

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SIS ALJUFRI PALU TAHUN 2022

Nita Damayanti¹, Ricky Yuliam¹

¹Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Alkhairaat, Jl. Diponegoro No.39
Palu 94221, Sulawesi Tengah, Indonesia

*Corresponding author: Telp: +62811451689, email: Nita.unisa@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Harapan pasien terkait berbagai aspek pelayanan di rumah sakit seperti kehandalan, bukti fisik, jaminan, perhatian dan daya tanggap petugas kesehatan, semakin meningkat seiring dengan tuntutan tingkat kepuasan yang di harapkan, peningkatan kualitas pelayanan dapat memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Sis Aljufri palu tahun 2022, penelitian ini menggunakan dengan rancangan cross sectional study yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variable independen dan variable dependen dimana pengukuran antara sebab dan akibat dalam waktu yang sama. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan variabel Daya Tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,30) untuk variabel jaminan didapatkan ada hubungan variabel Jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0, 30), kemudian untuk variabel bukti fisik tidak ada hubungan Bukti Fisik dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,116), kemudian untuk variabel perhatian ada hubungan Perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,30) dan variabel kehandalan ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,20).

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit

ABSTRACT

Hospitals are health service institutions that have an important role in improving public health status, hospitals are required to be able to serve the community, be able to develop and be independent and must be able to compete in providing quality and affordable services for the community. Patient expectations regarding various aspects of hospital services such as reliability, physical evidence, guarantees, attention and responsiveness of health workers, are increasing along with the demands for the expected level of satisfaction, improving the quality of service can meet patient satisfaction. This study aims to find out how patient satisfaction is inpatient at Sis Aljufri Palu Hospital in 2022, this study uses a cross-sectional study design which aims to determine the relationship between the independent variables and the dependent variable where the measurement between cause and effect is at the same time. The results showed that there was a relationship between the Responsiveness variable and inpatient satisfaction (p value = 0.30) for the guarantee variable, it was found that there was a relationship between the Guarantee variable and inpatient satisfaction (p value = 0.30), then for the physical evidence variable there was no physical evidence relationship with inpatient satisfaction (p value = 0.116), then for the attention variable there is a relationship between attention and inpatient satisfaction (p value = 0.30) and for the reliability variable there is a relationship between reliability and inpatient satisfaction (p value = 0.20).

Keywords : Patient satisfaction, Inpatient, Hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, rumah sakit dituntut untuk dapat melayani masyarakat, dapat berkembang dan mandiri serta harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau bagi masyarakat. Penerapan kebijakan Badan Layanan Umum Daerah, harus memenuhi beragam persyaratan, agar dapat terwujud secara komprehensif, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu persyaratan substansi, persyaratan teknis dan persyaratan administratif, ¹Harapan pasien terkait berbagai aspek pelayanan di rumah sakit semakin meningkat seiring dengan tuntutan tingkat kepuasan yang di harapkan, peningkatan kualitas pelayanan dapat memenuhi kepuasan pasien, namun peningkatan kualitas yang tidak menyeluruh dan kepuasan pasien yang berbeda-beda menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, sarana prasarana dan empati petugas di rumah sakit menjadi faktor utama rendahnya kepuasan pasien terhadap kualitas rumah sakit, ².

Rumah Sakit Umum Sis Aljufri merupakan rumah sakit swasta di Kota Palu, berdiri pada tahun 2007 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor: YM.02.04.3.5.2352 dan mendapat Izin Operasional Kepala Badan Perizinan Terpadu Kota Palu dengan Nomor: 20.23.5.7/BP2T/III/2016 sebagai Rumah Sakit Tipe C, sebagai pemilik adalah Yayasan Alkhairaat. Rumah Sakit Umum Sis Aljufri dan Universitas Al-Khairaat (Fakultas Kedokteran) dibawah naungan Yayasan Alkhairaat Sayyid Idrus Bin Salim Aldjufrie. Posisi keberadaan rumah sakit sangat strategis terletak di pusat perdagangan Kota Palu. Rumah Sakit Umum Sis Aljufri sudah terakreditasi dengan Program Khusus (Proksus) tahun 2018, saat ini sementara mempersiapkan diri untuk akreditasi kembali. Rumah Sakit Umum Sis Aljufri merupakan rumah sakit jejaring dari RSUD Anutapura yang menjadi rumah sakit pendidikan utama dari fakultas kedokteran Alkhairaat Palu.

Bed Occupancy Rate (BOR) merupakan salah satu indikator untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan afisiensi pelayanan rumah sakit ³. BOR rumah sakit SIS Aljufri mengalami variasi yaitu tahun 2018 pemanfaatan tempat tidur masih

54,60 %, kemudian pada tahun 2019 turun menjadi 49,7 %, dan ditahun 2020 semakin menurun menjadi 37,2 %. Pada tahun 2021 presentasi BOR mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 52,9%, tetapi masih belum mencapai standar kementerian kesehatan. Hal tersebut dapat disebabkan karena faktor kualitas pelayanan rawat inap dari pelayanan rumah sakit, tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut masih belum optimal dalam memberikan pelayanannya, sehingga pihak rumah sakit perlu meningkatkan strategi pelayanan, agar masyarakat percaya dan mau dirawat/dirujuk ke Rumah Sakit Sis Aljufri. Data awal yang diambil selain data BOR, data jumlah kunjungan rawat inap rumah sakit pada tahun 2020 hanya sebanyak 2853 kunjungan sedangkan pada tahun 2021 meningkat menjadi 7430 kunjungan. Menurut beberapa data diatas dapat disimpulkan bahwa memang benar kunjungannya meningkat akan tetapi presentasi data BOR masih rendah, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini, untuk melihat kepuasan pasien di Rumah Sakit SIS Aljufri Palu.

METODOLOGI

Lokasi dan Rancangan Penelitian

Penelitian dilakukan di rumah sakit Sis Aljufri Palu khususnya di ruang rawat inap. Penelitian ini menggunakan dengan rancangan cross sectional study yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variable independen dan variable dependen dimana pengukuran antara sebab dan akibat dalam waktu yang sama. Penelitian ini dilakukan pada Oktober-Desember tahun 2022.

Populasi dan Sampel

Seluruh pasien rawat inap rumah sakit Sis Aljufri. Sampel sebanyak 100 orang. Adapun prosedur pengambilan sampel adalah dengan menggunakan tehnik accidental sampling. Accidental sampling adalah pengambilan sampel dengan jalan mengambil setiap individu yang dapat dijangkau atau ditemui selama mendapatkan pelayanan di Unit rawat inap Rumah Sakit SIS Aljufri Tahun 2022.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dan menggunakan kuesioner.

Analisis Data

Dilakukan pengolahan dan analisis data lebih lanjut dengan menggunakan program SPSS 26 dan Microsoft Excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1.1 Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

| Kepuasan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|---------------------|---------------|----------------|
| Daya tanggap | | |
| Cukup | 99 | 99 |
| Kurang | 1 | 1 |
| Jaminan | | |
| Cukup | 99 | 99 |
| Kurang | 1 | 1 |
| Bukti Fisik | | |
| Cukup | 96 | 96 |
| Kurang | 4 | 4 |
| Perhatian | | |
| Cukup | 99 | 99 |
| Kurang | 1 | 1 |
| Kehandalan | | |
| Cukup | 97 | 97 |
| Kurang | 3 | 3 |
| Servqual | | |
| Puas | 97 | 97 |
| Tidak puas | 3 | 3 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber: Data Primer 2022

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan daya tanggap cukup 99%, jaminan sebagian besar cukup 99%, bukti fisik sebagian besar cukup 96%, perhatian sebagian besar cukup 99%, kehandalan sebagian besar cukup 97% dan servqual sebagian besar puas berjumlah 97%.

1.2 Analisis Bivariat

Tabel 2 Hubungan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, kehandalan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

| Variabel | Kepuasan | | | | n | P. Value |
|--------------|----------|----|------------|---|----|-------------|
| | Puas | | Tidak puas | | | |
| | n | % | n | % | | |
| Daya tanggap | | | | | | 0,030 |
| Cukup | 97 | 97 | 2 | 2 | 99 | |
| Kurang | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | |
| Jaminan | | | | | | 0,030 |
| Cukup | 97 | 97 | 2 | 2 | 99 | |
| Kurang | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | |
| Bukti fisik | | | | | | 0,116 |
| Cukup | 94 | 94 | 2 | 2 | 96 | |
| Kurang | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | |
| Perhatian | | | | | | 0,030 |
| Cukup | 97 | 97 | 2 | 2 | 99 | |
| Kurang | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | |
| Kehandalan | | | | | | 0,020 |
| Cukup | 95 | 95 | 2 | 2 | 97 | |
| Kurang | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | |

Sumber: Data Sekunder 2022

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa daya tanggap sebagian besar cukup dengan kepuasan puas 97%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,030 ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

Jaminan cukup dengan kepuasan puas 97%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,030 ($p \text{ value} \leq 0,05$), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan jaminan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

Bukti fisik cukup dengan kepuasan puas 94%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,116 ($p \text{ value} \geq 0,05$), maka H_0 diterima yang artinya tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

Perhatian cukup dengan kepuasan puas 97%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,030 (*p value* \leq 0,05), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan perhatian dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

Kehandalan cukup dengan kepuasan puas 95%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,030 (*p value* \leq 0,05), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

1.3 Analisis Multivariat

Sumber: Data Sekunder 2022

Pada tabel 3 variabel jaminan ($p=0,001$), perhatian ($p=0,000$), kehandalan ($p=0,000$), perhatian ($p=0,000$). Daya tanggap ($p=0,000$) yang secara statistic variable tersebut memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri, sedangkan variable bukti fisik ($p=0,999$) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri. Dari hasil analisis regresi logistik diatas didapatkan variable kehandalan memiliki nilai Exp (B) yang paling tinggi yaitu sebesar 3.5127 kali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

PEMBAHASAN

Hubungan Daya Tanggap dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Daya tanggap sebagian besar cukup dengan kepuasan puas 97%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,030 (*p value* $<$ 0,05), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri. Kualitas pelayanan ini mengandung arti kecepatan/ketanggapan pemberian layanan. Dimensi yang satu ini termasuk dimensi yang paling dinamis. Seiring dengan peningkatan intensitas aktivitas masing-masing individu, harapan pelanggan akan dimensi ini semakin meningkat. Setiap pelanggan semakin mengharapkan waktu tunggu yang semakin pendek. Pada aspek ini, seorang pasien akan

merasa puas kalau mereka mendapatkan pelayanan yang cepat (tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama)³

Hubungan Jaminan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Jaminan cukup dengan kepuasan puas 97%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai *p value* 0,030 (*p value* $<$ 0,05), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan jaminan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri. Assurance. Merupakan kemampuan institusi untuk meyakinkan pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya/terjamin. Ada empat

Tabel 3 Hasil Analisis Multivariat dengan regresi logistik pengaruh variable independen terhadap variable kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri.

| Variabel | B | S.E | Wal d | df | Sig. | Exp (B) |
|--------------|----------|--------|-------|----|------|---------|
| Jaminan | - 59.780 | 5.4424 | 1.435 | 1 | .001 | 1.000 |
| Bukti fisik | 17.374 | 2.3214 | .000 | 1 | .999 | .000 |
| Perhatian | 32.660 | 2.482 | 1.203 | 1 | .000 | .231 |
| Kehandalan | 17.374 | 2.8424 | 2.876 | 1 | .000 | 3.5127 |
| Daya tanggap | .520 | .754 | .096 | 1 | .000 | 1.983 |
| Constant | 21.203 | 4.0194 | .060 | 1 | .000 | 1.6159 |

aspek yang membangun dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Aspek keramahan warga institusi dapat dinilai dari senyuman, intonasi bicara, bahasa dan sikap tubuh selama berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan⁴.

Hubungan Bukti Fisik dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Bukti fisik cukup dengan kepuasan puas 94%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai p value 0,116 (p value > 0,05), maka H_0 diterima yang artinya tidak ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri. Bukti fisik Unsur ini mewakili penilaian pelanggan terhadap apa-apa yang bias dilihatnya. Meskipun pada kenyataannya pelayanan tidak bisa diraba, dicium, maupun dilihat, namun pada kenyataannya pelanggan akan menilai pelayanan yang diterimanya berdasar dari hasil pengindraannya terhadap banyak hal dalam bentuk persepsi. Seorang pasien akan menilai/mempersipkan pelayanan yang diberikan rumah sakit memuaskan bila bangunan rumah sakitnya memiliki design yang modern, lingkungannya (ruang perawatan, ruang tunggu, kamar mandi, dll) bersih, terkesan mewah, peralatan yang digunakan serba canggih, seragam perawat/karyawannya rapih, bersih dan modelnya menarik, dan lainlain ⁴.

Hubungan Perhatian dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Perhatian cukup dengan kepuasan puas 97%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai p value 0,030 (p value < 0,05), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan perhatian dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri. *Empathy* secara umum aspek ini memang sering dianggap tidak terlalu penting oleh para pelanggan. Namun bagi pelanggan dari kalangan tertentu (menengah ke atas) unsure ini menjadi hal yang cukup penting. Mereka merasa ego, status, dan gengsinya tetap terpelihara atau bahkan terus menerus ditingkatkan dihadapan banyak orang. Hal ini sesuai dengan teori Maslow tentang kebutuhan dasar manusia. Setiap orang yang sudah mencapai pemenuhan kebutuhan tingkat tertentu tidak akan terpuaskan bila mendapatkan hal-hal yang bersifat pemenuhan kebutuhan di tingkat yang lebih rendah. Hal inilah yang mendasari institusi pemberi pelayanan (termasuk rumah sakit) memberikan pelayanan dalam tingkatan kelas; kelas ekonomi, bisnis,

ekskutif, dst. Selain itu, dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat surprise. Misalnya dengan selalu menyebut nama pelanggan, memberikan ucapan/ hadiah di kala pelanggan/anggota keluarga ulang tahun, dan lainlain ⁵.

Hubungan kehandalan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa Kehandalan cukup dengan kepuasan puas 95%. Hasil uji statistik yang menggunakan hasil nilai *Chi Square* dengan nilai p value 0,030 (p value < 0,05), maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sis Aljufri. Kehandalan institusi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh institusi mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan. Rumah sakit/tempat pelayanan kesehatan akan menjadi tidak reliable bila hasil tes laboratorium yang diterima pasien ternyata tertukar dengan pasien lain ataupun kecerobohan kecerobohan lainnya ⁶.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, kepuasan pasien di rumah sakit sis aljufri palu terdapat hubungan antara keempat variabel yaitu kehandalan, emphaty, daya tanggal dan jaminan, sedangkan ada satu variabel yang tidak berhubungan yaitu bukti fisik.

DAFTAR PUSTAKA

1. KEMENKUMHAM RI, 2018. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 79 Tentang Badan Layanan Umum Daerah. [Online] Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111301/permendagri-no-79-tahun-2018> [Accessed 18 November 2020].

2. Sutriyono, D. & Sudirman, 2020. Health services description (pharmacy installation) in district hospital prof. Dr. H. Aloe Saboe. IKESMA (Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat), 16(2), pp. 117-125.
3. Kementerian Kesehatan RI. (2012). "Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap." Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan
4. Herri, 2017. Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat. Jakarta: Kencana.
5. Hadi, 2017. Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien. Yogyakarta: Deepublish.
6. Website Resmi WHO (World Health Organization)(www.who.int)
www.who.int/topics/hospitals/en/(Diakses Pada Tanggal 22-01-2022)