menyatakan tidak sebanyak 32 responden (64,0%) menyatakan tidak puas, sedangkan dari 17 responden yang persepsinya menyatakan ya dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 responden (35,3%). Hasil uji statistic didapatkan nilai p value = 0,075 maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara mutu layanan yang berwujud *tangibility* dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh nilai odds ratio OR = 3,259 (1,032-10,295) artinya responden yang menyatakan petugas kesehatan tidak mutu layanan yang berwujudnya, beresiko tidak 3,259 kali dibandingkan dengan responden yang mendapatkan mutu layanan yang berwujud.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data secara statistik diperoleh nilai p -value = 0,004 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara persepsi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. A. Dadi Djokrodipo Kota Bandar Lampung tahun 2014.

Menurut sondakh dkk, 2013 sekitar 60 % dari keluhan konsumen yang menerima pelayanan ditempat kesehatan dikarakan kurang puas dari aspek kehandalan : konsumen mengeluh karena pemberi jasa tidak menepati janjinya dan melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Menurut peneliti kemampuan Rumah Sakit untuk melaksanakan pelayanan kesehatan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) berpotensi terhadap kepuasan pasien. Antara lain pelayanan yang diberikan terhadap pasien rawat inap haruslah tepat dan terbuka terhadap pasien dengan menjalin komunikasi yang baik, setiap tindakan yang dilakukan haruslah tepat dan akurat sehingga mengurangi tingkat kesalahan, pemberian obat sesuai dengan jadwal dan sebaiknya disampaikan dengan pasien sehingga adanya keterbukaan petugas dan pasien dan terjalinnya kepercayaan pasien, setiap tindakan petugas kesehatan sebaiknya harus segera ditindak lanjuti untuk mendapatkan hasil yang maksimal yang bisa mempercepat kesembuhan pasien itu sendiri.

KESIMPULAN & SARAN

Hasil analisa univariat bahwa sebesar 56,7 % persepsi pasien tentang dimensi kualitas layanan pelayanan rawat inap di RSUD A. Dadi Djokrodipo menyatakan tidak sesuai : dimensi kehandalan dengan kategori tidak sebesar 49,3 % ,ketanggapan sebesar 73,1 % , jaminan sebesar 62,7%, empathy sebesar 56,7 % , dan mutu layanan yang berwujud sebesar 74,6 % .

Hasil analisa bivariat menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value 0,004). Ada hubungan yang bermakna antara persepsi dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value 0,039). Tidak ada hubungan yang

bermakna antara persepsi dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value 0,061). Ada hubungan yang bermakna antara persepsi dimensi empaty dengan kepuasan rawat inap (p value 0,003). Tidak ada hubungan yang bermakna antara persepsi dimensi bukti langsung dengan kepuasan rawat inap (p value 0,075)

SARAN

Disarankan agar kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui Kehandalan, harus terus ditingkatkan dengan melayani konsumen tepat waktu dan akurat dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Ketanggapan, meningkatkan pemahaman dari petugas kesehatan dengan menunjukkan sikap yang baik dalam melayani pasien dan mengadakan pelatihan untuk tenaga kerja secara berkala untuk meningkatkan wawasan tenaga kesehatan. Jaminan, terus ditingkatkan dengan menunjukkan komitmen harapan pelayanan yang memuaskan kepada pasien dan terus dipertahankan. Empati, meningkatkan kesabaran, mendengarkan keluhan pasien dan memberikan jawaban yang dapat dimengerti pasien. Mutu layanan yang berwujud, terus ditingkatkan dengan melengkapi peralatan berstandar yang dibutuhkan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar Azrul MPH, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi ketiga, Jakarta, 1994
Alamsyah Dedi, SKM, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuh Medika, Yogyakarta, 2011
Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta 2010

Bagian Kepegawaian, *Data Kepegawaian RSUD Dr. A. Dadi Djokrodipo Kota Bandar Lampung*, Lampung 2013
Budiarto Eko, SKM, *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*, ECG, Jakarta, 2001
Elfindri, *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta Baduse Media, 2011
Farida, *manajemen jasa "Pendekatan Terpadu cekatan pertama*, ghalia Indonesia, 2005
Sondakh jenny, Marjati & Tatarini Ika Pipitcahyani, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Penerbit Salemba Medika Jakarta Selatan 2013
Muninjaya A. A. Gde, MPH, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta EGC, 2011
Notoatmodjo, S, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta 2010
Notoatmojo, S, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta 2005
Parmenpan, *penilaian kinerja unit pelayanan publik*, Jakarta 2006
Pohan.I.S., *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta, 2007
Susanna Widya, *Hubungan persepsi pasien tentang dimensi kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Rawat Inap sukamaju kota Bandar Lampung 2013*, tesis universitas malahayati Bandar Lampung, 2013
Undang-undang republik indonesia, nomor 36 tentang kesehatan, nomor 44 tentang rumah sakit: Jakarta, 2009