

Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Selia Jefanti

Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu

Email :

Abstract : *An Analysis Of The Dimensions Of Quality Of Service That Deals With The Level Of Satisfaction Outpatients At Poly Room* . Good service of a hospital will prove that the hospital was very nice .One sign the success of health services in the hospital is satisfaction patients .The purpose of this research is to analyze factors that deals with the level of satisfaction outpatients at poly room in RSUD Pringsewu Lampung 2015. The methodology that was used in this research was analytic survey by approach cross sectional.The population in this research was patients attending being treated at a poly room in RSUD Pringsewu Lampung used samples from 85 respondents the sample collection technique using accidental sampling. An analysis of the data used was univariat and bivariat use chi-square test. The results of research suggests there is a relationship between tangibility with the level of satisfaction patients ($p = 0,000$) reliability with the level of satisfaction patients ($p = 0,000$) and responsiveness with the level of satisfaction patients ($p = 0,001$). Management should parties hospitals pay more attention to and improve pelayanannya which includes tangibility, factor reliability, and responsiveness to improve patient satisfaction.

KeyWords : patient satisfaction, *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*

Abstrak : *Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu 859 actor 859 te keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis 859 actor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli RSUD Pringsewu Lampung 2015. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang 859actor berobat ke poli RSUD Pringsewu Lampung dengan sampel sebanyak 85 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan adalah univariat dan 859actor 859te menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,000$), *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,000$), dan *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,001$).

Kata Kunci : kepuasan pasien, *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*.

.PENDAHULUAN

Saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula, jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (*revenue*) rumah sakit. Rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanan (Muninjaya,2011).

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan difasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan,2007).

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan,2007). Data rekam medik rumah sakit umum daerah Pringsewu tahun 2014 menunjukkan bahwa kunjungan pasien tahun 2014 mengalami penurunan sebesar 19,14% dibanding tahun 2013 (Profil RSUD Pringsewu,2011).

Peningkatan atau penurunan jumlah pengunjung adalah salah satu indikator bahwa pelayanan di rumah sakit memuaskan atau tidak memuaskan. Jika jumlah pengunjung pasien rawat jalan meningkat berarti pasien yang pernah berobat tersebut merasa puas dan akan kembali ke rumah sakit yang sama bahkan akan mempromosikan kepada orang lain. Prasurvey yang dilakukan peneliti pada 27 Februari 2015 di beberapa Poli RSUD Pringsewu melalui wawancara terhadap 15 pasien, 4 pasien merasa puas, 7 pasien merasa cukup puas, dan 4 pasien merasa kurang puas. Sebagian besar pasien mengatakan waktu tunggu dokter yang terlalu lama, tempat tunggu pasien kurang memadai, dan ketanggapan yang kurang cepat. Hal ini menyangkut faktor *tangibility*, *reliability*, dan *responsiveness*.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dan efek dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2010).

Penelitian ini dilakukan di di Ruang Poli Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persenta (%)
1.	17-25 tahun	23	21,7
2.	26-35 tahun	20	23,5
3.	36-45 tahun	17	20,0
4.	46-55 tahun	11	12,9
5.	56-65 tahun	12	16,5
6.	>65 tahun	2	2,4
	Jumlah	85	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden terdapat pada kelompok umur 17-25 tahun yaitu sebanyak 23 (21,7%) responden dan hanya 2 (2,4%) responden terdapat pada kelompok umur >65 tahun.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Perempuan	47	55,3
2.	Laki-laki	38	44,7
	Jumlah	85	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 (55,3%) responden.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	SD	10	11,8
2	SMP	18	21,2
3	SMA	34	40,0
4	S1	23	27,1
	Jumlah	85	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu sebanyak 34 (40,0%) responden dan hanya 10 (11,8%) responden yang berpendidikan SD.

HASIL

1. Hasil Analisis Univariat

Analisis dilakukan pada setiap variabel dari hasil penelitian, baik variabel independen maupun dependen. Hasil dari variabel ini di tampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

No	Indikator	Frekwensi	Persentase (%)	No	Indikator	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	34	40,0	1	Baik	19	22,4
2	Cukup puas	28	32,9	2	Cukup baik	35	41,2
3	Kurang Puas	23	27,1	3	Kurang Baik	31	36,5
Jumlah		85	100	Jumlah		85	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden yang mengatakan puas yaitu sebanyak 34 (40,0%) responden dan hanya 23 (27,1%) responden yang mengatakan kurang puas.

b) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Tangibility*

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Tangibility*

No	Indikator	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	20	23,5
2	Cukup baik	35	41,2
3	Kurang Baik	30	35,3
Jumlah		85	100

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 35 (41,2%) responden dan hanya 21 (24,7%) responden yang mengatakan baik.

a) Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Reliability*

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Reliability*

No	Indikator	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	19	22,4
2	Cukup baik	35	41,2
3	Kurang Baik	31	36,5
Jumlah		85	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 35 (41,2%) responden dan hanya 19 (22,4%) responden yang mengatakan baik.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Responsiveness*

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 85 responden sebagian besar responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 35 (41,2%) responden dan hanya 19 (22,4%) responden yang mengatakan baik.

2. Analisis Bivariat Analisis bivariat hasil penelitian hubungan antara variabel dependen (tingkat kepuasan) dan variabel independen (*tangibility*, *reliability*, *responsiveness*) menggunakan uji *chisquare* dengan hasil *p-value* <0,05.

a. Hubungan Antara *Tangibility* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 8 Hubungan Antara *Tangibility* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	SD	10	11,8
2	SMP	18	21,2
3	SMA	34	40,0
4	S1	23	27,1
Jumlah		85	100

b. Hubungan Antara *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.9 Hubungan Antara *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Reliability</i>	Tingkat kepuasan						Total	<i>p</i>
	Puas		Cukup puas		Kurang Puas			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	14	73,7	3	15,8	2	10,5	19	0,00
Cukup baik	14	40,0	20	57,1	1	2,9	35	
Kurang Baik	6	19,4	15	16,1	20	64,5	31	
Jumlah	34	40,0	28	32,9	23	27,1	85	

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 19 responden dengan *reliability* baik terdapat 14 (73,7%) responden mengatakan puas dan hanya 2 (10,5%) responden mengatakan kurang puas. Dari 35 responden dengan *reliability* cukup baik terdapat 20 (57,1%) responden mengatakan

cukup puas dan hanya 1 (2,9%) responden mengatakan kurang puas. Dari 31 responden dengan *reliability* kurang baik terdapat 20 (64,5%) responden mengatakan kurang puas dan hanya 6 (19,4%) responden mengatakan puas. Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diketahui bahwa *p-value* yaitu 0.000 lebih kecil dari 0,05 ($p= \text{value} < 0,05$), sehingga H_0 di tolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Poli RSUD Pringsewu Tahun 2015. c. Hubungan Antara *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 10 Hubungan Antara *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Responsive-</i> <i>ness</i>	Tingkat kepuasan						To tal	<i>p</i>
	Puas		Cukup puas		Kurang Puas			
	N	%	N	%	N	%	N	
Baik	13	68,4	4	21,1	2	10,5	19	
Cukup baik	11	31,4	18	51,4	6	17,1	35	0,001
Kurang Baik	10	32,3	6	19,4	15	48,4	31	
Jumlah	34	40,0	28	32,9	23	27,1	85	

PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan membahas tentang hasil penelitian mengenai analisis faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli RSUD Pringsewu Lampung dimana pembahasan yang akan dilakukan adalah menganalisa dan membandingkan hasil penelitian dengan tinjauan pustaka serta penelitian terkait.

- Hubungan antara *Tangibility* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hasil penelitian uji statistik *chi-square* diketahui bahwa ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan antara *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung.
- Hubungan Antara *Reliability* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hasil penelitian uji statistic *chi-square* diketahui bahwa ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$)
- Hubungan Antara *Responsiveness* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Hasil penelitian uji statistik *chi-square* diketahui bahwa ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan antara dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli

Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung.

KESIMPULAN

- Sebagian besar responden mengatakan puas yaitu 34 (40,0%) responden.
- Sebagian besa rresponden mengatakan *tangibility* dalam kategori cukup baik yaitu 35 (41,2%) responden.
- Sebagian besar responden mengatakan *reliability* dalam kategori cukup baik yaitu 35 (41,2%) responden.
- Sebagian besar responden mengatakan *responsiveness* dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 35 (41,2%)responden.
- Ada hubungan antara *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Poli Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung tahun 2015. Dari hasil olah data diperoleh nilai *p-value* $0,000 < 0,05$.
- Ada hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Poli Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung tahun 2015. Dari hasil olah data diperoleh nilai *p-value* $0,000 < 0,05$.
- Ada hubungan antara *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Ruang Poli Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung tahun 2015. Dari hasil olah data diperoleh nilai *p-value* $0,001 < 0,05$.

SARAN

- Bagi Intitusi Pendidikan STIKes Muhammadiyah pringsewu Lampung Diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan keperawatan lebih luas lagi khususnya dalam bidang menejemen Rumah Sakit.
- Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dapat ditindak lanjuti oleh peneliti selanjutnya dengan mencari faktor- faktor lain dengan menggunakan analisa multivariate dan memperbanyak populasi dan sampel.
- Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu Lampung Mengingat terdapat hubungan antara faktor *tangibility*, *reliability*, *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien hendaknya pihak menejemen rumah sakit lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanannya yang meliputi:

- a. Faktor *tangibility* Hendaknya pihak rumah sakit lebih memperhatikan fasilitas rumah sakit seperti lingkungan yang bersih dan nyaman, jumlah kursi tunggu untuk pasien memadai demi kenyamanan dan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
 - b. Faktor *reliability* Diharapkan pihak rumah sakit lebih memperhatikan pelayanannya seperti dokter datang tepat waktu dan pelayanan pasien hendaklah dilayani dengan cepat.
 - c. Faktor *responsiveness* Hendaknya dokter dan perawat lebih cepat tanggap untuk melayani pasien, dan Dokter hendaknya memberikan kesempatan bertanya dan penjelasan secara jelas kepada pasien tentang penyakit pasien.
4. Bagi Pasien Diharapkan dapat membantu pasien dalam menentukan pelayanan yang bermutu serta mengetahui pelayanan prima dari tenaga medis sehingga dapat memahami pelayanan Rumah Sakit yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni, Nur. (2012). *Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah Bersalin Nisa Kota Palu*. Diakses tanggal 30 Juni 2015 dari <http://www.scribd.com/doc/102231029/2-JURNAL-TEKNIK-ANALISA-DATA>
- Alimul, H.A. (2011). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bata, Y. W. (2013). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna akses sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. Diakses tanggal 30 Juni 2015 Dari <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5681/JURNAL.pdf?sequence=1>
- Dharma, K.K. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan (Pedoman Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. TIM. Jakarta Timur: Trans Info Media
- Ediana, Dina. (2011). *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpati Kabupaten Pasaman*. Diakses tanggal 5 Juli 2015 dari <http://jurnal.stikesfdk.ac.id/jurnal.php?dho=detail&id=49>
- Hamid. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor*. Diakses tanggal 5 Maret 2015 dari <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/62572>
- Khairani, Laila. (2011). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*. Diakses tanggal 05 Maret 2015 dari <http://pasca.unand.ac.id/id/wp-content/uploads/2011/09/JURNAL-TEKNIK-ANALISA-DATA>
- Lemeshow, S. (1997). *Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press
- Marasabessy, S.A. (2013). *Analisis hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Masohi Kabupaten Maluku Tengah*. Diakses tanggal 30 Juni 2015 dari http://www.academia.edu/11440223/Sufyan_Am_in_Marasabessy