

Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Relation of Patient Family Satisfaction regarding Inpatient Registration Services to the Quality of Service at Idaman Regional Hospital in Banjarbaru

Nirma Yunita^{1*}, Rina Gunarti¹

¹STIKes Husada Borneo

*Korespondensi: nirmayunita9@gmail.com

Abstract

An accurate level of patient satisfaction is needed to improve service quality. Measuring the level of patient satisfaction needs to be done regularly, regularly, accurately, and continuously. Family satisfaction is very dependent on the perceptions and expectations of families as recipients of nursing care, so as service providers in this case health workers need to know the factors that influence family satisfaction. High performance and quality of service are the most important factors in achieving patient satisfaction. Community satisfaction in 2021 at the Idaman Banjarbaru Regional Hospital was obtained from July to September or made quarterly that the average community satisfaction in inpatient registration is 75% stating that they are satisfied with the services of inpatient registration officers. This study was conducted at the Inpatient Registration Place at Idaman Hospital, Banjarbaru. The results showed that six patients' families (60%) were not satisfied with the service due to long waiting times and four patients' families were satisfied with the service. So that dissatisfaction was obtained which results in the quality of service at the Idaman Regional Hospital not being good. This research used analytical method. The results and conclusions of this study were the patient's family satisfaction obtained 30 respondents (75%) satisfied and 10 respondents (25%) dissatisfied. The quality of service obtained by 33 respondents (82.5%) was good and 7 respondents (12.5%) was not good. The relationship between patient family satisfaction in inpatient registration services at the Idaman Regional Hospital Banjarbaru obtained the r value of the relationship between patient family satisfaction and service quality of 0.010. Thus, the correlation between the two variables was significant. It was proven that patient's family satisfaction was associated with the service quality at the Idaman Regional Hospital Banjarbaru.

Keywords: *Patient family satisfaction, Registration service, Quality of service*

Pendahuluan

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan Puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan Puskesmas yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (1).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (2). Kepuasan keluarga sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi keluarga sebagai penerima

asuhan keperawatan, sehingga sebagai pemberi pelayanan dalam hal ini tenaga kesehatan perlu mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga dalam menerima pelayanan. Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Berdasarkan peraturan Kementerian Republik Indonesia tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Apabila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau dapat dikatakan tidak berkualitas (3).

Laporan survey kepuasan masyarakat tahun 2021 di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru di peroleh dari bulan Juli-September atau dibuat per triwulan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat pada pendaftaran rawat inap adalah 75% menyatakan puas dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat inap (4).

Survey awal yang dilakukan di Tempat Pendaftaran Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru dengan wawancara kepada 10 orang keluarga pasien pada tanggal 15 Desember 2021 didapat bahwa 6 orang (60%) keluarga pasien dengan hasil tidak puas pada pelayanan karena waktu tunggu yang lama dan 4 (40%) keluarga pasien dengan hasil puas pada pelayanan. Sehingga didapat ketidakpuasan yang mengakibatkan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Daerah Idaman tidak baik.

Metode Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian adalah keluarga pasien rawat inap yang datang ke Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepuasan keluarga pasien. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan.

Hasil

3. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap dengan Mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Tabel 3. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap dengan Mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

No	Kepuasan keluarga pasien	Mutu Pelayanan				Total	
		Baik		Tidak Baik		n	%
		n	%	n	%		
1.	Puas	30	75	0	0	30	75
2.	Tidak Puas	3	7,5	7	17,5	10	25
	Total	33	82,5	7	17,5	40	100
		$r = 0,010$				$\alpha = 0,05$	

Berdasarkan Tabel 3, didapat nilai r hubungan kepuasan keluarga pasien dengan mutu pelayanan adalah 0,010, yang berarti bahwa korelasi antara kedua variabel signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa

1. Kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Tabel 1. Kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

No	Kepuasan Keluarga Pasien	Hasil	Presentase
1.	Puas	30	75%
2.	Tidak puas	10	25%
	Total	40	100%

Berdasarkan tabel 1, didapat bahwa sebagian besar kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru didapat puas 30 responden (75%) dan tidak puas 10 responden (25%).

2. Mutu pelayanan pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Tabel 2. Mutu pelayanan pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

No	Mutu Pelayanan	Hasil	Presentase
1.	Baik	33	82,5%
2.	Tidak Baik	7	17,5%
	Total	40	100%

Berdasarkan tabel 2, sebagian besar mutu pelayanan pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru tergolong baik 33 responden (82,5%) dan tidak baik 7 responden (17,5%).

kepuasan keluarga pasien berhubungan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru.

Pembahasan

1. Kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru didapat puas 30 responden (75%) dan tidak puas 10 responden (25%). Perhatian (empathy) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan petugas kepada setiap pasien atau keluarga pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik dan mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan. Hasil penelitian ini sesuai bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (5).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya (6). Hasil penelitian ini sesuai bahwa kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal : Pengalaman masa lalu; Pendidikan situasi psikis waktu itu; Pengaruh lingkungan waktu itu (7).

Hasil penelitian ini sesuai bahwa petugas harus mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya kepada keluarga pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pasien dan keluarga pasien. Dimensi ini menunjukkan perhatian menunjukkan perhatian yang diberikan kepada setiap keluarga pasien dan merefleksikan kemampuan petugas untuk melayani perasaan keluarga pasien (8).

Hasil penelitian ini sesuai bahwa kepuasan pasien/keluarga akan di ukur dengan indikator sebagai berikut: Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan; Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan; Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia; Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (9).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan

penelitian Wangi tentang Pengaruh kualitas pelayanan dibagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit paru dungus madiun tahun 2017 didapatkan bahwa di nilai kurang baik oleh responden disebabkan karena petugas dibagian pendaftaran kurang menghargai (mengorbankan) mereka dan jarang sekali menyapa pasien yang telah selesai mendaftar saat petugas dibagian pendaftaran menyapa pasien yang telah selesai mendaftar saat petugas bagian keluar ruang pendaftaran (10). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Taher A dan Sabrina L bahwa di Rumah Sakit Jiwa Aceh menunjukkan bahwa indikator pelayanan dilakukan dengan baik oleh Rumah Sakit Jiwa sehingga memberikan kepuasan kepada keluarga pasien (11).

2. Mutu pelayanan pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Mutu pelayanan pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru didapat baik 33 responden (82,5%) dan tidak puas 7 responden (17,5%). Hasil penelitian ini sesuai bahwa mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (12). Hasil penelitian ini sesuai bahwa 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 *outcom* (13).

Hasil penelitian ini sesuai bahwa mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu cara meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit

yaitu dengan cara memperhatikan kepuasan pasien yang diberi pelayanan (14).

3. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap dengan Mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru

Nilai r hubungan kepuasan keluarga pasien dengan mutu pelayanan adalah 0,010. Artinya, $0,010 < 0,05$ dan dengan demikian korelasi antara kedua variabel signifikan. Maka terbukti memiliki hubungan antara kepuasan keluarga pasien dengan mutu pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai bahwa suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik dan akan menjadikan tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan mempengaruhi kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Semakin baik pelayanan kesehatan akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan (15).

Hasil penelitian ini sesuai bahwa Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Puskesmas dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (16). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian bahwa terdapat pengaruh indikator mutu layanan klinis di Bagian Rekam Medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gambut (17). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian bahwa Ada hubungan antara mutu pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Banyuasin (18).

Kesimpulan

Kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru didapat bahwa puas 30 responden (75%) dan tidak puas 10 responden (25%). Mutu pelayanan pada pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru baik 33 responden (82,5%) dan tidak baik 7 responden (17,5%). Terbukti memiliki hubungan antara kepuasan keluarga pasien

pada pelayanan pendaftaran rawat inap dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru.

Daftar Pustaka

1. Marhenta, Y.B., Satibi., Wiedyaningsih, C. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *JMPF*. 8(1); 2018.
2. Sondari, A., Raharjo, B. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA*. 1(1): 15-21; 2017.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
4. Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. *Profil Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru*. Banjarbaru: Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru; 2021.
5. Hayat, A.A, Darianto, Ula, R.V. *Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Primadon Trust Pasien*. Skripsi. Lamongan: ITB Ahmad Dahlan Lamongan; 2021.
6. Cahyani, D.Y.A.A., Wahyuningsih, A. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal STIKES RS Baptis Kediri*. 11(1); 2018.
7. Ningrum. Respon Kepuasan Pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*. 2(2); 2015.
8. Nurhasni. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutong. *e Jurnal Katalogis*. 6(4): 171-181; 2018.
9. Az-Zahroh, T.N. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*. 12(2): 99-111; 2017.
10. Rireja, J.M.W. *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*. Skripsi. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia; 2017.
11. Sabrina, L., Taher, A. Kepuasan Keluarga Pasien dalam Pelayanan

- Rumah Sakit Jiwa Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*. 3(2); 2018.
12. Pohan, I.S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2007.
 13. Wardani, R. Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Terakreditasi Paripurna Versi Kars 2012. *Jurnal Wiyata*. 4(1); 64-71; 2017.
 14. Fatrida, D., Saputra, A. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Aisyiyah Medika*. 4(2); 2019.
 15. Sabarguna, B.S. *Rekam Medis Terkomputerisasi*. Jakarta: UI Press; 2008.
 16. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
 17. Wati, N.W.K.W., Riyanto, S., Hendrawan, R.Y.E. Pengaruh Pengaruh Penerapan Indikator Mutu Layanan Klinis Bagian Rekam Medis terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gambut. *Jurnal Kesehatan Indonesia*. 11(1): 35-40; 2020.
 18. Hariani, T. *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Banyuasin Tahun 2021*. Skripsi. Palembang: STIKes Bina Husada; 2021.