

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN RSUD LABUANG BAJI

Dr. Zainuddin¹, Al-Fath Ramadhan²

Pascasarjana Unimerz¹, Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Yapika Makassar²

Alamat email: zzainuddin129@gmail.com

Alamat Email: icchg9391@gmail.com

(Received 1 Desember 2023; Accepted 10 Desember 2023)

Abstrak

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang atau kecewa pasien yang timbul karena membandingkan kinerja pelayanan yang didapatkan terhadap ekspektasi mereka setelah menggunakan pelayanan. Persepsi pasien tentang pelayanan memiliki peranan yang sangat penting. Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan, jika kualitas layanan yang diterima pasien baik akan menciptakan kepuasan pasien yang tinggi sehingga pasien akan memberikan penilaian positif dan kepercayaan dalam rumah sakit. Data dari RSUD Labuang Baji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2019 menunjukkan bahwa persentase pencapaian kepuasan pasien belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu $\geq 90\%$. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan desain studi *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan RSUD Labuang Baji sebanyak 3.046 orang. Sampel penelitian ini yaitu 100 orang dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS secara univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja asuhan keperawatan ($p = 0,001$), staff pendukung ($p = 0,000$), kegiatan operasional ($p = 0,000$), dan bukti fisik ($p = 0,017$). Sedangkan tidak terdapat pengaruh pada dimensi kinerja pelayanan dokter ($p = 0,707$) dengan kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah kesesuaian kedatangan dokter dengan jadwal yang ditetapkan, diharapkan agar perawat memberikan sikap ramah dan empati kepada pasien, petugas pendaftaran dan security agar

melayani pasien sesuai dengan yang diharapkan pasien, rs agar melakukan perbaikan fasilitas toilet umum dan menambah kapasitas area parkir

Kata kunci : Kata Kunci : Faktor-Faktor Layanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antdiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Dalam beberapa tahun ini, rumah sakit terus berkembang baik dengan jumlah maupun sarana prasana. Namun, fungsi rumah sakit tidak pernah berubah yaitu sebagai tempat yang menyediakan layanan pemulihan dan perawatan kesehatan baik pelayanan rawat inap maupun pelayanan rawat jalan (Aditama, 2007). Hal ini sejalan dengan permintaan masyarakat yang meningkat akan layanan rumah sakit yang bermutu. Peningkatan kebutuhan layanan ini akibat dari semakin banyak masyarakat yang terdidik, membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Sehingga, rumah sakit diharapkan agar tetap dapat bertahan dan mengembangkan strategi untuk menjadi pemberi layanan dengan tingkat mutu pelayanan yang terbaik.

Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan jumlah rumah sakit (RS) di

Indonesia pada tahun 2018 menjadi 3.112. Jumlah ini meningkat 5,17% dari 2.959 di tahun sebelumnya. Jumlah tersebut meliputi rumah sakit umum dan rumah sakit spesialis. Secara rinci, Indonesia memiliki 2.514 rumah sakit umum tahun 2017. Sedangkan 598 unit lainnya merupakan rumah sakit khusus. Melihat tren ini, jumlah rumah sakit meningkat setiap tahun. Pada 2011, jumlah rumah sakit di Tanah Air hanya 1.721. Sepuluh tahun kemudian, jumlah rumah sakit meningkat 80,8%. Semakin banyak pilihan yang dimiliki konsumen ketika memilih rumah sakit, semakin ketat persaingan untuk memenangkannya (Fatima, Malik, and Shabbir 2018).

Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2018 menjadi peluang seluas-luasnya bagi sektor swasta untuk berinvestasi terhadap bidang kerumahsakitan untuk ikut serta dalam bidang pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk pemerataan mutu fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu, adanya kemudahan perizinan berusaha. Dengan adanya PP No. 47/2018 akan membuka peluang investasi pendirian rumah sakit baru, sehingga diperlukan sinergi antara pemerintah pusat dan daerah untuk memenuhi akses kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, berdampak pada rumah sakit yang harus berinvestasi SDM dan infrastruktur untuk berkompetisi dengan rumah sakit lain. Hal ini menunjukkan bahwa di masa yang akan datang akan semakin banyak kesempatan masyarakat

untuk memilih rumah sakit semakin terbuka lebar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober – Desember 2019 di RSUD Labuang Baji dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pasien umum instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mencari pengaruh antara variabel dan menggunakan metode *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden menggunakan kuesioner.

Adapun data yang telah dikumpulkan kemudian ditabulasi dan diinput, kemudian dianalisis dengan program SPSS. Hasil penelitian ini ditampilkan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan. Pemaparan hasil penelitian ini terbagi atas dua, yakni pertama deskripsi tentang karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, poliklinik, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Kedua pemaparan distribusi jawaban responden berdasarkan pernyataan penelitian, berdasarkan variabel penelitian dan pengaruh seluruh variabel penelitian. Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1) Hasil Analisis Univariat

a. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik responden merupakan ciri khas yang melekat pada diri responden. Karakteristik responden yang ditampilkan dalam hasil analisis adalah umur responden, jenis kelamin, poliklinik, pekerjaan dan pendidikan. Adapun distribusi karakteristik umum responden dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Pasien Umum RSUD Labuang Baji

Karakteristik Respon	N	Frekuensi %
Umur Responden		
≤19 Tahun	5	
20-34 tahun	39	
35-49 tahun	37	
50-64 tahun	14	
≥65 tahun	5	
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	41	
Perempuan	59	
Poliklinik		
Medical Check Up	31	
Klinik THT	13	

Karakteristik Responden	n responden	Frekuensi %
Klinik Orthopedi	1	1,0 (35%).
Tingkat Pendidikan		b. Distribusi Frekuensi Kinerja Pelayanan Dokter
Tamat SD	4	4,0
Tamat SMP	9	9,0
Tamat SMA	44	44,0
D1/D2/D3	9	9,0
S1	28	28,0
S2/S3	6	6,0
Pekerjaan		Kinerja pelayanan dokter yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil persepsi pasien terhadap kemampuan dokter dalam kemudahan penggunaan bahasa oleh dokter dalam berkomunikasi dengan pasien, ketepatan waktu sesuai dengan jadwal praktek, keramahan dan sikap empati dokter selama masa perawatan pasien.
Pelajar/Mahasiswa	14	14,0
Buruh/Tukang/Petani	2	2,0
Pedagang/Wiraswasta	25	25,0
Ibu Rumah Tangga	19	19,0
Pegawai Swasta	30	30,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer
 Tahun 2019

Adapun distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap kinerja

pelayanan dokter pada pasien umum instalasi rawat jalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. 2 Distribusi Kinerja Pelayanan Dokter Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji

Kinerja Pelayanan Dokter	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik Kurang	91 9	91,0 9,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa dari 100 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan Kinerja Pelayanan Dokter memiliki persepsi kategori baik lebih banyak yaitu 91 responden (91%), sedangkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap kinerja pelayanan dokter sebanyak 9 responden (9%).

Berikut ini merupakan distribusi jawaban responden dari setiap pertanyaan variabel kinerja pelayanan dokter:

Tabel 5. 3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kinerja Pelayanan Dokter Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji

No.	Pertanyaan	Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Dokter ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan pasien.	1	1,0	5	5,0	40	40,0	54	54,0	100	100
2.	Dokter di rumah sakit ini tepat waktu sesuai dengan waktu jadwal praktek.	3	3,0	10	10,0	37	37,0	50	50,0	100	100
3.	Doker bersikap ramah kepada saya selama masa perawatan.	0	0	3	3,0	48	48,0	49	49,0	100	100

4.	Dokter empati dan tanggap dalam menangani keluhan saya.	0	0	5	5,0	52	52,0	43	43,0	100	100
5.	Dokter memberi pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan	1	1,0	8	8,0	37	37,0	54	54,0	100	100

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan tabel 5.3 distribusi jawaban responden pada aspek Kinerja

Pelayanan Dokter pasien umum rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden sebanyak 54 responden (54%) sangat setuju bahwa dokter ramah dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan pasien dan dokter memberi pelayanan sesuai dengan yang pasien harapkan. Sedangkan sebanyak 10 responden (10%) kurang setuju bahwa dokter di rumah sakit tepat waktu sesuai dengan jadwal praktek.

c. Distribusi Frekuensi Kinerja Asuhan Keperawatan

Kinerja asuhan keperawatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil persepsi pasien umum rawat jalan RSUD Labuang Baji terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan meliputi keramahan, empati, komunikasi perawat dan ketepatan waktu perawat.

Adapun hasil distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap kinerja asuhan keperawatan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. 4 Distribusi Responden Terhadap Kinerja Asuhan Keperawatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji

Kinerja Asuhan Keperawatan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik Kurang	89	89,0
	11	11,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa pasien memiliki persepsi baik terhadap kinerja asuhan keperawatan pasien umum rawat jalan dengan jumlah 89 responden (89%) dan persepsi kurang sebanyak 11 responden (11%).

Adapun berikut ini merupakan distribusi jawaban responden dari setiap pertanyaan variabel kinerja asuhan keperawatan:

Tabel 5. 5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kinerja Asuhan Keperawatan Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar

No	Pertanyaan	Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Perawat bersikap ramah dan terampil saat melakukan pemeriksaan.	1	1,0	16	16,0	44	44,0	38	38,0	100	100
2.	Perawat mendengarkan dan membantu saya dalam menanagani keluhan saya.	1	1,0	5	5,0	48	48,0	46	46,0	100	100
3.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat.	0	0	5	5,0	41	41,0	54	54,0	100	100
4.	Perawat tersedia tepat waktu pelayanan.	1	1,0	4	4,0	52	52,0	43	43,0	100	100
5.	Perawat telah melayani saya sesuai dengan yang saya inginkan	2	2,0	8	8,0	39	39,0	51	51,0	100	100

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pasien tentang kinerja asuhan keperawatan, paling banyak responden yaitu 54 responden (54%) sangat setuju bahwa perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat dan kategori setuju sebanyak 52 responden (52%) bahwa perawat tersedia tepat waktu pelayanan. Sedangkan responden tidak setuju bahwa petugas bersikap ramah dan terampil saat melakukan pemeriksaan sebanyak 16 responden (16%).

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Tidak ada pengaruh antara kinerja pelayanan dokter dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar.
2. Ada pengaruh antara kinerja asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien umum instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar.
3. Ada pengaruh antara staff pendukung dengan kepuasan pasien umum instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar.

4. Ada pengaruh antara kegiatan operasional dengan kepuasan pasien umum instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar.
5. Ada pengaruh antara bukti fisik dengan kepuasan pasien umum instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Kota Makassar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka adapun saran yang dapat diberikan kepada manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.

Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.

Diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.

2. Bagi RSUD Labuang Baji

Kesesuaian jadwal praktek dokter, diharapkan dokter datang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan serta proses pelayanan yang lebih dipercepat, sehingga pasien tidak menunggu lama.

Diharapkan agar perawat bersikap ramah, empati dan lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan tidak membeda-bedakan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusdiana, Agusdiana. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam Di RSUD Dr. Fauziah Bireuen." *Jurnal Rekam Medic* 2 (2): 101–15.
<https://doi.org/10.33085/jrm.v2i2.4879>.
- Aladwan, Mohammad Abdallah, Hayatul Safrah Salleh, Marhana Mohamed Anuar, Hosaam ALhwadi, and Islam Almomani. 2018. "Relationship among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafraq Hospital." *Linguistics and Culture Review* 5 (S3): 27–40.
<https://doi.org/10.21744/lingcure.v5ns3.1368>.
- Az-zahroh, Tazkiyatun Nafs. 2017. "Issn: 1907-5235." *Psikosains* 12 (2): 99–111. <http://journal.umg.ac.id>.
- Badwi, Adam, Stefanus Ama Doken, and Andi Alim. 2019. "Analytical Study of Outpatient Satisfaction in Labuang Baji Regional Public Hospital Makassar." *Journal of Global Research in Public Health* 4 (2): 96–104.
<https://doi.org/10.30994/jgrph.v4i2>.
- Bancin, Eka Sartika, Fadilah Aini, and Roni Gunawan. 2018. "Pengaruh Faktor Waktu Pelayanan Kenyamanan Dan Keistimewaan Dan Pengaruh Antar Manuisa Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Instalasi Rawat Inap

RSUD Aceh Singkil.” *Jurnal Rekam Medic* 1 (1): 41–104.
<https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3983>.

Calantonea, Roger J, S Tamer Cavusgila, and Yushan Zhaob. 2002. “Machine

Translated by Google Machine Translated by Google.” *Articulo De Investigación Científica* 31: 515–24.

Casmira, J. O. 2019. “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan

Pasien Rawat Inap Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.” *Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur* 1: 2234–39.

<https://doi.org/10.16285/j.rsm.2007.10.006>. Chahal, Hardeep, and Neetu Kumari. 2010.

“Development of Multidimensional

Scale for Healthcare Service Quality (HCSQ) in Indian Context.” *Journal of Indian Business Research* 2 (4): 230–55.

<https://doi.org/10.1108/17554191011084157>.

Chahal, Hardeep, and Shivani Mehta. 2013. “Modeling Patient Satisfaction Construct in the Indian Health Care Context.” *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing* 7 (1): 75–92.

<https://doi.org/10.1108/17506121311315445>

David, David, Tita Hariyanti, and Erika Widayanti Lestari. 2014. “Pengaruh Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan.” *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 28 (1): 31–35.

<https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01>.