

**ANALISA KEPUASAN PASIEN DITINJAU DARI MUTU PELAYANAN
KESEHATAN SETELAH TERAKREDITASI PARIPURNA VERSI
KARS 2012**

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN TERM OF QUALITY OF
HEALTH SERVICE AFTER PLENARY ACCREDITED KARS 2012
VERSION**

Ratna Wardani

Info Artikel:

Sejarah Artikel:

Diterima: 24 Februari 2017

Disetujui: 11 Maret 2017

Dipublikasikan: 16 Juni 2017

Kata Kunci

Akreditasi, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan

Keywords

Accreditation, Quality of Health Care, Satisfaction

Abstrak

Latar belakang: Mutu pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan penerima jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah pasien, karena kebanyakan penilaian para pengguna jasa pelayanan kesehatan lebih mementingkan proses pelayanan kesehatan dibandingkan *outcome*. Atas dasar itu, menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit, menjaga reputasi institusinya dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna. **Tujuan:** Menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pasien ditinjau dari mutu pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. **Metode:** Jenis penelitian yang di gunakan adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini sebesar 192 responden dengan 93 responden dari pasien rawat jalan dan 99 responden dari pasien rawat inap. **Hasil:** Dengan menggunakan analisis *regresi logistic* dapat di ketahui bahwa ada pengaruh kepuasan pasien di tinjau dari mutu pelayanan. **Kesimpulan dan saran:** Ada pergeseran dimensi mutu sebelum dan setelah Rumah Sakit Dr. Iskak Tulungagung mendapatkan predikat terakreditasi paripurna versi KARS 2012, yaitu variabel yang mempengaruhi pelayanan dari dimensi *responsiveness* menjadi dimensi *empathy*.

Abstract

Background: The quality of health services are closely linked to satisfaction of health service in this case is patients, since most judgment users health service prioritize process of health services than *outcome*. On that basis, keep the quality of a health services also determined by the committee and management capability medical hospital, keeping with the reputation of institutional and public trust as user. **Objectives:** Analyzing the impact of satisfaction patients in terms of the quality of service at RSUD Dr. Iskak Tulungagung. **Method:** The kind of research in use is observational with, *cross sectional* approach. Samples to this study of 192 respondents with 93 respondents outpatients and 99 respondents patients. **Result:** Using regression analysis logistic can be noticed that any impact satisfaction patients in tinjau of the quality of service. **Conclusion and suggest:** There is a shift dimensions of quality before and after the Hospital Dr. Iskak Tulungagung get the predicate accredited plenary version kars 2012, namely variables affect services of the dimensions of *responsiveness* be dimensions *empathy*.

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedik, perusahaan farmasi, pemasok alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan, *value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau *system* manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang bersifat emosional¹. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu maka kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pengguna jasa layanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat)².

Sesuai yang diamanatkan UU No 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional, perlu disusun indek kepuasan masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. RSUD Dr. Iskak Tulungagung sebagai institusi pemerintah, RSUD Dr. Iskak Tulungagung menyusun Indek Kepuasan Masyarakat sesuai yang diamanahkan pada Kepmenpan No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dengan menggunakan indikator : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas,

kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan³.

Melalui metode ini RSUD Dr. Iskak Tulungagung memperoleh indeks kepuasan masyarakat dengan predikat berkinerja baik selama 5 tahun berturut-turut yang merupakan prestasi yang membanggakan, adapun indek kepuasan masyarakat yang diperoleh adalah tahun 2010 nilai IKM : 75,08 dengan kategori baik, tahun 2011 nilai IKM : 74,51 dengan kategori baik, tahun 2012 nilai IKM : 73,68 dengan kategori baik, tahun 2013 nilai IKM : 73,88 dengan kategori baik, tahun 2014 nilai IKM : 76,95 dengan kategori baik⁴.

Adapun unsur penilaian IKM RSUD Dr. Iskak Tulungagung tahun 2014 yang masuk dalam kategori penilaian terendah adalah kedisiplinan petugas, kecepatan layanan dan ketepatan jadwal pelayanan dimana indeks yang diperoleh <3, kendati tersebut masih masuk dalam kategori baik⁴.

Mutu pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan penerima jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah pasien, karena kebanyakan penilaian para pengguna jasa pelayanan kesehatan lebih mementingkan proses pelayanan kesehatan dibandingkan *outcome*⁵. Atas dasar itu, menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit, menjaga reputasi institusinya dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna. Para dokter dan paramedik wajib terus menjaga dan mengasah ketrampilan dan

profesionalismenya sesuai dengan tingkat perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi masyarakat⁶. Dari uraian tersebut diatas, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menganalisis dimensi kualitas jasa dari sudut yang berbeda menggunakan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu tersebut dikenal dengan nama *servqual* dimana meliputi: *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (tepat waktu dan akurat), *Assurance* (jaminan kualitas), *Empathy* (kepedulian dan perhatian), *Tangible* (Fasilitas fisik)⁷.

Pada penelitian awal yang dilakukan pada tanggal 18 februari 2016 diambil dari 10 (sepuluh) orang responden pasien pada pasie rawat inap dan rawat jalan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung didapatkan kesimpulan bahwa 8 orang (80%) menyatakan puas dan 2 (dua) orang (20%) menyatakan tidak puas dengan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, adapun hal-hal yang mempengaruhi ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah sarana parkir yang kurang memadai, antrian loket yang panjang dan lama, antrian di poliklinik yang lama, jam pelayanan yang tidak tepat waktu, antrian pengambilan obat di apotek sangat lama, pengambilan hasil diagnose di laboratorium menunggu cukup lama, proses administrasi yang belum satu pintu, ketersediaan kursi tunggu yang kurang memadai, tenaga medis tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan dan lain-lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan

setelah terakreditasi paripurna versi KARS 2012 yang diperoleh RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*, dimana *variable independent* dan *variable dependent* di peroleh pada satu waktu⁸. Pada penelitian ini jumlah populasi sebesar 14199 pasien yang terdiri dari pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Dengan menggunakan teknik *stratifikasi random sampling* pada pasien rawat inap (terdiri dari beberapa kelas kamar yaitu kamar kelas III, II, I, VIP, dan VVIP) dan *purposive random sampling* pada pasien rawat jalan sehingga didapatkan responden sejumlah 192 responden, dengan pasien pada poli rawat jalan sebesar 93 responden dan pada ruang rawat inap sebanyak 99 responden. Pada penelitian ini variabel independennya adalah mutu pelayanan dan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi logistik⁹.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Subyek

Dalam tabel 1 dibawah ini menjelaskan hasil 6 karakterisistik dari 99 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini antara lain karakteristiknya adalah: karakteristik berdasarkan usia, jenis kelamin, status, pendidikan, pekerjaan, sumber biaya, mutu pelayanan dan kepuasan.

Tabel 1. Karakteristik responden.

N	Karakteristik	ΣN	Σ%
1	Usia (th)		
	<17	1	1
	17-25	10	5
	26-35	23	11
	36-45	32	15
	46-55	56	31
	56-65	41	23
	>65	29	15
2	Jenis kelamin		
	Laki-laki	90	47
	Perempuan	102	53
3	Status		
	Menikah	186	97
	Belum menikah	6	3
4	Pendidikan		
	Tidak tamat SD	20	10
	SD	42	22
	SMP	41	21
	SMA	73	28
	D3	1	1
	S1	15	8
3	Pekerjaan		
	Pelajar	4	2
	PNS	32	17
	Buruh	21	11
	Swasta	2	1
	Wiraswasta	73	38
	Petani	24	13
	IRT	36	19
4	Sumber biaya		
	Umum	49	26
	BPJS	142	74
5	Mutu pelayanan		
	Kurang	0	0
	Cukup	6	3
	Baik	186	97
6	Kepuasan		
	Puas	185	96
	Tidak puas	7	4
	Total	192	100

semua responden statusnya sudah menikah sejumlah 186 responden (97%), berpendidikan SMA sejumlah 73 responden (38%), pekerjaannya wiraswasta sejumlah 73 responden (38%), menggunakan sumber pembiayaan BPJS sebesar 142 responden (74%), hampir semua responden menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan pada kategori baik sebanyak 186 responden (97%) dan responden menyatakan puas dengan pelayanan yang mereka terima sejumlah 185 responden (96%).

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa responden yang berusia 46-55 tahun, sejumlah 56 responden (31%), berjenis kelamin perempuan, sejumlah 102 responden (53%), hampir

Tabel 2. Karakteristik responden menurut dimensi mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung tanggal 19 sd 28 september 2016

VARIABEL	Tangibles		Empathy		responsiveness		Reability		Assurance	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Mutu pelayanan										
Baik	160	83%	183	95%	182	95%	179	93%	191	99%
Cukup	32	17%	9	5%	10	5%	13	7%	1	1%
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	192	100%	192	100%	192	100%	192	100%	192	100%

Tabel diatas menunjukkan nilai variabel mutu pelayanan dimana hampir semua responden memberikan penilaian pada variabel mutu baik pada dimensi assurance dengan sebanyak 191 responden (99%)

Tabel 3. Uji Regresi logistik di RSUD Dr. Iskak Tulungagung tanggal 19 sd 28 september 2016

Variabel Independen	Sig. simultan	Parsi al Sig.	Exp(B)	Nagelkerke R Square
	0,00		10,62	0,58
Empathy		0,00	2	

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai sig simultan sebesar 0,00. Karena nilai sig simultan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dengan kata lain dimensi mutu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Nilai *Nagelkerke R square* adalah 0,58 menunjukkan bahwa kemampuan variabel *tangibles*, *empathy*,

responsiveness, *reability* dan *assurance* dalam menjelaskan variabel kepuasan adalah sebesar 58% atau terdapat 42% faktor lain diluar model yang menjelaskan variabel kepuasan.

Dari analisa parsial dengan menggunakan uji regresi logistik didapatkan satu parameter mutu pelayanan yaitu *empathy* yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal bisa dibuktikan dengan nilai signifikansi kurang dari alpha ($\alpha=0,05$)⁹.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung

Table 1 dapat diamati bahwa sebanyak 186 responden (97%) menilai bahwa mutu pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung dalam kategori Baik, Sedangkan sebanyak 6 orang responden (3%) menyatakan bahwa mutu pelayanan dengan kategori cukup.

Pada table 1 dapat dilihat bahwa pada semua dimensi mutu di RSUD Dr. Iskak Tulungagung dapat disimpulkan semua termasuk dalam kategori baik, dimana pada dimensi *Assurance* 191 responden (99%) menyatakan baik dimensi *Empathy* 183 responden (95%)

menyatakan baik, dimensi *Responsiveness* 182 responden (95%) menyatakan baik, dimensi *Realibility* 179 responden (93%) menyatakan baik, pada peringkat terakhir dimensi *Tangibles* 160 responden (84%) menyatakan baik.

Pada tabel 1 didapatkan kesimpulan bahwa responden pada usia 36-65 memiliki kecenderungan bahwa mutu pelayanan pada kategori cukup, begitu pula pada status perkawinan, walaupun hampir semua pada responden sudah menikah sebanyak 180 orang (94%) menyatakan mutu pelayanan baik, tetapi ada 6 orang menyatakan bahwa mutu pelayanan pada kategori cukup, semua berjenis kelamin perempuan.

Dari tabel 1 ditemukan bahwa hampir setengah responden sejumlah 86 orang (45%) pada poliklinik menyatakan mutu pelayanan pada kategori cukup walaupun juga ditemukan sejumlah 6 orang (3%) di poliklinik menyatakan mutu pelayanan pada kategori cukup.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.

Pada Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 185 responden (96%) merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, sedangkan hanya 7 responden (4%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Meskipun semua persyaratan pelanggan telah disetujui oleh pelanggan dan telah dipenuhi, hal ini belum bisa memastikan terpenuhinya kepuasan pelanggan¹⁰.

Walaupun pasien menilai bahwa mutu pelayanan dalam kategori baik, namun belum memenuhi unsur-unsur persepsi yang diinginkan, karena yang

dikatakan puas adalah jika pelayanan yang diberikan adalah sama atau melebihi ekspektasi yang diinginkan¹¹. Semua unsur pada kuisioner sudah memenuhi persyaratan yang diinginkan pasien, tetapi mungkin ada beberapa unsur yang masih belum masuk pada kuisioner, sehingga ada beberapa responden yang menilai bahwa mutu pelayanan baik tetapi mereka tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima. Perlu adanya petugas pada loket pembayaran kepulauan pasien yang mempunyai tugas untuk menjelaskan prosedur apa saja yang harus dilakukan setelah selesai menggunakan layanan kesehatan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung, juga ditanyakan mengenai mutu layanan kesehatan yang diterima beserta tingkat kepuasannya, sehingga apa yang diinginkan pasien (persepsi) sesuai dengan pelayanan yang diberikan (ekspektasi)¹⁰.

Kemampuan seseorang berfikir obyektif sangat penting dalam penilaian terhadap pelayanan yang diterima responden, dimana responden menyadari tingkat mutu pelayanan secara obyektif sesuai kategori yang sebenarnya¹². Pendidikan responden semakin tinggi maka tingkat kematangan berfikirnya akan lebih baik, mereka mampu menganalisa dan memberikan penilaian secara subjektif dan mampu mengekspesikannya¹¹, perempuan yang memiliki jenjang pendidikan SMA dan berusia diantara 40-60 tahun mengalami kematangan emosi cukup stabil, kematangan emosi ini ditandai dengan kemampuan seseorang untuk menilai situasi secara kritis terlebih dahulu sebelum dia bereaksi secara emosional, sehingga responden pada kategori ini,

mampu memberikan penilaian mengenai kepuasan secara baik mengenai pelayanan yang mereka terima¹¹.

Analisa kepuasan pasien ditinjau dari mutu pelayanan dengan status terakreditasi paripurna versi KARS yang diperoleh RSUD Dr. Iskak Tulungagung 2015

Mutu pelayanan kesehatan dalam penelitian diukur menggunakan 5 dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, *assurance*⁵. Berdasarkan tabel 2 didapatkan nilai sig simultan sebesar 0,00. Karena nilai sig simultan $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dengan kata lain dimensi mutu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reability*, *assurance* mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Dari analisa parsial dengan menggunakan uji regresi logistik didapatkan satu parameter mutu pelayanan yaitu *empathy* yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal bisa dibuktikan dengan nilai signifikansi dari kedua parameter kurang dari *alpha* ($\alpha=0,05$).

Proses akreditasi dirancang untuk meningkatkan budaya keselamatan dan budaya kualitas atau mutu rumah sakit sehingga senantiasa berusaha meningkatkan mutu dan keamanan pelayanannya. standar adalah suatu pernyataan yang mendefinisikan harapan terhadap kinerja, struktur, proses yang harus dimiliki RS untuk memberikan pelayanan dan asuhan yang bermutu dan aman¹.

Pasca akreditasi versi KARS 2012 tampak bahwa dimensi *empathy* sangat berperan sebagai penentu kepuasan itu

sendiri, dari hal ini dapat diambil kesimpulan, telah terjadi pergeseraan paradigma mutu. Pada saat terakreditasi paripurna, kecepatan (*responsivness*) sudah tidak menjadi faktor penentu kepuasan pasien. Hal ini terjadi karena jumlah pasien di poliklinik dan di rawat inap meningkat dan kasus penyakit yang dihadapi juga merupakan kasus yang berat, hal ini sebagai akibat dari ditetapkannya RSUD Dr. Iskak Tulungagung oleh dinas kesehatan provinsi, pada tahun 2015 menjadi rumah sakit rujukan regional di Karesidenan Kediri. Dimana hal ini tidak diimbangi dengan penyesuaian rasio tenaga medis dengan jumlah pasien dalam jumlah yang ideal, dimana untuk 35 orang pasien di rawat inap hanya dilayani 3 orang perawat pada saat shift sore. Hal ini juga terjadi pada poli dalam dan poli jantung, dimana untuk poli dalam, jumlah pasien perhari sebesar 80 pasien hanya dilayani oleh 2 orang perawat, dan pada poli jantung, jumlah pasien per hari sebesar 61 pasien hanya dilayani oleh 3 orang perawat. Akibatnya, perawat akan meningkatkan kecepatan pelayanan sehingga waktu pelayanan yang diberikan kepada responden menjadi relatif singkat.

SIMPULAN

Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Pada pengukuran IKM (Indek Kepuasan Masyarakat) RSUD Dr. Iskak Tulungagung tahun 2014 yang masuk dalam kategori penilaian terendah adalah kedisiplinan petugas, kecepatan layanan dan ketepatan jadwal pelayanan (*responsiveness*)

dimana indeks yang diperoleh <3, kendati tersebut masih masuk dalam kategori Baik. Ada pergeseran dimensi mutu sebelum dan setelah Rumah sakit Dr. Iskak Tulungagung mendapatkan predikat terakreditasi paripurna versi KARS 2012, yaitu variabel yang mempengaruhi pelayanan dari dimensi *responsiveness* menjadi dimensi *empathy*.

SARAN

Dapat melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Permenpan no. 16 tahun 2014 tentang pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap institusi pemerintah dimana pihak institusi bertindak sebagai konsultan.

REFERENSI

1. Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan. 2011. *Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Kementerian kesehatan RI. Jakarta
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16. 2014. *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 tahun 2004 *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta
4. RSUD Dr. Iskak Tulungagung. 2014. *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2014*. Tulungagung
5. Munindjaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi ke 2. EGC. Jakarta.
6. Susatyo Herlambang, Arita Muwarni. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Gosyen publishing. Yogyakarta.
7. Phillip Kotler, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta
8. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian*. Prenada media. Jakarta.
9. Nia sari, Ratna Wardani 2015. *Pengolahan dan Analisa Data Statistika*. Deeppublisher. Yogyakarta.
10. Sunarto. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit di Propinsi DIY. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 5(1).
11. Mahmud, R. 2008. Manajemen Mutu Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 2(2).
12. Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta.