



Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien

Nabila Azzuhra

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Nabila.azzuhra@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

05 Desember 2022

Disetujui :

15 Desember 2022

Dipublikasikan :

25 Desember 2022

ABSTRAK

Jaminan mutu layanan Kesehatan dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang terbaik mutunya, yaitu layanan kesehatan yang sesuai dengan standart layanan kesehatan yang disepakati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang datang berobat berkaitan dengan kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan juga hasil layanan di puskesmas, Metode penelitian yaitu deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian cross sectional study. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara tangible, responsive, reliability, assurance, dan empathy pelayanan dengan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian yaitu ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Jaminan Mutu, Kesehatan, Kepuasan Pasien, Prosedur Pelayanan

ABSTRACT

Quality assurance of health services can be interpreted as an overall effort aimed at providing a health service of the highest quality, namely health services that are in accordance with agreed health service standards. This study aims to determine the level of satisfaction felt by patients who come for treatment related to comfort, service officers, service procedures, and also the results of services at the puskesmas. The research method is descriptive analytic using a cross-sectional study design. The results showed that there was a significant relationship between tangible, responsive, reliability, assurance, and service empathy with patient satisfaction. The conclusion of the study is that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction.

Keywords: *Quality Assurance, Health, Patient Satisfaction, Service Procedures*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU RI No 36 th 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan. Berdasarkan UU RI No 36 th 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan. layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2002). Mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya.

Pelayanan profesional dalam pendaftaran dapat dilakukan melalui; kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan. Pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2006). Penelitian terkait yang menyatakan adanya

hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien juga pernah diteliti oleh Kiki Miranty Sareong (2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang datang berobat berkaitan dengan kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan juga hasil layanan di puskesmas, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti menunjukkan adanya hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yaitu deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bahu. Menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Instrument penelitian yang digunakan yaitu alat tulis, kuesioner, dan komputer. Pengolahan data yang dilakukan adalah editing, coding, pemasukan data, dan pembersihan data. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate. Analisis statistik menggunakan uji - chisquare.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dianalisa melalui komputer dengan menggunakan program Statistic Package For Sosial Science (SPSS) versi 16. Berikut hasil pengelolaan data penelitian. Hasil analisis univariat berdasarkan faktor jenis kelamin diperoleh mayoritas adalah perempuan (52%) sedangkan laki-laki hanya (48%). Berdasarkan faktor umur rata-rata usia muda (68%) sedangkan usia tua hanya (32%). Berdasarkan kepuasan pasien mayoritas memberikan jawaban puas sebanyak (68%) sedangkan yang memberikan jawaban tidak puas sebanyak (38%).

Berdasarkan faktor tangible (ketampakan fisik) yang memberikan jawaban kurang baik sebanyak (78%) sedangkan yang memberikan jawaban baik sebanyak (22%). Berdasarkan faktor reliability (kehandalan) yang memberikan jawaban kurang baik sebanyak (62%) sedangkan yang memberikan jawaban baik sebanyak (38%).

Tabel 1. Hubungan antara Faktor Tangible (ketampakan fisik) dengan Kepuasan Pasien

Tangible (Ketampakan Fisik)	Kepuasan Pasien				Total	OR	p- Value
	Puas		Tidak puas				
	N	%	N	%			
Baik	2	18,2	9	81,8	11	100,0	0,288
Kurang Baik	17	43,6	22	56,4	39	100,0	0,417-1,4
Jumlah	19	38,0	31	62,0	50	100,0	50

Berdasarkan faktor reliability (kehandalan) yang memberikan jawaban kurang baik sebanyak (62%) sedangkan yang memberikan jawaban baik sebanyak (38%).

Tabel 2. Hubungan antara Faktor Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien

Reliability (Kehandalan)	Kepuasan Pasien				Total	OR	p- Value
	Puas		Tidak puas				
	N	%	N	%			
Baik	9	47,4	10	52,6	19	100,0	1,890
Kurang Baik	10	32,3	21	67,7	31	100,0	1,468-0,777
Jumlah	19	38,0	31	62,0	50	100,0	

Berdasarkan faktor assurance (jaminan) yang memberikan jawaban kurang baik sebanyak (76%) sedangkan yang memberikan jawaban baik sebanyak (24%).

Tabel 3. Hubungan antara faktor Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien

Assurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien				Total	OR	p- Value	
	Puas		Tidak puas					
	N	%	N	%				
Baik	4	33,3	8	66,7	12	100,0	0,767	0,702
Kurang Baik	15	39,5	23	60,5	38	100,0		
Jumlah	19	38,0	31	62,0	50	100,0		

Berdasarkan faktor responsiveness (daya tanggap) yang memberikan jawaban kurang baik sebanyak (76%) sedangkan yang memberikan jawaban baik sebanyak (24%).

Tabel 4. Hubungan antara Faktor Responsiveness (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness (Daya Tanggap)	Kepuasan Pasien				Total	OR	p- Value	
	Puas		Tidak puas					
	N	%	N	%				
Baik	12	100,0	0	0	12	100,0	5,429	0,000
Kurang Baik	7	18,4	31	81,6	38	100,0		
Jumlah	19	38,0	31	62,0	50	100,0		

Berdasarkan faktor empathy (perhatian) yang memberikan jawaban kurang baik sebanyak (76%) sedangkan yang memberikan jawaban baik sebanyak (24%).

Tabel 5. Hubungan antara Faktor Empathy (perhatian) dengan Kepuasan Pasien

Empathy (Perhatian)	Kepuasan Pasien				Total	OR	p- Value	
	Puas		Tidak puas					
	N	%	N	%				
Baik	12	100,0	0	0	12	100,0	5,429	0,000
Kurang Baik	7	18,4	31	81,6	38	100,0		
Jumlah	19	38,0	31	62,0	50	100,0		

Berdasarkan tabel 1, diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara faktor tangible dengan kepuasan pasien disebabkan oleh kurang nyamannya yang dirasakan oleh pasien, selain itu peralatan yang kurang memadai sehingga pasien menggunakan fasilitas kesehatan yang lain yang memiliki peralatan lebih memadai. Hasil tersebut menjadi alasan tidak adanya hubungan yang signifikan antara faktor tangible (ketampakan fisik) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2, diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara faktor reliability dengan kepuasan pasien disebabkan oleh kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Dapat diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Berdasarkan tabel 3, diperoleh bahwa tidak ada hubungan antara faktor assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien disebabkan oleh keramahan petugas yang memberikan pelayanan yang membuat rasa nyaman kepada responden, kesopanan petugas.

Berdasarkan tabel 4, Hasil penelitian menyatakan bahwa ada hubungan antara faktor responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien disebabkan oleh tidak memuaskannya pelayanan kesehatan memberikan rujukan berjenjang, kurangnya informasi petugas pelayanan kesehatan kepada responden mengenai sistem pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabel 5, dari hasil analisis yang dilakukan peneliti berdasarkan faktor empathy (perhatian) dengan kepuasan pasien diketahui bahwa responden yang memiliki persepsi baik dan puas terhadap mutu pelayanan dalam dimensi empathy (perhatian) ada sebanyak 12 orang, sedangkan responden yang memiliki persepsi baik tapi tidak puas ada sebanyak 0 orang. Responden yang memiliki persepsi kurang baik tapi puas sebanyak 7 orang, sedangkan responden yang memiliki persepsi kurang baik tapi tidak puas ada sebanyak 31 orang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Adisurya Saputra (2019), Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara tangible pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan kata lain bahwa tangible pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Pernyataan tersebut tidak bertentangan dengan pendapat dari Gani bahwa pasien pengguna pelayanan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas dari sarana/alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana/alat yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan menilai bahwa sebagian besar menyatakan reliability (kehandalan) yang dimiliki adalah baik. Keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu. Responden yang berkunjung sebagian besar mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan. Hasil penelitian didapatkan gambaran bahwa keakuratan tindakan pengobatan maupun ketepatan waktu ternyata mendapatkan penilaian yang baik dari responden sehingga responden menyatakan puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara reliability dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara responsiveness pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan kata lain daya tanggap pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi daya tanggap maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Assurance dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara assurance pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan kata lain assurance dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kenyamanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSDIKota Banjarbaru sebesar 50,0% menilai bahwa empathy yang dimiliki rumah sakit tersebut adalah baik. Empathy yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien. Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi reliability dengan kepuasan pasien, selain itu terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi assurance dengan kepuasan pasien, dan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi tangible dengan kepuasan pasien, serta ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi empathy dengan kepuasan pasien, yang terakhir ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika: Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8-14.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjar Baru. *Borneo nursing journal (BNJ)*, 1(1), 48-60.

- Sumampow, R. D. J., Kolibu, F. K., & Mandagi, C. K. (2020). Hubungan Antara Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dengan Kinerja Pegawai Di Puskesmas Minanga. *Kesmas*, 9(4), 77-84.
- Satrianegara, M. (2014). *Organisasi dan manajemen Pelayanan Kesehatan*. PT. Salemba Medika. <https://anzdoc.com/hubunganpenerapan-total-qualitymanagement.html>
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7(4), 1-10.