



**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PENGENDALIAN
MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD KABUPATEN
TANGERANG**

*Relationship Of Patient Satisfaction To Quality Control Of Health Services In
Tangerang Regency Hospitals*

Eka Noviana ^{*1}, Hyang Wreksagung²

^{*1}STIKes Yatsi Tangerang

²Universitas Indonesia

E-mail : ekanopiana1703@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is the desired expectation for every patient during the provision of care. In general, patients will feel more satisfied if what they receive is greater than expected. One factor that is ver quality of medical aspect is the availability of adequate equipment, while the non-medical aspect includes the services of health workers, health, comfort and cleanliness of the waiting room, and costs. The form of professional services is an integral part of health services based on nursing knowledge which is shown to individuals, families, groups or communities, both healthy and sick, Law No. 38 of 2014 concerning Nursing (in Ritonga, 2018) Method: : Used in this research is quantitative approach Cross Sectional. Data retrieval was carried out by Total Sampling based on data obtained from the Tangerang District Hospital, so that 150 respondents were obtained. The data analysis technique used is the Chi Square test using SPSS 20. Results: It was found that there was a relationship between patient satisfaction and quality control of health services, p value $0,000 \leq (0,5)$. Conclusions: From the results of research that has been conducted on 150 respindents, it is known that there is a relationship between patient satisfaciom and quality control of health services at the Tangerang District General Hospital.

Keywords: Satisfaction and Services Quality

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan bagi setiap pasien dalam selama pemberian perawatan. Secara umum, pasien akan merasa lebih indah puas apabila yang mereka terima lebih besar daripada yang diharapkan. Salah satu faktor yang sangat bermutu pada tingkat kepuasan mutu aspek medis yaitu seperti tersedianya peralatan yang memadai, sedangkan aspek non medis yaitu mencakup layanan petugas kesehatan, kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya. Bentuk pelayanan profesional merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang dilandasi dengan ilmu keperawatan yang ditunjukkan kepada individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat baik sehat maupun sakit UU No. 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan (dalam Ritonga, 2018). Metode: Ini yang digunakan dalam penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Pengambilan data dilkauan secara Total Sampling berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD Kabupaten Tangerang, sehingga didapatkan 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji Chi Square dengan menggunakan SPSS 20. Hasil: Didapatkan ada hubungan antara Kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan p value $0,000 \leq \alpha (0,5)$. Kesimpulan: Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 150 responden, diketahui terdapat

hubungan kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci: *Kepuasan dan Mutu Pelayanan*

PENDAHULUAN

Pada saat ini masalah kesehatan yang banyak dan sering terjadi sudah seperti kebutuhan pokok bagi setiap masyarakat. Seiring dengan makin bertambahnya taraf hidup masyarakat maka semakin bertambah pula keinginan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik. Para penyedia jasa pelayanan kesehatan khususnya Rumah Sakit banyak dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat, karena kualitas pelayanan yang baik itu pun dapat meningkatkan keutamaan hidup dan juga memberikan hasil yang maksimal atau kepuasan bagi para konsumen yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang yaitu pelayanan yang bermutu.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan bagaimana cara Rumah Sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien dalam pelayanan. Pasien yang tidak puas akan menyerahkan pendapat atau keluhan mereka ke rumah sakit karena keluhan yang tidak segera ditangani akan berdampak negatif pada gambar rumah sakit. Dengan banyaknya menular yang berpindah menjadi kronis seperti, kardiovaskular, kanker, diabetes, dan penyakit lainnya maka banyak sekali penyakit yang tidak menular menjadi penyebab kematian para penduduk di usia produktif hingga mencapai 80% di negara yang perekonomiannya rendah dan menengah. Riwayat penyakit kronis pun membutuhkan rujukan tidak cukup hanya satu perawatan. Dengan adanya kenaikan biaya pelayanan kesehatan perorang akan meningkat 35% dalam 5 tahun karena akibat kasus katastrofik. Kasus katastrofik yaitu apabila pengeluaran perawatan dalam kesehatan lebih meningkat 40% dibanding dengan pengeluaran rumah tangga untuk makan menurut (Desimawati, 2013).

Beberapa aspek yang dilihat oleh mutu layanan kesehatan yaitu kepuasan terhadap pasien, pemberi layanan kesehatan, aspek pemberi dana, dan aspek pemilik sarana kesehatan. Kepuasan pasien merupakan sesuatu yang dirasakan pasien setelah diberikan pelayanan kesehatan atau dilakukan tindakan kesehatan, terkadang sudut pandang pasien mencerminkan bahwa adanya ketidakseimbangan antara harapan pasien atas layanan kesehatan dengan pengalaman pasien yang pasien peroleh sebelumnya. Mengukur kepuasan pasien pun merupakan bagian struktur dari rencana manajemen rumah sakit di seluruh dunia menurut (Kemenkes RI, 2010).

Kepuasan pasien merupakan suatu keterangan atas keberhasilan yang diperoleh layanan di rumah sakit. Di sebagian besar negara kepuasan pasien harus di ukur dengan rutin dan teratur. Untuk mutu pelayanan kesehatan pun tak hanya dapat di nilai dari fasilitas yang mewah, teknologi yang lengkap dan juga penampilan fisik melainkan juga dari perilaku dan sikap para tenaga medis wajib mencerminkan bagaimana profesionalisme dan komitmen tinggi saat dengan pasien maupun keluarga pasien. Menurut Tjong (dalam Noviyanti, 2019) menyatakan bahwa pelayanan yang maksimal dapat dilakukan dengan cara memberikan layanan baik dan luar biasa pada saat berinteraksi dengan pasien.

Pada saat menangani pasien harus melibatkan perasaan, memberikan yang terbaik sesuai dengan prinsip yang maksimal (mengutamakan pasien, melayani dengan hati nurani, sistem pelayanan yang efektif) terdapat 5 dimensi yang berkaitan pada mutu layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. *Tangibles* yaitu pihak eksternal yang di tunjukan seperti fasilitas fisik, peralatan yang di gunakan dan lain-lain. *Reliability* yaitu pemberian pelayanan yang di berikan sesuai dengan tanggung jawab dan tepat waktu. *Responsiveness* yaitu memberikan pelayanan dengan tepat dan sigap dengan sebaik-baiknya. *Assurance* yaitu kemampuan yang di berikan dengan sopan dan santun dan menumbuhkan rasa percaya. *Empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan tidak membedakan.

Dari hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang didapatkan data kepuasan pasien tahun 2020 di ruang rawat inap setiap Triwulan yaitu Triwulan 1 78,97%, Triwulan 2 74,70% dengan total 153,06%. 153,06% dihasilkan berdasarkan data yang didapatkan dari rumah sakit umum daerah kabupaten tangerang. Berdasarkan uraian diatas penting untuk diteliti hubungan antara kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Desain penelitian ini digunakan untuk mengkaji suatu peristiwa pada satu waktu tertentu, termasuk pengumpulan data variable terikat dan variable bebas ada pada saat bersamaan. Variable bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dan untuk variable terikat yaitu mutu pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian ini dilakukan yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus Tahun 2021. Alasan peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang yaitu, karena belum ada yang melakukan penelitian ini, sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang pada tahun 2021 dengan menggunakan data sekunder tahun 2020. Dalam penelitian ini didapatkan 150 responden selama 3 Triwulan. Peneliti sudah meminta izin kepada Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang dengan memberikan surat izin penelitian ke Diklat RSUD Kabupaten Tangerang. Dari 150 responden, peneliti menetapkan sampel dengan teknik *total sampling*, artinya total keseluruhan dari data sekunder.

Analisa bivariat adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kedua variable X dan Y yaitu variable independen dengan variable dependen yaitu kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut: Dalam penelitian ini memakai uji statistik *Chi Square* dengan batas kemaknaan $\alpha = 0,05$. Apabila didapatkan nilai *p value* $\leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang signifikan antara kedua

variable yang diteliti, maka H_0 ditolak. Dan juga sebaliknya, apabila didapatkan nilai p value $\geq 0,05$ maka H_0 gagal ditolak dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara dua variable yang diteliti. Nilai yang dihasilkan 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan.

Tabel 1 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Mutu Pelayanan

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	59,257 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	60,119	6	,000
Linear-by-Linear Association	54,303	1	,000
N of Valid Cases	149		

Correlations

		mutu pelayanan	kepuasan pasien
mutu pelayanan	Pearson Correlation	1	,606**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	150	149
kepuasan pasien	Pearson Correlation	,606**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	149	149

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat bermutu. Tingkat kepuasan pasien. Mutu aspek medis yaitu seperti tersedianya peralatan yang memadai, sedangkan aspek non medis yaitu mencakup layanan petugas kesehatan, kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya.

Menurut Wijono 1999, (dalam Hardi; 2010) pelayanan yang bermutu adalah suatu kebutuhan dasar yang diperukan bagi setiap orang. Menurut Sumarno, 2003 (dalam Noviyanti 2019) pasien merupakan orang yang paling penting di Rumah Sakit karena pasien adalah konsumen produk Rumah Sakit, sehingga pasien akan memberikan penilaian diakhir akan pelayanan yang diterimanya dengan rasa puas atau tidak puas.

Sedangkan mutu pelayanan yaitu pasien akan merasa rugi apabila pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang tidak bermutu apalagi bagi masyarakat yang memiliki harapan tinggi kepada pelayanan yang ada. Pasien merupakan konsumen layanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan dapat menambahkan citra baik rumah sakit.

Hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tangerang. Dilakukan diruang rawat inap dengan menggunakan data sekunder yang diberikan oleh bagian HPI. Peneliti akan menguraikan sesuai fakta, teori, dan penelitian sebelumnya yang pernah dibahas oleh peneliti lain ataupun sumber-sumber yang peneliti dapatkan. Penelitian ini dilakukan kepada 150 responden pasien rawat inap, peneliti akan membahas tentang hubungan variable independen yaitu kepuasan pasien dan variable dependen yaitu mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini didapatkan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan dirumah sakit dengan nilai *P Value* 0,000. Dan berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien menunjukkan hasil presentase sangat baik yaitu 0,7% dengan frekuensi 1, baik menunjukkan presentase 38% dengan fekuensi 48, kurang baik menunjukkan hasil presentase 66% dengan frekuensi 99, dan tidak baik menunjukkan hasil presentase 0,7% dengan frekuensi 1. Mutu pelayanan menunjukkan distribusi frekuensi baik dengan hasil presentase 29,3% dengan frekuensi 44, kurang baik menunjukkan presentase 68,7% dengan frekuensi 103 dan tidak baik menunjukkan hasil presentase 2% dengan frekuensi 3. Dan uji normalitas berdistribusi tidak normal karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 karena yang didapatkan dari hasil uji normalitas yaitu 0,000.

KESIMPULAN

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pasalli' and Patattan, 2021) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Sehingga dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisa didapatkan 9 nilai unsur kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien yaitu, persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, aktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana/petugas, perilaku petugas/pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, sarana dan masukan. Unsur tersebut sangat penting untuk memenuhi harapan kepuasan pasien atas pelayanan

yang diberikan. Berdasarkan analisa univariat, kepuasan pasien terdapat sebanyak 32% yang menilai baik dan 60% yang menilai kurang baik. Berdasarkan analisa univariat, mutu pelayanan terdapat sebanyak 29,3% yang mengatakan baik, dan 68,7% yang mengatakan kurang baik.

Hasil uji statistik *Uji Chi Square* hubungan kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang diperoleh nilai $p= 0,000$ artinya $P Value \leq \alpha (0,0005)$ sehingga dapat disimpulkan hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, kesimpulannya adalah ada hubungan kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, 2010. 2017. "F a k t o r - f a k t o r Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Peserta Bpjs k e s e h a t a n Di b a l a i Pengobatan Sukarami Palembang Tahun 2016."
- Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh, Shaluhiyah. 2006. "Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 4(9): 177–84.
- Desimawati, Wahyuni D. 2013. "Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember." *Online*: (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Dr. Doli Jenita. 2016. *METODELOGI PENELITIAN KEPERAWATAN*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Hardi, Jon. 2010. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Pasaman Barat Tahun 2010."
- Ir M. Anggoro Toha [et.al]. 2014. *METODE PENELITIAN*. Tangerang Selatan: Hak Cipta dan Hak Penerbitan Undang-undang pada Universitas Terbuka.
- Kemendes RI. 2010. "Klasifikasi Rumah Sakit." : 116.
- Mundakir. 2016. *Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan*. Sleman, Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Notoatmodjo, Seokidjo. 2018. *METODELOGI PENELITIAN KESEHATAN*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Noviyanti. 2019. *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media.
- Pasalli', Ariella, and Arni Arsy Patattan. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4(1): 14–19.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2016. *METODELOGI PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Rachmawati, Nunung. 2019. *Manajemen Patient Safety*. Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU.
- Ritonga, Nurhamid. 2018. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Rantau Prapat Kab.Labuhan Ratu 2017." *Universitas Sumatera Utara. Skripsi*: 4–16.



- Suratri, Made Ayu Lely, Tati Suryati, and Vebby Amellia Edwin. 2018. “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia.” *Buletin Penelitian Kesehatan* 46(4): 239–46. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.
- Walyani, Siwi Elisabeth. 2015. *MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN KEBIDANAN*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Wulandari, A. 2018. “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar.” : 20–22. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjI2YTdhYmUzNzAzNTlmZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ1OTQzZTRkOQ=.pdf.

