



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Grace Putri Laia¹, Lea Sri Ita br P.A^{2*}

^{1,2*}Manajemen informasi kesehatan, STIKes Santa Elisabeth Medan, Selayang, Indonesia

Email: ¹gputrlaia@gmail.com, ^{2*}leaaja07@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction depends on the quality of services provided. Users of hospital services, in this case patients, demand quality services not only regarding healing from physical illness or improving their health status, but also regarding satisfaction with attitudes, always the availability of adequate facilities and infrastructure and a physical environment that can provide comfort. An accurate level of patient satisfaction is needed in an effort to improve the quality of health services. Therefore, measuring the level of patient satisfaction needs to be carried out regularly, regularly, accurately, and continuously. This study was conducted to analyze patient satisfaction and service quality based on the patient's interest in services and hospital performance assessment. The research used is a quantitative study with a cross sectional study design. And to determine satisfaction and service quality at Elisabeth Hospital Medan, we also conducted questionnaire questions to 1,000 respondents. treatment (35%) and as many as 400 respondents were not satisfied when they came to get services at the hospital (40%).

Keywords: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Hospital, Inpatient*

Abstrak

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berdasarkan kepentingan pasien terhadap pelayanan dan penilaian kinerja rumah sakit. penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Dan untuk mengetahui kepuasan dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Elisabeth Medan kami juga melakukan pertanyaan kuesioner terhadap 1.000 responden .Hasil dari penelitian yaitu 250 responden puas dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit (25%), dan sebanyak 350 responden kurang memuaskan dalam mendapatkan pelayanan nya dalam berobat (35%)

dan sebanyak 400 responden tidak memuaskan ketika datang mendapatkan pelayanan di rumah sakit (40%).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses, serta membantu keperluan orang lain. Pelayanan keperawatan adalah upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal dunia dalam bentuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat secara optimal melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri (Arifin et al 2013).

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan pelindungan kesehatan bagi masyarakat. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber Daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. (Fatrida & Saputra 2019)

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang bisa kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pelayanan yg berkualitas (Studi et al 2009).

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan karena dapat mempengaruhi citra (*Brand Image*) dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *responsiveness* yang dirasakan responden, yaitu perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka dan pelayanan yang ada di rumah sakit. Kecepatan petugas dalam melayani pasien juga dikeluhkan oleh sebagian responden, (Utama 2003)

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah

sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Meutia, 2016).

Citra Rumah Sakit (*Hospital Brand Image*) mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati jasa kesehatan yang mereka berikan. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara Citra Rumah Sakit (*Hospital Brand Image*) dan keinginan konsumen untuk kembali menikmati jasa kesehatan sangat diperlukan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka garuh Kepercayaan pasien terhadap Citra Rumah Sakit Kepercayaan akan menjadi lebih kuat bila rumah sakit lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan dapat turut serta meyakinkan arti kebutuhan tersebut bagi pelanggan, sehingga akan menimbulkan pengaruh yang positif, dan dapat meningkatkan citra dan mendatangkan benefit bagi rumah sakit ((Utama 2003)

Jaminan Kesehatan Nasional adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang. Pemerintahan telah mengambil kebijakan strategis untuk memberlakukan JKN yang diselenggarakan oleh BPJS. Sejak 1 Januari 2014 program ini telah resmi diberlakukan diseluruh daerah di Indonesia ,(Sri 2015).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Astuti 2017) dan Kepercayaan akan menjadi lebih kuat bila rumah sakit lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan dapat turut serta meyakinkan arti kebutuhan tersebut bagi pelanggan, sehingga akan menimbulkan *word of mouth* yang positif, dapat meningkatkan citra dan mendatangkan benefit bagi rumah sakit ,(Imran & Ramli 2019).

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya, (Nova 2010).

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan gap. Menurut Zeithaml dkk (1990) terdapat lima macam kesenjangan kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu: 1) Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen atas harapan pelanggan, 2) Gap antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa, 3) Gap antara spesifikasi kualitas dengan kualitas jasa yang sebenarnya diberikan, 4) Gap antara jasa yang diberikan dengan jasa yang dikomunikasikan dengan pelanggan, dan 5) Gap antara harapan pelanggan dan persepsi yang dibentuk dengan apa yang dia rasakan/diterima dari jasa tersebut ,(wilhelmina kosnan 2019).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di unit rawat inap rumah sakit umum daerah Kota Medan . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani

perawatan di unit rawat inap RS Elisabeth Medan berjumlah 1.000 orang. Data primer diperoleh melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disusun sebelumnya kemudian diberikan dan diisi sendiri oleh responden. Data sekunder diperoleh dari pengumpulan dokumen seperti laporan harian dan profil RS Elisabeth Kota Medan dan sumber-sumber lainnya yang terkait dengan penelitian.

Contoh pertanyaan Kuesioner Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Keterangan cara pengisian :

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Cukup Puas
4. Puas
5. Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		1	2	3	4	5
1	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien			X		
2	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat				X	
3	Tenaga medis melakukan menerima dan melayani dengan baik				X	
4	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien			X		
5	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman					X

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit

No	Gender	Total	Presentase
1.	Laki-laki	550	55%
2.	Perempuan	450	45%
Total		1000	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebagian yaitu 550 dengan jenis kelamin laki-laki dan 450 jumlah jenis kelamin perempuan sehingga total keseluruhan yaitu 1000 responden

Tabel 2.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

No	Tingkat kepuasan dalam pelayanan	Jumlah	Presentase

1	Memuaskan	250	25%
2	Kurang memuaskan	350	35%
3	Tidak memuaskan	400	40%
	Total	1000	100%

Hasil dari penelitian , dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebagian yaitu 250 responden puas dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit (25%), dan sebanyak 350 responden kurang memuaskan dalam mendapatkan pelayanan nya dalam berobat (35%) dan sebanyak 400 responden tidak memuaskan ketika datang mendapatkan pelayanan di rumah sakit (40%)

PEMBAHASAN

Kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di RSE Medan sudah baik yang menyatakan bahwa pelayanan dokter kepada pasien tepat Waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan puas terhadap petugas kesehatan dalam menerima pasien ketika ingin melakukan perawatan di unit rawat inap. Pasien yang mengatakan reability baik tetapi tidak merasa puas itu karena disebabkan oleh persepsi terhadap pelayanan petugas administrasi yang dirasa lama, juga waktu/proses pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan. Kecepatan petugas dalam melayani pasien juga dikeluhkan oleh sebagian responden,

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit Santa Elisabeth Medan, pada penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi mengenai kualitas rumah sakit dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner yang dilakukan terhadap pasien rawat inap . hasil kuesioner kami terdapat banyak tingkat kepuasan pada pelayanan di rumah sakit Santa Elisabeth Medan . Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan (Utama 2003). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti langsung dengan tingkat kepuasan, ada hubungan persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan. Sedangkan yang tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi perhatian. Setelah dilakukan penelitian, penulis menemukan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu keterbatasan biaya dan waktu dan pemahaman responden terkait bahasa yang digunakan dalam kuesioner. Sehingga diharapkan untuk penulis atau peneliti selanjutnya dapat memandang masalah terkait sebagai masalah yang penting dan bagi Puskesmas diharapkan menambah fasilitas seperti ruang tunggu dan media informasi serta melakukan survei kepuasan pasien berkala.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut tingkat kepuasan Pasien yang mengatakan *reability* baik tetapi tidak merasa puas itu karena disebabkan oleh persepsi terhadap pelayanan petugas administrasi yang dirasa lama, juga waktu/proses pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dan

kualitas pelayanan di RS Elisabeth Medan terhadap pasien rawat inap tidak memuaskan dalam mendapatkan pelayanan nya .

Rumah Sakit Elisabeth Medan perlu menekankan perhatiannya terhadap pelayanan yg di lakukan oleh tenaga kesehatan atau tenaga medis lainnya, sebab pengaruhnya paling kuat terhadap kepuasan pelanggannya (pasien) sehingga Rumah Sakit perlu lebih memperhatikan bagaimana pelayanan tenaga kesehatan sehingga memuaskan pelayanan bagi pelanggan (pasien) yg berobat ke Rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M., Sumitri, & Lestari, Y. (2013). Kolmogorov Sminov. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, V(2).
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Fatrida, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora, ISSN (P)* :, 1–7.
- Meutia, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- NOVA, R. F. (2010). Kepuasan Pasien Rawat Inap rs. PKU Surakarta. *Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Sri, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Media KEsehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531/978>
- Studi, P., Promosi, M., Manusia, K. S., Pascasarjana, P., & Diponegoro, U. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang*.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 1(2), 1–15.
- wilhelmina kosnan. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE Wilhelmina Kosnan 1 * 1. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21.