PENGARUH MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP PERSEPSI PASIEN/KELUARGA DI RS MISI LEBAK BANTEN

Sarma Eko Natalia Sinaga

Akademi Keperawatan Yatna Yuana Lebak Banten

ABSTRACT

Quality of health services for patients is a sense of satisfaction with the health services received. Where the good quality is associated with recovery from illness, improvement of health status, good health service, physical facility, official friendliness, easy procedure and reasonable cost. The purpose of this study illustrates the effect of quality of outpatient services (age, responsiveness, tangibles) on patient and family perception at the RS Lebak Mission. The study design is descriptive with cross-sectional approach, in which a large sample of 110 respondents that are outpatients that have received health services. The independent variables in this study are age, responsiveness, tangibles while the dependent variable is the perception of patient and family. The Data collection is using questioners and the data analysis used univariate analysis and bivariat Chi-Square Test. From the statistical test obtained results that there is a relationship between responsiveness to the quality of outpatient services ($P = 0.000$). The relationship between tangibles to the quality of outpatient services ($P = 0.000$). Hospitals should be able to provide physical facilities, the provision of the best care equipment, maintaining the cleanliness and neatness of the room in hospital. In addition, health workers should have the desire to provide the best assistance to patients.

Keywords: Level of Satisfaction, Perception, Service Quality

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pengguna pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan tingkat kepuasan tersebut yang dialami oleh rata-rata penduduk serta pemberi pelayanan kesehatan sesuai dengan pedoman dan kode etik profesi (Satrianegara, 2009).

Potter & Perry (2007), menyatakan bahwa pengguna pelayanan kesehatan sekarang sudah memiliki pengetahuan dan perhatian yang cukup baik terhadap isu kesehatan dan juga tentang kualitas keperawatan, rumah sakit dan dokter. Pengalaman pasien menggunakan pelayanan kesehatan merupakan tolak ukuran kualitas suatu rumah sakit, walaupun rumah sakit tersebut memiliki tingkat teknologi yang tinggi.

Cara pandang masyarakat terhadap penilaian dan pemilihan pelayanan kesehatan berubah karena persaingan bisnis rumah sakit yang sangat kompetitif. Rumah Sakit dituntut untuk lebih memperhatikan kepuasan pasien dan peningkatan mutu pelayanan baik pasien rawat inap maupun rawat jalan. Oleh karena itu Rumah Sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Seiring waktu rumah sakit yang tidak berkualitas akan tergerus oleh persaingan

bisnis rumah sakit yang sangat sengit (Gultom, Jenny., 2008).

Menurut Tjiptono (2008), salah satu cara untuk memenangkan persaingan bisnis Rumah Sakit adalah dengan mengupayakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan (*Continuous Quality Management*) dan memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarganya. Konsep *SerQual* yang digunakan dalam penilaian pelayanan kesehatan menurut Parasuraman (1990) adalah: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. Sedangkan dalam penelitian ini hanya dibahas tentang *responsiveness* dan *tangibles*. *Responsiveness* (daya tanggap) keinginan untuk memberikan bantuan dan pelayanan kepada pengguna layanan kesehatan dengan baik. Dengan adanya indikator *responsiveness* memungkinkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh konsumen semakin meningkat dan dapat tercapai. *Tangibles* (bukti fisik) meliputi tampilan kerja perawat yang terampil, kebersihan dan kerapian ruangan, peralatan perawatan dan komunikasi yang tersedia dan fasilitas fisik. Data penelusuran yang didapatkan peneliti dari masyarakat sekitar RS Misi Lebak yang pernah dilayani di poliklinik RS Misi Lebak mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima, dan

menurut mereka, lingkungan Rumah Sakit pun sudah cukup bersih. Tetapi yang menjadi kendala adalah lahan parkir yang terlalu sempit sehingga menyulitkan keluarga pasien untuk parkir, oleh karena itu banyak pengunjung Rumah Sakit yang harus menggunakan sisi jalan raya yang akhirnya dapat menyebabkan kemacetan. Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin mengkaji pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien/keluarga di RS Misi Lebak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2017 di RS Misi Lebak Banten

Sampel

Besar sampel yang diambil adalah 110 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah mendapatkan layanan kesehatan.

Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa Univariat dan Bivariat dengan Uji Chi-Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ini didapatkan persepsi pasien yang baik terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RS Misi Lebak sebesar 21 (19.1%). Dari segi umur, sebagian besar pasien berumur < 43 tahun sebesar 56 (50.9%), berumur $\geq$ 43 tahun sebesar 54 (49.1%). Pasien dengan *responsiveness* baik sebesar 33 (30.0%), *responsiveness* kurang baik sebesar 77 (70.0%). Pasien dengan *tangibles* baik sebesar 27 (24.5%), *tangibles* kurang baik sebesar 83 (75.5%).

Pasien yang berumur < 43 tahun yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 13 (23.2%), sedangkan pasien yang berumur $\geq$ 43 tahun yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 8 (14.8%). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0.380$, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Sesuai dengan penelitian Manurung, Lidya (2010) dimana tidak ada hubungan usia dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan $p = 0.300$.

Menurut Liliweri (2007), orang dewasa lebih memiliki pemikiran dan pandangan yang lebih rasional dibanding anak yang berusia lebih muda. Disini terdapat perbedaan antara hasil penelitian dan ahli, namun demikian menurut Notoatmodjo (2003), ketika orang dewasa yang sudah memiliki pemikiran/persepsi tentang sesuatu hal yang sudah dianut selama bertahun-tahun memungkinkan orang dewasa menjadi sulit menerima hal-hal yang baru.

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Variabel Umur, Responsiveness, Tangibles dan Persepsi

Variabel	Frekuensi	%
Umur		
< 43 tahun	56	50.9
$\geq$ 43 tahun	54	49.1
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Kurang Baik	77	70.0
Baik	33	30.0
Tangibles (Bukti Fisik)		
Kurang Baik	83	75.5
Baik	27	24.5
Persepsi		
Kurang Baik	89	80.9
Baik	21	19.1

Ada sebanyak 7 (9.1%) pasien yang mendapatkan *responsiveness* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sedangkan diantara pasien yang mendapatkan *responsiveness* baik, ada 14 (42.4%) yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Penelitian Agus Sufron (2008) juga menunjukkan ada hubungan antara persepsi pasien tentang *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumpang $p=0.001$. Menurut Parasuraman et.al. (1990), *responsiveness* adalah keinginan untuk memberikan bantuan

dan pelayanan kepada pengguna layanan kesehatan dengan baik. Dengan adanya indikator *responsiveness* memungkinkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh konsumen semakin meningkat dan dapat tercapai. Dengan penjelasan di atas

dapat disimpulkan bahwa ketika pemberi layanan kesehatan bersedia menolong dan memberi kepuasan bagi pelanggan maka tingkat kepuasan daripada pelanggan semakin meningkat.

Tabel 2. Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Persepsi Pasien/Keluarga di RS Misi Lebak Banten

Variabel		Persepsi Pasien				P Value	OR
		Kurang Baik		Baik			
		n	%	n	%		
Umur	< 43 tahun	43	76.8	13	23.2	0.380	0.575
	≥ 43 tahun	46	85.2	8	14.8		0.2 – 1.5
Responsiveness (Daya Tanggap)	Kurang Baik	70	90.9	7	9.1	0.000	7.368
	Baik	19	57.6	14	42.4		2.6 – 20.8
Tangibles (Bukti Fisik)	Kurang Baik	76	91.6	7	8.4	0.000	11.692
	Baik	13	48.1	14	19.1		3.9 – 34.4

Ada sebanyak 7 (8.4%) pasien yang mendapatkan *tangibles* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sedangkan diantara pasien yang mendapatkan *tangibles* baik, ada 14 (19.1%) yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Menurut penelitian Rini Harjanti (2012), ada hubungan antara *tangibles* dengan persepsi tentang mutu pelayanan rawat jalan $p=0.001$. Menurut Parasuraman et.al (1990), *tangibles* meliputi tampilan kerja perawat yang terampil, kebersihan dan kerapian ruangan, peralatan perawatan dan komunikasi yang tersedia dan fasilitas fisik. Hal ini diperkuat dengan pendapat Maslina (2011) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap *tangibles* membawa pengaruh pada kepuasan setelah mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 110 responden yang dilakukan pada pasien rawat jalan RS Misi Lebak. Dari hasil uji statistika didapatkan ada hubungan antara *responsiveness* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan ($P=0.000$). Terdapat hubungan antara *tangibles*

dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan ($P=0.000$).

Rumah Sakit harus memiliki petugas kesehatan yang terampil, berupaya meningkatkan kebersihan, kerapian ruangan, ketersediaan peralatan perawatan dan fasilitas fisik. Demikian juga dengan seluruh petugas kesehatan rawat jalan yang langsung berhubungan dengan pasien agar meningkatkan pelayanan dengan cara bersedia memberi bantuan dan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien/keluarga terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sufon dan Supratman (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. *Jurnal: Berita Ilmu Keperawatan*. ISSN 1979-2697, Vol. 1 No. 3, September 2008:119-124.
- Gultom, Jenny (2008). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Skripsi: FKM UI
- Liliweri, Alo. (2007). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Manurung, Lidya (2010). *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*

- terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih.* Tesis: FKM UI.
- Maslina, Vina Hotnurayda (2011). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS Zahira Jakarta.* Skripsi: FKM UI.
- Notoatmodjo, Soekidjo, (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithml, V.A., Beny, L.L (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Costumer Perception and Expectation.* New York: The Press.
- Potter, AP & Perry, GA. (2007). *Fundamental of Nursing: Concept, Proccess & Practice.* St Louis: Mosby Year Book.
- Rini Harjanti (2012). *Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Graha Permata Ibu.* Skripsi : FKM UI.
- Satrianegara MF, S.S. (2009), *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan.* Salemba Medika. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Servive Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi