

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung

Nia Arita¹, Nur'aini Nur'aini², Ramadhani Syafitri Nasution³, Juliandi Harahap⁴,
Endang Maryanti⁵

¹⁻⁵Institut Kesehatan Helvetia

Alamat: Jalan Kapten Sumarsono no. 107 Medan

Korespondensi penulis: niaarita371@gmail.com*

Abstract. Hospitals are a comprehensive part of social and media organizations whose function is to provide complete health services to the community, both curative and rehabilitative, hospital services reach family and environmental services. The aim of the research is to analyze the influence of health service quality on patient satisfaction in the inpatient room of Menggala Regional Hospital, Tulang Bawang Regency, Lampung Province. Analytical survey research design with a cross sectional design. The total population of patients treated from June 2022 to August 2022 in the Inpatient Room at Menggala Regional Hospital, Tulang Bawang Regency is 167 people. The number of samples was 62 people. The results of the chi square test research show that there is an influence of 8 variables, namely technical competence, human relations, effectiveness, efficiency, continuity, security, human relations and comfort, which have a p -value $< \alpha 0.05$, meaning that technical competence, human relations, effectiveness, efficiency, continuity, safety, human relations and comfort influence patient satisfaction in the Menggala Hospital inpatient room. The results of the multiple logistic regression test are the most dominant comfort variable with an odds ratio (OR) of 18.455, meaning that it influences patient satisfaction 18 times. The conclusion is that the comfort variable is the dominant variable that has the most influence on patient satisfaction in the Menggala Hospital inpatient room. It is recommended for hospitals to adopt policies to increase patient comfort in treatment rooms in order to produce optimal satisfaction for patients.

Keywords: Service Quality, Comfort, Patient Satisfaction

Abstrak. Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung. Desain penelitian survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien yang dirawat dari bulan Juni 2022 sampai dengan Agustus 2022 di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang sebanyak 167 orang. Jumlah sampel adalah 62 orang. Hasil penelitian uji *chi square* menunjukkan bahwa ada pengaruh 8 variabel yaitu kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan memiliki p -value $< \alpha 0,05$, artinya kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien di ruang inap RSUD Menggala. Hasil uji regresi logistik berganda variabel kenyamanan paling dominan dengan odds ratio (OR) 18.455 artinya 18 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Kesimpulan variabel kenyamanan merupakan variabel dominan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang inap RSUD Menggala. Disarankan bagi pihak rumah sakit untuk mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien di ruang perawatan agar dapat menghasilkan kepuasan yang optimal bagi pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kenyamanan, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Berdasarkan strategi *World Trade Organization (WTO)* Indonesia akan membuka kesempatan bagi dokter asing untuk praktek di Indonesia, namun *Association of Southeast Asian Nations (ASEAN)* sepakat akan membuka kesempatan bagi tenaga kesehatan asing pada tahun 2008 (Supartiningsih, 2017).

Industri jasa pelayanan kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien. Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya dan berkualitas.

Kebutuhan akan layanan rumah sakit yang bermutu semakin meningkat seiring dengan semakin membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Dalam beberapa tahun belakangan ini, industri rumah sakit di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup berarti dengan diterbitkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang bertujuan untuk mendorong investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik. Hal inilah yang menjadi pendorong bermunculannya berbagai rumah sakit swasta baru dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir ini (Wahyudi, 2011). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung.

Kajian Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul dan Nama Jurnal	Desain Penelitian	Sampel	Hasil
1	Deden N	Hubungan Jenis Kepesertaan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap (Nurjaman, 2022)	Metode penelitian ini menggunakan metode Cross Sectional dengan menggunakan uji analisis Chi Square	Sampel 60 responden	Hasil penelitian menunjukkan total responden yang merasa sangat puas sebanyak 22 responden (11,3%) merasa sangat puas pada jenis kepesertaan umum terhadap pelayanan rawat inap yang diterima. Diperoleh p value = 0,000 dengan nilai signifikan < 0,05
2	Muh Said M	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rsud Polewali (Mukharrim et al., 2022)	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif desain penelitian crossectional	Sampel 161 pasien	Hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square dan uji fisher exact test diperoleh nilai $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar
3	Rayhan L (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan_Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review (Layli, 2022)	Jenis penelitian ini adalah penelitian literatur review,	Artikel jurnal yang diterbitkan mulai dari tahun 2017-2022	Jumlah artikel jurnal sebanyak 8 artikel yang dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan (assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit
4	Intan P (2022)	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Rumah Sakit Murni Teguh Di Kota Medan	Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Sampel 317 pasien	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan RS Murni Teguh kepada pasien rawat inap BPJS sudah baik dengan nilai rata-rata total sebesar 4,10. Untuk dimensi berwujud nilai rata-rata 4,10, dimensi keandalan nilai rata-rata 4,04, dimensi daya tanggap nilai rata-rata 4,12, dimensi jaminan nilai rata-rata 4,09 dan dimensi empati nilai rata-rata 4,1(Sari et al., 2022)

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectiona* (Suwarjana, 2016)l, Penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang. Populasi seluruh pasien yang dirawat dari bulan Juni 2022 sampai dengan Agustus 2022 sebanyak 167 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian dengan menggunakan rumus Slovin dan tehnik pengambilan sampel secara aksidental (accidental) sebanyak 62 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang Kab. Lampung

No.	Umur	f	Persentase
1	Masa Remaja Akhir (17-25 tahun)	8	12.9
2	Masa dewasa awal (26-35 tahun)	13	22.6
3	Masa dewasa akhir (36-45 tahun)	5	8.1
4	Masa Lansia Awal (46-55 tahun)	10	16.1
5	Masa lansia akhir (56-65 tahun)	15	22.6
6	Masa manula (> 65 tahun)	11	17.1
Total		62	100.0

Tabel 2. Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Jenis Kelamin	f	Persentase
1	Laki-laki	29	46.8
2	Perempuan	33	53.2
Total		62	100.0

Tabel 3. Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Pendidikan	f	Persentase
1	Sekolah Dasar (SD)	3	4.8
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	2	3.2
3	Sekolah Menengah (SMA/SMK)	48	77.4
4	Perguruan Tinggi	9	14.5
Total		62	100.0

Tabel 4. Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Pekerjaan	f	Persentase
1	IRT	10	16.1
2	Karyawan Swasta	13	21.0
3	Wiraswasta	32	51.6
4	PNS	7	11.3
Total		62	100

ANALISIS UNIVARIAT**Tabel 5. Berdasarkan Kompetensi Tehnis di di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang**

No.	Kompetensi Tehnis	f	Persentase
1	Kompeten	18	29.0
2	Tidak kompeten	44	71.0
Total		62	100.0

Tabel 6. Berdasarkan Akses Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Akses Terhadap Pelayanan	f	Persentase
1	Baik	18	29.0
2	Tidak baik	44	71.0
Total		62	100.0

Tabel 7. Berdasarkan Efektivitas di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Efektivitas	f	Persentase
1	Efektif	17	27.4
2	Tidak efektif	45	72.6
Total		62	100.0

Tabel 8. Berdasarkan Efisiensi di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Efisiensi	f	Persentase
1	Efisien	21	33.9
2	Tidak efisien	41	66.1
Total		118	100.0

Tabel 9. Berdasarkan Kontinuitas Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Kontinuitas	f	Persentase
1	Kontinu	18	29.0
2	Tidak kontinu	44	71.0
Total		62	100.0

Tabel 10. Berdasarkan Keamanan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Keamanan	f	Persentase
1	Terjamin	25	40.3
2	Tidak terjamin	37	59.7
Total		62	100.0

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan antar manusia di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Hubungan antar manusia	f	Persentase
1	Baik	22	35.5
2	Tidak baik	40	64.5
Total		62	100.0

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kenyamanan di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Kenyamanan	f	Persentase
1	Nyaman	21	33.9
2	Tidak nyaman	41	66.1
Total		62	100.0

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

No.	Kepuasan Pasien	f	Persentase
1	Puas	26	41.9
2	Tidak Puas	36	58.1
Total		62	100.0

Analisis Bivariat

Tabel 14. Hubungan Kompetensi Tehnis Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Kompetensi Tehnis	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Kompeten	12	66.7	6	33.3	18	100	0,013
Tidak kompeten	14	31.8	30	78.4	34	100	
Total	26		36		62		

Tabel 15. Hubungan Akses Terhadap pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Akses terhadap pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	15	83.3	3	16.7	18	100	0,000
Tidak baik	11	20.5	33	75.0	44	100	
Total	26		36		62		

Tabel 16. Hubungan Efektivitas Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Efektivitas	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Efektif	11	64.7	6	35.3	17	100	0,026
Tidak efektif	15	33.3	30	66.7	45	100	
Total	26		36		62		

Tabel 17. Hubungan Efisiensi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Efisiensi	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Efisien	11	64.7	6	35.3	17	100	0,000
Tidak efisien	15	33.3	30	66.7	45	100	
Total	26		36		62		

Tabel 18. Hubungan Kontinuitas Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Kontinuitas	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
kontinu	16	88.9	2	11.1	18	100	0,000
Tidak kontinu	10	22.7	34	77.3	44	100	
Total	26		36		62		

Tabel 19. Hubungan keamanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Keamanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Aman	11	64.7	6	35.3	17	100	0,002
Tidak aman	15	33.3	30	66.7	45	100	
Total	26		36		62		

Tabel 20. Hubungan hubungan antar manusia Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Hubungan antar manusia	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	15	68.2	7	31.8	17	100	0,002
Tidak baik	11	27.5	29	72.5	45	100	
Total	26		36		62		

Tabel 21. Hubungan kenyamanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

kenyamanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p (value)
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Nyaman	18	85.7	3	14.3	21	100	0,000
Tidak nyaman	8	19.5	33	80.5	41	100	
Total	26		36		62		

Analisis Multivariat

Tabel 22. Pengaruh Kompetensi Tehnis, Efisiensi dan Keselamatan pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang

Uji Regresi Logistik

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Kompetensi Tehnis	0.943	0.539	2.568
Akses terhadap pelayanan	2.830	0.136	16.947
efektivitas	1.319	0.543	3.741
Efisiensi	1.192	0.441	3.292
Kontinuitas	4.013	0.029	1.018
Keamanan	1.120	0.372	1.326
Hubungan antar manusia	1.969	0.355	7.136
kenyamanan	5.340	0.044	18.435

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Kompetensi Tehnis Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien

2. Ada pengaruh Akses pelayanan Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Akses pelayanan dengan kepuasan pasien
3. Ada pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien
4. Ada pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada pengaruh antara efisiensi dengan kepuasan pasien
5. Ada pengaruh kontinuitas Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien
6. Ada pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang. diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada pengaruh antara keamanan dengan kepuasan pasien.
7. Ada pengaruh Hubungan antar manusia Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien
8. Ada pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.
9. Hasil penelitian analisis multivariat diperoleh bahwa variabel Kenyamanan bernilai lebih dominan dari variabel lainnya, artinya variabel kenyamanan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

SARAN

1. Bagi pihak rumah sakit

untuk mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien di ruang perawatan agar dapat menghasilkan kepuasan yang optimal bagi pasien.

2. Bagi tenaga kesehatan

Diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan agar dapat menambah wawasan dan ilmu dengan mengikuti pelatihan baik pelatihan internal maupun eksternal.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan melanjutkan penelitian ini mencakup keseluruhan unit pelayanan tentang faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan kepuasan pasien. Penelitian kualitatif dapat dilakukan untuk menilai kepuasan pasien serta diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti tentang variabel sosial budaya yang terdapat dalam kerangka teori penelitian ini.

4. Bagi akademisi

di harapkan penelitian ini bisa menjadi referensi atau daftar pustaka untuk menambah wawasan sehingga dapat mendidik mahasiswa dengan baik dengan harapan bisa menambah skill kepada peserta didik agar ketika berada di lapangan bisa memberikan pelayanan kesehatan dengan baik memberikan kepuasan kepada pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.
- Mukharrim, M. S., Rahmatilla, R., & Abidin, U. W. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di RSUD Polewali. *Journal Peqquruang: Conference Series*, 4(1), 37–43.
- Nurjaman, D. (2022). HUBUNGAN JENIS KEPESERTAAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP. *Jurnal Ilmiah Wijaya*, 14(1).
- Sari, I. P., Rambe, S. M., Wahyuni, Y., & Gurning, F. P. (2022). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS KESEHATAN RUMAH SAKIT MURNI TEGUH DI KOTA MEDAN. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1185–1191.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 1(6), 9–15.
- Suwarjana, I. K. (2016). *Statistik kesehatan*. Penerbit Andi.
- Wahyudi, D. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Universitas Janabadra Yogyakarta.