

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH MAYONG JEPARA

Titik Sumarni, Sudiro***

**RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara*

***Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang*

Email : titiksumarni657@yahoo.com

ABSTRACT

In PKU Muhammadiyah Mayong Jepara Hospital, in 3 years from 2013, 2014, and 2015 the number of patient dissatisfaction with nurse services was 20.5%, 22.6% and 25% respectively. The purpose of this study was to determine the effect of the dimensions of nursing service quality on patient satisfaction in the Inpatient Installation of PKU Muhammadiyah Hospital in Mayong Jepara.

This was quantitative observational research with cross sectional approach. Data collection through surveys using a structured guided questionnaire in filling out questionnaires through interviews. The population of objects are 300 patients include 4 rooms. The inclusion criteria were patients who were returning home, the patient had been treated for 3 days, and the patient was 18 years old up to 60 years old. Exclusion criteria were VIP room patients, HCU chambers, isolation rooms, infants and children (less than 18 years), and elderly patients (over 60 years). The number of samples counted 75, the variables measured are 5 dimensions of service quality. Data were processed through univariate

procedure with percentage, bivariate with pearson product moment.

The results obtained from the responses of respondents in getting the lowest mean value is responsiveness, where all dimensions of service quality are related to patient satisfaction (p value <0.05). The strongest relationship is reliability.

Keywords: *Patient satisfaction, hospital, service quality*

PENDAHULUAN

Tim pelayanan keperawatan di Rumah Sakit memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini ditujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang aman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Di sisi lain perawat diharapkan perannya untuk selalu berada di samping tempat tidur pasien, siap setiap saat ketika diperlukan, cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, dan turut merasakan apa yang sedang dialami. Pasien menginginkan perawat yang melayaninya memiliki sikap baik, murah senyum, sabar, mampu berbahasa yang mudah difahami, serta

berkeinginan menolong yang tulus dan mampu menghargai pasien.¹ Mereka mengharapkan perawat memiliki pengetahuan yang memadai tentang kondisi penyakitnya sehingga perawat mampu mengatasi setiap keluhan yang dialami oleh pasien.

Di RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara, berdasarkan data komplain pasien rawat inap yang tercatat dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2015, komplain pada pelayanan keperawatan selalu menempati urutan yang tertinggi yaitu pada tahun 2013 terdapat 15 komplain atau sebesar 20,5 % dari total komplain yang ada sebesar 73, pada tahun 2014 terdapat 17 komplain atau sebesar 22,7 % dari total komplain yang ada sebesar 75, serta pada tahun 2015 terdapat 22 komplain atau sebesar 27,5 % dari total komplain sebesar 80. Hal ini menunjukkan ketidakpuasan pasien/keluarga terhadap pelayanan keperawatan semakin meningkat.

Pelayanan rumah sakit diharapkan memberikan kepuasan pada pasien dengan memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang digunakan sebagai gambaran awal rumah sakit apakah rumah sakit tersebut memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya.^{2,3} Mutu pelayanan yang baik penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga pasien yang puas akan membagi pengalamannya dengan pelanggan lain.⁴

Salah satu metode untuk menilai kepuasan pelayanan kepada konsumen adalah berdasarkan dimensi mutu pelayanan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*.⁵ Dimensi mutu tersebut seringkali digunakan untuk menilai kepuasan konsumen terkait pelayanan yang didapatkan, termasuk digunakan untuk menilai kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan studi observasional, pendekatan *cross sectional* melalui survei menggunakan kuesioner, wawancara, untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan keperawatan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara kepada 75 responden yang terdiri dari pasien yang dirawat di ruang KH A Dahlan 17 pasien, ruang Nyi Walidah 12 pasien, ruang AR Fakhrudin 21 pasien dan ruang Mas Sujak 25 pasien.

Skala pengukuran untuk variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* melalui skala interval dengan menggunakan skala semantik differensial yaitu sepuluh tingkatan dengan skor antara 1-10. Masing-masing pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat sesuai hingga sangat tidak sesuai.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS untuk uji normalitas, uji validitas dan reliabilitas, analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat (uji regresi linear berganda). Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan uji Kolmogorov-Smirnov, didapatkan masing-masing variabel mendapatkan nilai p value > 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal sehingga termasuk data parametrik. Hasil uji validitas didapatkan kesimpulan bahwa semua item pertanyaan adalah valid karena nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji reliabilitas didapatkan semua item pertanyaan adalah reliabel karena nilai $\alpha > r$ tabel.

Analisis univariat dengan deskripsi karakteristik responden dan deskripsi tanggapan responden. Analisis bivariat

dengan menggunakan uji *Pearson Product Moment*. Sedangkan analisis multivariat menggunakan uji regresi linear berganda. Untuk melakukan uji regresi linear harus memenuhi asumsi yaitu (a) skala data minimal interval, (b) residu berdistribusi normal, (c) tidak terjadi multikolinieritas, (d) varians residu konstan (homoskedastisitas). Penelitian ini telah memenuhi persyaratan etik dan mendapatkan ijin dari Komisi Etik Penelitian FKM Undip.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa responden di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara Rata-rata umur responden adalah 40.75 tahun dengan umur termuda adalah 25 tahun dan umur tertua adalah 59 tahun. Jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 41 responden (54.7%), pendidikan paling banyak adalah lulusan SLTA sebanyak 35 responden (46.7%), pekerjaan paling banyak adalah sebagai wiraswasta sebanyak 35 responden (46.7%).

Penilaian Pelayanan Berdasarkan 5 Dimensi Mutu

Penilaian mutu pelayanan keperawatan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara. Penilaian kepuasan lima dimensi mutu pelayanan tersebut seringkali digunakan untuk menggambarkan kepuasan pasien rumah sakit.³

Penilaian pada dimensi *reliability* paling tinggi mengenai perawat memberikan pelayanan dengan tepat dan cekatan (6,01). Hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien pada umumnya sudah menganggap bahwa pelayanan keperawatan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Mayong sudah tepat dan cekatan, namun masih ada pasien yang menganggap perawat masih kurang tepat

waktu tiba di ruangan ketika dibutuhkan. Disarankan kepada perawat untuk lebih cepat tiba di ruangan apabila ada pasien yang membutuhkan.

Sedangkan penilaian dimensi *assurance* menunjukkan nilai yang baik, dan penilaian terbaik mengenai perawat memberikan informasi tentang perkembangan atau kemajuan kesehatan kepada pasien (5,89). Pernyataan yang menunjukkan hasil paling rendah rata-ratanya apabila dibandingkan dengan jawaban yang lain yaitu perawat teliti dan trampil sehingga memberi rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan tindakan keperawatan.

Artinya perawat kurang teliti dan trampil sehingga kurang memberi rasa aman dan nyaman apabila melakukan tindakan keperawatan. Disarankan untuk dilakukan pelatihan bagi perawat untuk meningkatkan ketelitian dan ketrampilan perawat sehingga memberi rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan tindakan keperawatan.

Pada aspek dimensi *tangibles*, hal yang menunjukkan nilai tertinggi adalah perawat memberikan obat dalam tempat / kemasan yang baik (5,88). *Tangible* tidak hanya menggambarkan bukti fisik atau kondisi bangunan, tetapi juga ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.⁶

Pertanyaan dimensi *emphaty* dengan rerata tertinggi yaitu perawat sering menengok dan memeriksa keadaan pasien. (5,89). Hal ini kemungkinan karena adanya program timbang terima pasien yang dilakukan di depan pasien, pemeriksaan tanda vital 3 kali sehari bahkan lebih pada pasien yang perlu pengawasan sehingga membuat pasien sering ditengok dan diperiksa keadaannya. Sedangkan jawaban dengan rerata terendah yaitu perawat mudah ditemui dan dihubungi bila dibutuhkan (5,62).

Pada dimensi *responsiveness* penilaian pasien menunjukkan bahwa upaya terbaik

yang dilakukan RS adalah menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien (BAB, BAK dll) dengan nilai rerata (5,79). Sedangkan jawaban dengan rata-rata paling rendah apabila dibandingkan dengan jawaban yang lain yaitu perawat segera menangani pasien dan memberikan respon cepat selama di ruang rawat inap (5,45).

Masing-masing variabel mutu pelayanan keperawatan berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Variabel *reliability* mendapatkan nilai p value 0.0001, variabel *assurance* mendapatkan nilai p value 0.0001, variabel *tangibles* mendapatkan nilai p value 0.0001, variabel *empathy* mendapatkan nilai p value 0.0001 dan variabel *responsiveness* mendapatkan nilai p value 0.0001. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai hubungan positif dengan kekuatan yang sangat kuat (nilai *coefficient* 0.973-0.983). Hasil ini bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil uji *pearson product moment*

Item Pernyataan	<i>Coefficient</i>	<i>P value</i>
<i>Reliability</i> (kehandalan)	0.983	0.0001
<i>Assurance</i> (jaminan)	0.976	0.0001
<i>Tangibles</i> (bukti nyata)	0.975	0.0001
<i>Emphaty</i> (empati)	0.973	0.0001
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0.977	0.0001

Kekuatan hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan urutan dari yang paling rendah hubungannya sampai yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien adalah sebagai berikut : *empathy* (0,973), *tangible* (0,975), *assurance* (0,976), *resyponsiveness* (0,977), dan yang paling kuat adalah *reliability* (0,983).

Penelitian sebelumnya di RS Sarila Husada Sragen menunjukkan hasil serupa. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa *reliability* dan *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pasien.⁷ Penelitian lain di RSUD Panembahan Senopati Bantul juga menunjukkan bahwa *reliability* mempengaruhi kepuasan pasien, yang digambarkan dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan professional dari tenaga kesehatan.⁸

Penelitian oleh Susmaneli dan Triana (2014) mendukung hasil penelitian ini terkait variabel *tangible*. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa *tangible* mempengaruhi kepuasan pasien. Kondisi fisik bangunan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut.

Sedangkan penelitian oleh Arsanam dan Yousapronpaiboon (2014) menunjukkan bahwa *assurance*, *empathy* dan *reliability* mempengaruhi kepuasan pasien. Aspek *assurance* memiliki hubungan yang paling dominan diikuti dengan *empathy* dan *reliability*.⁹

Kepuasan Pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Mayong

Kepuasan pasien adalah respon evaluative, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien atas pelayanan tersebut. Kepuasan pasien harus dinilai secara periodik sehingga dapat menjadi acuan bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanannya.¹⁰ Dalam beberapa dekade terakhir, diketahui bahwa survey kepuasan pasien menjadi suatu perhatian khusus karena menghasilkan informasi penting yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan mengenai harapan dan pelayanan yang diterima pasien. Hal ini penting untuk menjadi dasar dalam menyusun perencanaan yang efektif untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan.¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua nilai masing-masing pertanyaan kepuasan pasien di atas nilai tengah (5), dari

skala persepsi (1-10). Jawaban paling tinggi rata-ratanya yaitu mengenai layanan perawat selama poses perawatan (5,87). Hal ini menunjukkan bahwa layanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Mayong secara umum sudah bisa memberikan kepuasan pasien.

Sedangkan jawaban dengan rata-rata paling rendah apabila dibandingkan dengan jawaban yang lain yaitu kesesuaian antara promosi dan kenyataan pelayanan yang diterima memberikan kepuasan (5,69).

Untuk analisis bivariat, diketahui bahwa masing-masing variabel mutu pelayanan keperawatan berhubungan positif dengan kepuasan pasien dan semua signifikan. Variabel kehandalan mendapatkan nilai p value 0.0001, variabel jaminan mendapatkan nilai p value 0.0001, variabel bukti nyata mendapatkan nilai p value 0.0001, variabel empati mendapatkan nilai p value 0.0001 dan variabel daya tanggap mendapatkan nilai p value 0.0001. Hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai pengaruh positif dengan kekuatan yang sangat kuat (nilai *coefficient* 0.973-0.983).

Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dimensi mutu pelayanan mempunyai kontribusi yang besar untuk bisa memberikan kepuasan kepada pasien. Yang paling kuat hubungannya adalah kehandalan yaitu perawat memberikan pelayanan dengan tepat dan cekatan. Sedangkan dari tanggapan responden jawaban yang paling rendah adalah daya tanggap. Oleh karena itu disarankan agar perawat segera menangani pasien dan memberikan respon cepat selama di ruang rawat inap, serta perawat memberikan pelayanan dengan tepat dan cekatan.

Pada analisis regresi linear berganda tidak memenuhi uji asumsi klasik sebagai syarat untuk uji regresi linear berganda. Meskipun memenuhi 2 syarat yaitu skala data interval dan data berdistribusi normal

namun tidak memenuhi 2 syarat yang lain yaitu terjadi multikolinieritas dan tidak homoskedastisitas. Sehingga penelitian ini tidak dilakukan uji regresi linear berganda. Hanya dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien bahwa dimensi mutu keperawatan yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti nyata), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado juga menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti nyata), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.¹⁰

Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sensitivitas tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, dan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.¹² Pemahaman yang tepat mengenai penilaian mutu pelayanan dan kepuasan pasien sama pentingnya dengan proses pemberian pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit. Karena secara konsep, kedua hal tersebut memiliki hubungan integral yang sangat berkaitan.¹³

KESIMPULAN

Karakteristik responden berusia rata-rata 40,75 tahun, lebih banyak perempuan (54,7%), pendidikan tertinggi SLTA (46,7%) dan paling banyak bekerja wiraswasta (46,7%). Tanggapan responden yang paling rendah adalah *responsiveness*. Dimensi mutu yang berhubungan dengan kepuasan paling kuat adalah *reliability*, sedangkan dimensi mutu lainnya menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Bapak Ibu Dosen pembimbing dan penguji, seluruh Dosen MIKM Undip, seluruh staf dan responden di RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara dan teman-teman yang berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian. Serta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nursalam. *MANAJEMEN KEPERAWATAN: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. 2011. Epub ahead of print 2011. DOI: 10.1001/archinte.165.22.2659.
2. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *J Kesehat Masy* 2014; 2: 9–14.
3. Suryani W. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *J Implementasi Ekon dan Bisnis* 2015; 4: 819–838.
4. Andriani A. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANGAN POLI UMUM PUSKESMAS BUKITTINGGI. *J Endur* 2017; 2: 45–52.
5. Parasuraman A, Valarie A. Z, Leonard L. B. Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *J Retail* 1988; 64: 12.
6. Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
7. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit* 2017; 6: 9–15.
8. Firdaus F, Dewi A. EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit* 2015; 4: 1–19.
9. Arsanam P, Yousapronpaiboon K. The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals. *Int J Innov Manag Technol*; 5. Epub ahead of print 2014. DOI: 10.7763/ijimt.2014.v5.524.
10. Mumu LJ, Kandou GD, Doda D V. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *JIKMU*; 5.
11. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman Med J* 2014; 29: 3–7.
12. Ahmed S, Miller J, Burrows JF, et al. Evaluation of patient satisfaction in pediatric dermatology. *Pediatr Dermatol*. Epub ahead of print 2017. DOI: 10.1111/pde.13294.
13. Peprah AA, Atarah BA. Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *Int J Bus Soc Res* 2014; 4: 133–143.