

Original Artikel *)

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan*The Effect of Service Quality on Obstetric Inpatients***Vina Mariah¹, Uci Ciptiasrini², Ernita³**¹Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

Email Correspondent: vinamariah12@gmail.com

Abstract

Introduction: Service quality refers to the level of perfection of health services in meeting the needs of each customer. So, the quality of health is to meet the needs and satisfying services, which if the service is satisfactory it will lead to a sense of satisfaction with the health that is held. The purpose of the study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction in obstetrics at RSDH Cianjur.

Methods: This research is a quantitative type with an analytic nature with a cross-sectional study. The population in this study were obstetric inpatients at RSDH Cianjur. The sample in this study was 98 respondents. Researchers used the Chi-Square test.

Results: Based on the research, it is known that most of the patients stated that they were satisfied as many as 60 people (61.2%) and most of the patients stated that the service quality was good as many as 51 people (52%). Statistical test results There is a relationship between service quality and patient satisfaction in obstetrics at RSDH Cianjur r with P -value = 0.009 and $OR = 3.322$. In conclusion, there is an effect of service quality on the satisfaction of obstetric inpatients at RSDH Cianjur.

Discussion: There is an effect of service quality on the satisfaction of obstetric inpatients at RSDH Cianjur.

Keywords: service quality, satisfaction

Artikel

Disubmit (Received) : 15 Desember 2021

Diterima (Accepted) : 27 Desember 2021

Diterbitkan (Published) : 29 Desember 2021

Copyright: © 2021 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian standar profesi dengan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien, sehingga kebutuhan pasien dapat tercapai dengan derajat optimal. Pelayanan kebidanan ialah pelayanan profesional yang diberikan oleh bidan sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa tau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.¹

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) baru saja meluncurkan program pembangunan berkelanjutan yang diberi nama *Sustainable Development Goals* (SDGs). Tujuan dari agenda PBB tersebut tidak berbeda jauh dari program sebelumnya, yang di antaranya mengakhiri kemiskinan, menjamin kehidupan sehat, mempromosikan pendidikan dan memerangi perubahan iklim.² Penelitian lain juga dilakukan oleh Fadilah dan Yusianto, menunjukkan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah 79,22 %. Hasil tersebut termasuk baik namun masih belum sesuai dengan Standart Pelayanan Minimal (SPM), dimana berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008, SPM untuk kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan adalah ≥ 90 %. Selain itu, menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk ke bagian pengaduan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.³

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Rumah sakit sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, kualitas pelayanan kesehatan merupakan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan.⁴ Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyawati S, Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Paru Provinsi Jawa Barat tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Paru Provinsi tahun 2018 dengan p value= 0,005.⁵ Penelitian lain yang dilakukan Andi Alim, yang bertujuan untuk mengetahui kehandalan, jaminan, bukti fisik, sikap ramah, dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien ($p=0,002$), ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien ($p=0,000$), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien ($p=0,000$), ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$).⁶

Berdasarkan hasil evaluasi survei kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur dari hasil evaluasi Kepuasan pasien terhadap Tenaga Medis Rawat Inap dari bulan Januari –Desember Tahun 2020 yang dilihat dari indikator penilaian diantaranya Pelayanan Dokter Spesialis, Dokter Umum, Perawat dan Bidan bahwa total keluhan pada masing-masing tenaga medis yaitu dokter spesialis sebanyak 4 keluhan, dokter umum sebanyak 3 keluhan, perawat sebanyak 5 keluhan dan bidan sebanyak 1 keluhan. Berdasarkan presentase ketidakpuasan pasien di RSDH diketahui bahwa pada bulan Januari sebesar 6%, Februari sebesar 5%, Maret sebesar 2%, April sebesar 7%, Mei sebesar 6%, Juni sebesar 5%, Juli sebesar 5%, Agustus sebesar 4%, September sebesar 4%, Oktober sebesar 4%, November sebesar 5%, dan Desember sebesar 6%, Berdasarkan data tersebut diketahui

bahwa masih ada yang komplek atau ketidak puasan pasien. Berdasarkan hasil wawancara kepada 10 orang pasien rawat inap kebidanan diketahui bahwa 4 dari 10 orang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan bidan di rawat inap kebidanan. ketidak puasan tersebut dikarenakan bidan kurang respon kepada pasien, bidan merasa cuek kepada pasien serta lambatnya penangan jika diminta pertolongan kepada pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk Untuk Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur tahun 2021.

Metode

Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif yang bersifat analitik. Penelitian jenis kuantitatif digunakan karena peneliti mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur pengumpulan data.⁷ Desain penelitian yang digunakan merupakan studi *cross sectional* atau potong lintang.⁸ Penelitian ini dilakukan di rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur. Waktu penelitian bulan Mei – Agustus Tahun 2021. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur. Berdasarkan data yang didapat dari pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur pada tahun 2020 jumlah populasi dalam penelitian merupakan sebanyak 4213 orang. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin.⁹ Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 responden. Pengambilan sampel menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut. Kriteria dalam penelitian ini adalah Pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur. Berusia diatas 17 tahun. Dapat berkomunikasi baik. Bersedia menjadi responden.

Kriteria eksklusi adalah subyek yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan karena berbagai sebab. Kriteria eksklusi dalam penelitian adalah Pasien dalam kondisi tidak sadarkan diri pada saat melakukan perawatan di rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur. Pasien yang mendapatkan rujukan ke Rumah sakit. Sampel yang didapat merupakan Pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur tahun 2021 pada saat yang bersamaan dengan waktu penelitian diberikan kuesioner. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Purposive sampling menurut Notoatmodjo adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.¹⁰ Pertimbangan tertentu maksudnya dalam penelitian ini berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian digunakan untuk mengambil data yaitu dengan menggunakan kuesioner atau angket.

Untuk mengetahui validitas kuesioner dilakukan dengan mem-bandingkan nilai r tabel dengan r hitung, bila r tabel $>$ r hitung maka pertanyaan dikatakan valid. Reliabilitas ialah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Penelitian menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan masing-masing variabel yang diteliti. Peneliti menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kemaknaan sebesar 5%. Bila nilai p -value ≤ 0.05 berarti hasil perhitungan statistik bermakna dan apabila p -value > 0.05 berarti hasil perhitungan statistik tidak bermakna.¹¹

Hasil

Tabel 1. Gambaran Kepuasan Pasiendan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kebidanan di RSDH Cianjur

Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kepuasan		
Puas	60	61,2
Kurang Puas	38	38,8
Kualitas Pelayanan		
Baik	51	52
Kurang Baik	47	48

Sumber: Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa gambaran kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur diketahui bahwa dari 98 orang responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 60 orang (61,2%). Diketahui bahwa gambaran kualitas pelayanan rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur diketahui bahwa dari 98 orang responden sebagian besar menyatakan baik sebanyak 51 orang (52%).

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSDH Cianjur

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	OR
	Puas		Kurang Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	38	74,5	13	25,5	51	100	0,009	3,322
Kurang Baik	22	46,8	25	53,2	47	100		
Jumlah	60	61,2	38	38,8	98	100		

Sumber: Olahdata SPSS

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur diperoleh bahwa ada sebanyak 38 dari 51 responden (74,5%) menyatakan kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien puas dan sebanyak 25 dari 47 responden (53,2%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dengan kepuasan pasien tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai P value = 0,009 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur. Dari hasil analisis nilai OR 3,322 artinya jika kualitas pelayanan baik maka berpeluang 3,2 kali membuat pasien puas.

Pembahasan

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSDH Cianjur

Berdasarkan didapatkan hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur diperoleh bahwa ada sebanyak 38 dari 51 responden (74,5%) menyatakan kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien puas dan sebanyak 25 dari 47 responden (53,2%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dengan kepuasan pasien tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai P value = 0,009 berarti p value < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSDH Cianjur. Dari hasil analisis nilai OR 3,322 artinya jika kualitas pelayanan baik maka berpeluang 3,2 kali membuat pasien puas.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya Mernawati menyatakan bahwa ada hubungan Dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lamper Tengah dengan nilai P value 0,017.¹² Sejalan pula dengan penelitian Fahrozy yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara sistem layanan dengan kepuasan pasien ($r = 0,624$, $p = 0,000$). Ini berarti bahwa semakin tinggi sistem layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah sistem layanan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien.¹³

Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan.¹⁴ Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan digunakan teori dari Zeuthaml et.al dalam Hardiansyah, dengan 5 Dimensi yaitu:

Tangible (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).¹⁵ Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Rumah sakit sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, kualitas pelayanan kesehatan merupakan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan.⁴

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan sangat berhubungan kuat dengan terjadinya kepuasan pada pasien. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien. Pelayanan kebidanan ialah pelayanan professional yang diberikan oleh bidan sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien. Dengan demikian bidan harus dapat memberikan pelayanan kebidanan yang terbaik kepada pasien. Pemberian kualitas pelayanan yang baik, tentunya akan melibatkan orang-orang yang profesional dan ahli dibidangnya. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, kualitas pelayanan kesehatan merupakan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan.

Makna Singkatan (Abbreviations)

RSDH Cianjur	: Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
SPM	: Standart Pelayanan Minimal

Persetujuan Etik

Persetujuan Etik telah dilakukan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKIM dengan nomor: 1740/Sket/Ka-Dept/RE/STIKIM/VIII/2021

Konflik Kepentingan

Penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Pendanaan

Sumber dana dalam penelitian ini yaitu dari peneliti sendiri.

Kontribusi Penulis

Penelitian ini dilakukan oleh Vina Mariah, Uci Ciptiasrini dan Ernita sebagai Author.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

Referensi

1. Yulina Y, Ginting R. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *J Kesehat Masy GIZI*. Published online 2019. doi:10.35451/jkg.v2i1.204
2. Riskesdas. Laporan Nasional Riskesdas 2018.; 2018.
3. Fadilah A, Yusianto W. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *J Keperawatan dan Kesehat Masy Cendekia Utama*. Published online 2019. doi:10.31596/jcu.v8i1.303
4. Suyitno. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang. *J Appl Bus Adm*. Published

- online 2017.
5. Sri Widyawati. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Paru Provinsi Jawa Barat. *J Ilmu Kesehat.* 2019;Vol 8 No 2.
 6. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo.* Published online 2019. doi:10.29241/jmk.v5i2.164
 7. Hidayat. Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data. In: Salemba Medika. ; 2017.
 8. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In: *Metode Penelitian Ilmiah.* ; 2014.
 9. Sugiyono. Sugiyono Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. *Metod Penelit Kuantitatif Kualitatif.* Published online 2013.
 10. Notoatmodjo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta. 2018.
 11. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta. *Metod Penelit.* Published online 2016.
 12. Sari LNESE. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. *J Menara Med.* Published online 2019.
 13. Fahrozy A. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahanie Samarinda. *J Psikoborneo.* Published online 2017.
 14. Susatyo H. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit.* Gosyen Publishing; 2016.
 15. Hardiyansyah, Gava Media Y. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya.* Book. Published online 2018.

*) Original Artikel

--- ISJNMS ---