



Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu

Analysis Of Inpatient Service Quality Against Patient Satisfaction At Cenderawasih Inpatient Room Of Hospital Anutapura Of Palu

Aisyah^{1*}, Dede Sopiandy²

¹Akademi Kebidanan Graha Ananda Palu

²Akademi Kebidanan Menara Bunda Kolaka

*Korespondensi Penulis: bidanaisyahmkes@gmail.com

Abstrak

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dan pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan secara bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di Rawat Inap di Ruang Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu. Waktu penelitian dan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang berjumlah 40 sampel, dengan menggunakan yaitu teknik Accidental sampling. Analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan distribusi frekuensi. Hasil penelitian Dari hasil penelitian yang telah di lakukan bahwa ada 20 (50%) orang responden yang sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di ruang rawat inap cendrawasih rumah sakit umum anurapura palu dan ada 20 (50%) orang respondents yang kurang puas dengan kualitas pelayanan Ruang Raawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Di harapkan kepada pihak terkait di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu agar lebih memperhatikan kualitas pelayan Rumah Sakit

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanna, RSU

Abstract

Hospital is a health service institution that organizes services of inpatient, outpatient, and emergency care. This research is conducted in purpose to find out the analysis of service quality of inpatient at public hospital Anutapura Palu. This is a quantitatively descriptive research of which its independent and dependent variables are measured at the same time. Its population is all inpatients who are at Cenderawasih room of public hospital Anutapura Palu and the samples are 40 (a great part of inpatients who represent population). who were selected using accidental sampling technique. Data analysis used frequency of distribution. Research finding shows that 20 (50%) respondents felt strongly satisfied to service quality at Cenderasih inpatients room public hospital Anutapura of Palu, and 20 (50%) respondents felt less satisfied to service quality at Cenderawasih inpatient room of public hospital Anutapura Palu. It is expected the party concerned in public hospital Anutapura of Palu pay much more attention to service quality of hospital.

Keywords: Quality, Service, RSU

PENDAHULUAN

Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia sejak kemerdekaan berlangsung sangat cepat dan dinamis, sejalan dengan pesatnya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Perkembangan RS tercermin dari perubahan fungsi klasik RS yang awalnya hanya menyediakan pelayanan penyembuhan untuk pasien melalui rawat inap (kuratif). Saat ini, perkembangan pelayanan kesehatan yang bermutu, perkembangan ilmu teknologi kedokteran, kefarmasian, termasuk penggunaan teknologi komunikasi mutakhir dengan komputer dan internet ^[1].

Salah satu upaya dalam mewujudkan Indonesia Sehat adalah meningkatkan kualitas pelayanan oleh pelaksana pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien. Rumah Sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan Rumah Sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya ^[2]. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Rumah Sakit karena pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian ^[3].

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberi perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Penilaian konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit merupakan hal yang penting sebagai acuan dalam membenahi pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen ^[4].

Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual actor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di Rumah Sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien, karena pasien adalah konsumen utama di Rumah Sakit. Kemampuan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien ^[5].

Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan RSUD Anutapura Palu, masyarakat Kota Palu beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan RSUD melalui kotak saran yang ada di RSUD Anutapura Palu, khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Hal demikian memberikan indikasi bahwa RSUD Anutapura Palu yang dibangun dengan sarana dan prasarana cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan. Dari 5 pasien yang ada di Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu, 2 orang pasien menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka. 3 orang di antaranya menyatakan bahwa masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Misalnya pada proses administrasi yang membuat mereka harus bolak-balik mengurusnya agar bisa mendapatkan penanganan untuk pasien. Dan mereka juga mengatakan masih kurang puas terhadap pelayanan kamar kelas 3 yang di beberapa ruangan yang dirasa melebihi kapasitas pasien.

Mengembangkan loyalitas pasien Rawat Inap membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien sudah lebih kritis dalam memilih Rumah Sakit sebagai fasilitas berobat, antara lain dapat membandingkan pelayanan Rumah Sakit dengan yang lainnya terutama dalam bidang pelayanan medis, paramedis, kelengkapan peralatan dan kebersihannya.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu" [6]

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini akan dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Umum Palu. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan September 2017 - November 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang ada di ruangan Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu pada saat penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 pasien rawat inap yang ada di Ruang Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu. Teknik penentuan sampel yang dilakukan peneliti yaitu teknik Accidental sampling. Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan atau Accidental bertemu peneliti di lokasi penelitian. Proses pengumpulan data meliputi Data Primer dan Data Sekunder. Data primer adalah Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui kuesioner yang di berikan kepada responden dengan jumlah pertanyaan untuk kepuasan pasien yaitu 7 pertanyaan tentang tangibility (bukti fisik), 7 pertanyaan tentang raliabiliy (handal), 5 pertanyaan tentang responsiveness (tanggap), 6 pertanyaan tentang assurance (jaminan) dan 5 pertanyaan untuk empathy (perhatian). Dan dengan menggunakan skala likert, untuk yang sangat puas (SP) 4, puas (P) 3, kurang puas (KP) 2, tidak puas (1) dan sangat tidak puas (STP) 0. Dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari Rumah Sakit Anutapura Kota Palu dan data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari jurnal dan buku ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah – masalah yang diteliti sebagai landasan dan teori. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Univariat dan Analisis Bivariat. Analisis Univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari masing-masing variabel, variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (tingkat kepuasan Pasien). Analisis bivariat yang digunakan adalah Distribusi frekuensi, yaitu melihat gambaran kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien. Bentuk penyajian data adalah dengan cara disajikan dalam bentuk tabel dan narasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

HASIL

Rumah Sakit Umum Anutapura Palu berlokasi di jalan kangkung No. 1 Palu Kecamatan Palu Barat. Hingga pertengahan tahun 2014, RSUD Anutapura Palu menempati lahan seluas 33.540 m² dengan luas bangunan 20.072 m². Namun pada akhir tahun 2014, sejak diresmikannya Anutapura Medical Center (AMC) luas lahan bertambah menjadi 42.462 m² dengan luas bangunan menjadi 33.698.504 m².

RSU Anutapura menempati yang strategis dan dikelilingi oleh pusat-pusat pertumbuhan ekonomi, social dan budaya sehingga sangat potensial untuk perkembangan di masa mendatang. RSUD Anutapura Palu merupakan Rumah Sakit rujukan bagi fasilitas kesehatan yang menjadi milik Pemerintah Kota Palu, untuk itu keadaan geografis dan demografis RSUD Anutapura Palu di gambarkan dari keadaan geografis dan demografis Kota Palu.

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Tahun 2017

Jenis kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	18	45
Perempuan	22	55
Total	40	100

Sumber : Data Primer

Responden pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Dari Tabel 5.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit

Umum Anutapura Palu Tahun 2017, terdiri dari 2 jenis kelamin, yaitu Laki-Laki 18 pasien jumlah persentase 45% sedangkan jenis kelamin Perempuan 22 pasien jumlah persentase 55%.

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan kelompok umur di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Tahun 2017

Umur	Frekuensi	%
16 – 42 tahun	20	50
44 – 73 tahun	20	50
Total	40	100

Sumber: Data Primer

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi berdasarkan kelompok umur responden yang paling banyak berada di umur 16 -42 tahun yaitu sebanyak 20 orang (50%) dan yang berada di umur 44 – 73 tahun sebanyak 20 orang (50%).

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Tahun 2017

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	10	25,0
SMP	7	17,5
SMA	14	35,0
S1	9	22,5
Total	40	100

Sumber: Data Primer

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak yaitu berada di SMA sebanyak 14 orang (35,0%) yang berada di tingkat pendidikan SD sebanyak 10 orang (25,05%) di tingkat pendidikan S1 sebanyak 9 orang (22,5%) dan paling sedikit berada di tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 7 orang (17,5%).

Table 4. Distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Kualitas Pelayanan	Jumlah	presentase (%)
Berkualitas	20	50
Kurang Berkualitas	20	50
Total	40	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 dari total 40 orang responden 20 orang (50%) mengatakan kualitas Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 20 orang (50%) lainnya mengatakan belum berkualitas.

Tabel 5. Kualitas tangibility (bukti fisik) dengan kepuasan pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Tangibility (Bukti Fisik)	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	11	27.5
Puas	29	72.5
Total	40	100

Tabel 5 dari total 40 orang responden ada 11 orang (27,5%) mengatakan tidak puas terhadap kualitas tangibility (bukti fisik) Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 29 orang (72,5%) mengatakan puas dengan kualitas tangibility (bukti fisik) yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Tabel 6. Kualitas responsiveness (tanggap) dengan kepuasan pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Responsiveness (Tanggap)	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	10	25
Puas	30	75
Total	40	100

Sumber : Data Primer

Tabel 6 dari total 40 orang responden ada 10 orang (25%) mengatakan tidak puas terhadap kualitas responsiveness (tanggap) Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 30 orang (75%) mengatakan puas dengan kualitas responsiveness (tanggap) yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Tabel 7. Kualitas assurance (jaminan) dengan kepuasan pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Assurance (Jaminan)	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	13	32.5
Puas	27	67.5
Total	40	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 7 dari total 40 orang responden ada 13 orang (32,5%) mengatakan tidak puas terhadap kualitas assurance (jaminan) Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 27 orang (67,5%) mengatakan puas dengan kualitas assurance (jaminan) yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Tabel 8. Kualitas empathy (perhatian) dengan kepuasan pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Empaty (Perhatian)	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	17	42.5
Puas	23	57.5
Total	40	100

Sumber : Data Primer

Tabel 8 dari total 40 orang responden ada 17 orang (42,5%) mengatakan tidak puas terhadap kualitas empathy (perhatian) Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 23 orang (57,5%) mengatakan puas dengan kualitas empathy (perhatian) yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Tabel 9. Kualitas realibility (handal) dengan kepuasan pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Realibility (Handal)	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	18	45
Puas	22	55
Total	40	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 9 dari total 40 orang responden ada 18 orang (45%) mengatakan tidak puas terhadap kualitas realibility (handal) Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 22 orang (55%) mengatakan puas dengan kualitas realibility (handal) yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

Tabel 10. Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan di Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Palu Tahun 2017

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	20	50
Kurang Puas	20	50
Total	40	100

Sumber : Data Primer

Tabel 10 dari total 40 orang responden ada 20 orang (50%) mengatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan Ruang Rawat Inap Cendrawasih Rumah Sakit Anutapura Kota Palu sudah berkualitas dan 20 orang (50%) mengatakan sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anutapura Palu.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dengan melihat table distribusi dan frekuensi responden. Dalam hasil penelitian ini diketahui ada 20 (50%) orang responden yang sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di ruang rawat inap cendrawasih rumah sakit umum anurapura palu dan ada 20 (50%) orang responden yang kurang puas dengan kualitas pelayanan ruang raawat inap cendrawasih rumah sakit umum anutapura palu.

Menurut asumsi penelitian masih banyak pasien yang kurang puas dengan kualitas pelayan rumah sakit sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan sehingga masyarakat atau pasien lebih puas terhadap kualitas rumah sakitnya.

Kualitas pelayanan merupakan komponen yang mempengaruhi kepuasan pasien. Untuk itu perlu ditingkatkan kualitas setiap pelayanan rumah sakit sehingga setiap pasien yang datang berobat bias puas terhadap setiap layanan yang di terimanya ^[7].

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah di lakukan dapat di tarik kesimpulan bahwa ada 20 (50%) orang responden yang sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di ruang rawat inap cendrawasih rumah sakit umum anurapura palu dan ada 20 (50%) orang responden yang kurang puas dengan kualitas pelayanan ruang raawat inap cendrawasih rumah sakit umum anutapura palu. Hasil penelitian menyarankan agar bagi Rumah Sakit Umum Anutapura Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan karena masih ada pasien yang kurang puas terhadap pelayan yang diterimanya. Sehingga diharapkan nantinya setiap pasien yang datang berobat bisa puas serta merasa nyaman dalam proses pengobatannya.

Dan bagi institusi Penelitian ini dapat di jadikan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan di Fakultas Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

1. R. S. U. Prof and R. D. K. Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof . R . D . Kandou Malalayang – Manado Patient Satisfaction Levels on Outpatient Services at Poly Disease (Interna) in. pp. 546–556.
2. H. A. Nugroho and S. Aryati. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal. Vol. 2. No. 2. pp. 36–41.
3. D. Kesehatan *et al.* 2020. Menjelaskan Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Asuhan Keperawatan. Vol. 11. No. 1. pp. 203–211. doi: 10.33859/dksm.v11i1.613.
4. Sakung, J. Sudirman. 2015. Pedoman Penulisan dan Penilaian Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palu.
5. Tim Penyusun. 2014. Profil Rumah Sakit Anutapura Palu. Rumah Sakit Anutapura Palu. Kota Palu.
6. Widarijati Sri Moedji. 2009. Tesis Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Pada Badan Rumah Sakit Daerah Kabupaten Banggai Program Pasca Sarjana Universitas Tadulako Palu.
7. Widya Citamiputi. 2013. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Bandung.