



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SELOGIRI

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF CLASS III INPATIENTS AT THE MUHAMMADIYAH SELOGIRI HOSPITAL

Arista Eka Jayanti^{1*}, Hesty Latifa Noor², Nabilatul Fanny³

^{1,2,3}Universitas Duta Bangsa Surakarta

*Email : aristae61@gmail.com¹, hesty_latifa@udb.ac.id², nabilatul@udb.ac.id³

Article Info

Article history :

Received : 22-07-2024

Revised : 27-07-2024

Accepted : 29-07-2024

Published : 01-08-2024

Abstract

*In Minister of Health Regulation Number 4 of 2018 it is stated that every hospital is obliged to provide services to patients safely, quality and effectively by prioritizing the interests of patients in accordance with established standards. Based on secondary data, the number of patient visits in 2019-2023 experienced a decline. From the total number of patient satisfaction questionnaires in 2023 from all services at the hospital, the most patients who filled out the questionnaires were in class III inpatient units and provided suggestions and input regarding services and infrastructure at the hospital. The aim of the research was to determine the relationship between service quality and satisfaction of class III inpatients at the Muhammadiyah Selogiri Hospital. The type of research is quantitative with a cross sectional approach and analytical research design. The study population of class III inpatients in 2023 was 3,446 patients and the sample size was 97 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. The research instrument used a questionnaire. From the test results using Spearman correlation, the Sig value was obtained. (2-tailed) of $0.000 < 0.05$ and a correlation value of 0.706^{**} , it can be concluded that there is a significant relationship with a strong and unidirectional correlation between service quality and satisfaction of class III inpatients at the Muhammadiyah Selogiri Hospital.*

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient

Abstrak

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 dinyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib memberikan pelayanan kepada pasien dengan aman, bermutu dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Berdasarkan data sekunder jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019-2023 mengalami fluktuasi. Dari jumlah rekapan kuesioner kepuasan pasien tahun 2023 dari semua pelayanan di rumah sakit, pasien yang paling banyak mengisi kuesioner pada unit rawat inap kelas III serta terdapat saran dan masukan terkait pelayanan dan sarana prasarana di rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan desain penelitian analitik. Populasi penelitian pasien rawat inap kelas III tahun 2023



sebanyak 3.446 pasien dan jumlah sampel 97 responden. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Dari hasil uji menggunakan kolerasi spearman diperoleh hasil nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 <0,05 dan nilai kolerasi sebesar 0,706**, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan dengan kolerasi kuat dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*) rumah sakit merupakan salah satu bagian integral dari organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi penting yaitu menyediakan pelayanan secara paripurna, menyembuhkan penyakit serta mencegah penyakit terhadap pasien (Surasdiman dkk., 2019). Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi (Hakman dkk., 2021). Rumah sakit secara konsisten tetap dituntut untuk menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial yang harus mengutamakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Kaikatui dkk., 2022). Memberikan pelayanan kepada pasien dengan kualitas yang baik tidak mudah dilakukan di setiap rumah sakit, karena pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dapat menyangkut kualitas hidup untuk pasien apabila terjadi kesalahan pada saat tindakan medis maupun non medis (Rani dkk., 2020)

Menurut data WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2021 yang terdiri dari 6 juta keluhan pasien dari 25 negara yang berbeda, adapun tingkat kepuasan pasien tertinggi di dunia yaitu Swedia dengan indeks kepuasan 92,37%, dan terendah Kenya dengan indeks kepuasan 40,4% serta India yaitu 34,4%. Indeks kepuasan pasien di Indonesia dengan kategori rendah yaitu di Maluku Tengah mencapai 42,8% serta di Sumatera Barat dengan indeks kepuasan 44,4%. Dari data tersebut apabila dikaitkan dengan standar minimal kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 yaitu dengan indeks kepuasan diatas 95%, apabila kurang dari 95% dinyatakan tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar pelayanan minimal yang sudah ditetapkan (Basir dan Wahyono, 2023).

Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri merupakan rumah sakit swasta yang terletak di Jl. Lama Nambangan, Kecamatan Selogiri, Kabupaten Wonogiri, Provinsi Jawa Tengah. Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri terdapat beberapa bidang pelayanan salah satunya yaitu pelayanan rawat inap yang terdiri dari beberapa kelas yaitu VIP, kelas I, kelas II, kelas III, ICU, dan NICU. Berdasarkan data sekunder jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019-2023 mengalami fluktuasi. Dari jumlah rekapan kuesioner kepuasan pasien tahun 2023 dari semua pelayanan di rumah sakit, pasien yang paling banyak mengisi kuesioner pada unit rawat inap kelas III serta terdapat saran dan masukan terkait pelayanan dan sarana prasarana di rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri.



METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain penelitian analitik. Jenis pendekatan pada penelitian ini yaitu *cross sectional*. Populasi penelitian ini pasien rawat inap kelas III tahun 2023 dan sampel sebanyak 97 sampel. Teknik pengambilan sampling menggunakan *purposive sampling*. Tempat penelitian di unit rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri dan waktu pada bulan Maret-Juni 2024. Instrumen yang digunakan kuesioner yang sudah di uji validitas dan reliabilitas dengan hasil semua pertanyaan valid dan reliabel. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat dengan uji kolerasi spearman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Menurut teori SERVQUAL (*Service Quality*) kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Sudirman dkk., 2023). Dari penilaian responden terkait dengan kualitas pelayanan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Per Indikator

No.	Kualitas Pelayanan Per Indikator	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Tangibles</i>			
1.	Kurang Baik	13	13,4
2.	Baik	46	47,4
3.	Sangat Baik	38	39,2
Total		97	100
<i>Reliability</i>			
1.	Kurang Baik	10	10,3
2.	Baik	44	45,4
3.	Sangat Baik	43	44,3
Total		97	100
<i>Responsiveness</i>			
1.	Kurang Baik	5	5,2
2.	Baik	49	50,5
3.	Sangat Baik	43	44,3
Total		97	100
<i>Assurance</i>			
1.	Kurang Baik	2	2,1
2.	Baik	56	57,7
3.	Sangat Baik	39	40,2
Total		97	100
<i>Emphaty</i>			
1.	Kurang Baik	11	11,3
2.	Baik	48	49,5
3.	Sangat Baik	38	39,2
Total		97	100



Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan per indikator yaitu indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dari penilaian responden mayoritas menilai kualitas sangat baik pada indikator *reliability* sebanyak 43 responden (44,3%), baik pada indikator *assurance* sebanyak 56 responden (57,7%) dan kurang baik pada indikator *tangibles* sebanyak 13 responden (13,4%). Minoritas pasien menilai kualitas pelayanan sangat baik pada indikator *tangibles* dan *emphaty* sebanyak 38 responden (39,2%) baik pada indikator *reliability* sebanyak 44 responden (45,4%) dan kurang baik pada indikator *assurance* sebanyak 2 responden (2,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No.	Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Kurang Baik	12	12,4
2.	Baik	48	49,5
3.	Sangat Baik	37	38,1
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa mayoritas responden rawat Inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 48 responden (49,5%) dan minoritas responden menilai kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 12 responden (12,4%). Berdasarkan 5 indikator yang memiliki nilai tertinggi dengan kategori baik terletak pada indikator *assurance* atau jaminan sebanyak 56 responden (57,7%).

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada konsumen kepada perusahaan (Sudirman dkk., 2023). Menurut Notoadmodjo (2021) pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui pancaindera manusia, yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba (Alini, 2021). Sopan santun merupakan suatu sikap yang baik seseorang dalam hal hormat menghormati dan menghargai kepada orang lain yang dapat diterima di masyarakat (Putrihapsari dan Dimiyati, 2021). Sedangkan menurut Risnawati (2008) kemampuan adalah kecakapan untuk melakukan suatu tugas khusus dalam kondisi yang telah ditentukan (Novitasari dkk., 2019). Dari penilaian responden *assurance* rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri diketahui bahwa responden mengatakan baik dalam hal perilaku dokter dan perawat, keterampilan perawat, dokter dan perawat memberikan perhatian kepada pasien, sikap komunikatif perawat, dan terkait obat-obatan yang diberikan.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Menurut Pohan (2015) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Vanchapo dan Magrifoh, 2022). Penilaian responden terkait kepuasan pasien disajikan dalam tabel berikut:



Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No.	Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Kurang Puas	9	9,3
2.	Puas	54	55,7
3.	Sangat Puas	34	35,1
	Jumlah	97	100

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri tahun 2024 memiliki hasil penilaian dengan kategori sangat puas sebanyak 34 responden (35,1%), puas sebanyak 54 responden (55,7%) dan kurang puas sebanyak 9 responden (9,3%). Setelah dilakukan penjumlahan kategori sangat puas dan puas diperoleh hasil 90,8%, hal tersebut apabila dibandingkan dengan Undang-Undang Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit di Indonesia terkait kepuasan pelanggan rawat inap yaitu $\geq 90\%$ (Republik Indonesia, 2008). Maka dari itu untuk kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri sudah melebihi atau sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah respons evaluatif, afektif atau emosional yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan kesehatan serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Wardani, 2021). Responden akan merasa puas apabila kualitas pelayanan yang didapatkan sudah sesuai dengan yang diharapkan, dan sebaliknya responden merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan apabila pelayanan tidak sesuai yang diharapkan.

2. Analisis Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri

Hasil analisis data bivariat untuk mengetahui hubungan kualitas dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi spearman, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Spearman

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.706**
		N	.000
		97	97
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.706**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	.000
		97	97

Berdasarkan tabel 4. hasil analisis data menggunakan korelasi spearman diperoleh hasil Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien korelasi sebesar $0,706^{**}$. Hasil tersebut dapat



disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai koefisien kolerasi kuat dan searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri atau H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil ini didukung oleh penelitian Fadilah dan Yusianto (2019) bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dengan nilai $p=0,000 < 0,05$ dan hubungan kekuatan sedang dengan nilai koefisien kolerasi sebesar 0,589.

Sesuai dengan teori Pohan (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat diukur dari beberapa indikator kepuasan antara lain kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Vanchapo dan Magrifoh, 2022). Apabila pasien yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Risman, 2023).

Menurut Moenir (2010) ada beberapa faktor yang dapat mendukung suatu pelayanan dengan baik yaitu faktor kesadaran pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas dan sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan (Risman, 2023). Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kotler, Hayes dan Bloom (2016) antara lain konsumen akan setia kepada perusahaan, konsumen bisa menjadi iklan gratis, kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin, konsumen tidak akan memperlmasalahakan mengenai harga, konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi, nama baik perusahaan meningkat dan unggul dalam persaingan bisnis (Majid dkk., 2021).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan kolerasi kuat dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. Dengan demikian, rumah sakit diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien agar dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alini, T. (2021). Hubungan Pengetahuan Dengan Sikap Ibu Hamil Tentang Buku KIA. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 6(3). <https://doi.org/10.36049/jgk.v6i2.95>
- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia : Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42. <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan



- Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Hakman, Suhadi, & Yuniar, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja , Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology*, 1(2), 47–54.
- Kaikatui, J. L., Maryen, A., & Sapari, L. S. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Sele Be Solu Kota Sorong. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(4), 947 – 954.
- Majid, A., Fazal V, A., Oktavianti, A. E., Rista, M. A., & Santika, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Lamongan). *Management, and Business Research*, 2(1), 214–226. www.jember.umla.ac.id
- Novitasari, R., Nasirun, M., & D., D. (2019). Meningkatkan Kemampuan Motorik Kasar Anak Melalui Bermain Dengan Media Hulahoop Pada Anak Kelompok B Paud Al-Syafaqoh Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Ilmiah Potensia*, 3(1), 6–12. <https://doi.org/10.33369/jip.4.1.6-12>
- Putrihapsari, R., & Dimiyati, D. (2021). Penanaman Sikap Sopan Santun dalam Budaya Jawa pada Anak Usia Dini. *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(2), 2059–2070. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v5i2.1022>
- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. 7(2).
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Risman. (2023). Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)*, 14(4), 380.
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Management*, 2(1).
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wardani, P. (2021). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Klinik Bintang Meditama. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(11), 1551–1558.