

**HUBUNGAN PROSES PELAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIE**

Nissa Kusariana  
(Prodi Kesehatan Masyarakat,  
STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun)

**ABSTRAK**

*Tingkat efisiensi pemakaian tempat tidur (BOR) Rumah Sakit Paru Dungus pada tahun 2014 sebesar 38,33%, sedangkan untuk standart Nasional BOR yaitu 60%-85%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Perilaku Dokter dengan Perilaku Perawat dalam memberikan Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun tahun 2016. Desain penelitian ini yaitu analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode Purposive Sampling dengan jumlah sampel 59 responden. Analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi-square. Hasil analisis hubungan perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun p-value 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku Dokter terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Hasil analisis hubungan perilaku Perawat terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun dengan hasil p-value 0,006. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku Perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Diperlukan peningkatan softskill Dokter dan perawat dari segi reliability dan responsiveness serta perilaku Perawat dari segi assurance dan empathy untuk tercapainya kepuasan pasien dalam menjaga kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan kepada pasien yang dapat sesuai dengan harapan rumah sakit dan pasien khususnya untuk peningkatan mutu rumah sakit.*

*Kata Kunci:*  
*Kepuasan Pasien, perilaku Dokter, perilaku Perawat*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Mutu Rumah Sakit akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaianya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan rumah sakit. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa. Kualitas rumah sakit akan sangat di tentukan apabila kebutuhan atau ekspektasi para pengguna jasa pelayanan bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu. Untuk itu, para penyedia jasa layanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pengguna jasa (Muninjaya, A.A.Gde 2013).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti saat melakukan survei pendahuluan kepada 6 orang keluarga pasien di ruang rawat inap RS Paru Dungus Madiun yang dilakukan secara acak, pasien mengatakan ada 4 orang mengatakan kurang puas terhadap perilaku dokter dan 2 orang mengatakan puas. 2 orang mengatakan tidak puas dan 4 orang mengatakan puas.

Penelitian Zaniarti, Dwi (2011), menunjukkan bahwa untuk mewujudkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Khodiah Pekalongan. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 48% responden menyatakan kurang puas terhadap perhatian dokter, kemampuan komunikasi terhadap pasien oleh staf medis yang masih kurang. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suryawati, dkk (2006) menunjukkan hasil bahwa responden menyatakan tidak puas dan kurang puas pada pelayanan perawat dan pelayanan dokter.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Bed Occupancy Rate (BOR)* meliputi faktor proses pelayanan dan kondisi pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Henny Hanna (2004), diperoleh hasil bahwa faktor yang menentukan BOR rumah sakit adalah faktor input pelayanan. Tiga bulan terakhir tahun 2012, Unit Stroke Center RS Islam Jakarta tahun 2000-2003 dari segi pelayanan adalah sikap dokter, perawat dan petugas administrasi. Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara Kalimantan Tengah menerima sebanyak 94 keluhan pelanggan, 46% mengeluhkan kebersihan ruangan, 45% mengeluhkan perawat dalam memberikan layanan, dimana perawat

kurang ramah, galak, tidak tanggap terhadap keluhan pasien, tidak dapat mengerti keluhan pasien, tidak empati, tidak sabar, tidak sopan, kurang jelas dalam memberikan instruksi saat dilakukan pemeriksaan dan tidak menjawab pertanyaan pasien sehubungan dengan keluhan pasien yang dideritanya dan 9% disebabkan masalah lain (Benson Nababan, 2012).

Tingkat efisiensi pemakaian tempat tidur (BOR) Rumah Sakit Paru Dungus pada tahun 2014 sebesar 37% dan tahun 2015 sebesar 38,33%, sedangkan untuk standar Nasional pemakaian tempat tidur / BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit yaitu 60%-85%. Dengan demikian efisiensi BOR belum memenuhi standar.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti ingin meneliti tentang "Hubungan proses pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun tahun 2016".

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimal dengan rumus Slovin, jumlah responden untuk rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun sebanyak 59 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2016. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitasnya. Data yang diperoleh kemudian tabulasi dan dianalisis secara deskriptif berupa distribusi frekuensi dan dianalisis bivariat dengan chi-square.

### HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Perilaku Dokter Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2016

| Perilaku Dokter | Frekuensi | Persentase |
|-----------------|-----------|------------|
| Cukup Baik      | 35        | 59,3       |
| Baik            | 24        | 40,7       |
| Jumlah          | 59        | 100        |

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar Dokter di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun

berperilaku cukup baik menurut 35 orang pasien (59,3%). Hasil analisis frekuensi yang dilakukan peneliti tentang perilaku dokter berdasarkan dimensi RATER (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) menemukan faktor yang paling dominan sehingga pasien/responden menilai perilaku dokter cukup baik yaitu dari aspek *reliability* (keandalan).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2016

| Kepuasan | Frekuensi | Persentase |
|----------|-----------|------------|
| Cukup    | 39        | 66,1       |
| Puas     | 20        | 33,9       |
| Jumlah   | 59        | 100        |

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Cukup Puas sebanyak 39 orang (66,1%). Kepuasan pasien kepuasan pasien adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa layanan kesehatan. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi (Suhaji, Indra Aditia. 2012).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Perilaku Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2016

| Perilaku Perawat | Frekuensi | Persentase |
|------------------|-----------|------------|
| Cukup Baik       | 36        | 61,0       |
| Baik             | 23        | 39,0       |
| Jumlah           | 59        | 100        |

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun berperilaku cukup baik menurut 36 orang pasien (61,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2016

| Kepuasan   | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| Cukup Puas | 36        | 61,0       |
| Puas       | 23        | 39,0       |
| Jumlah     | 59        | 100        |

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Cukup Puas sebanyak 36 orang (61,0%).

Tabel 5. Hubungan Perilaku Dokter Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2016

| Perilaku Dokter | Kepuasan Pasien |              | P Value | C     |
|-----------------|-----------------|--------------|---------|-------|
|                 | Cukup Puas      | Puas         |         |       |
| Cukup baik      | 28<br>(71,8%)   | 7<br>(35,0%) | 0,006   | 0,334 |
| Baik            | 11<br>(28,2%)   | 13<br>(65%)  |         |       |
| Total (%)       | 39<br>(100%)    | 20<br>(100%) |         |       |

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang antara hubungan perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun, menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien yang cukup puas lebih banyak pada perilaku dokter yang cukup baik. Berdasarkan analisis *Chi-square*, nilai  $p = 0,006 < \alpha = 0,01$  ( $H_0$  di tolak) yang berarti bahwa ada hubungan perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun dengan nilai koefisien kontingensi sebesar 0,334 yang diinterpretasikan bahwa kekuatan hubungan antar variabel pada tingkat sedang.

Tabel 6. Hubungan Perilaku Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2016

| Perilaku Perawat | Kepuasan Pasien |               | P Value | C     |
|------------------|-----------------|---------------|---------|-------|
|                  | Cukup Puas      | Puas          |         |       |
| Cukup baik       | 27<br>(75,0%)   | 9<br>(39,1%)  | 0,006   | 0,338 |
| Baik (%)         | 9<br>(25,0%)    | 14<br>(60,9%) |         |       |
| Total            | 36<br>(100%)    | 23<br>(100%)  |         |       |

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang antara hubungan perilaku perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun,

menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien yang cukup puas lebih banyak pada perilaku perawat yang cukup baik. Berdasarkan analisis *Chi-square*, nilai  $p = 0,006 < \alpha = 0,01$  ( $H_0$  di tolak) yang berarti bahwa ada hubungan perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun dengan kekuatan hubungan antar variabel pada tingkat sedang.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspekstasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya A.A.Gde, 2013). Dari penjelasan ini, kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*) dapat dibuat rumus sebagai berikut:

$$Satisfaction = f \{performance - expectation\}$$

Dari rumus ini dihasilkan tiga kemungkinan:

### 1. *Performance < Expectation*

Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih jelek dari apa yang diharapkan para penggunanya (pasien dan keluarga), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karnan tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

### 2. *Performance = Expectation*

Jika kinerja institusi penyedia pelayanan kesehatan sama dengan harapan para penggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan para penggunanya. Hasilnya, para pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

### 3. *Performance > Expectation*

Bila kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih tinggi dari harapan para penggunanya, pengguna pelayanan kesehatan akan menerima pelayanan kesehatan melebihi harapan. Hasilnya, para pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Jika perilaku dokter tidak sesuai dari apa yang diharapkan para penggunanya (pasien dan keluarga), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karna tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, sebaiknya perilaku dokter perlu adanya peningkatan menjadi lebih baik dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit paru dungus madiun. Jika perilaku perawat tidak sesuai dari apa yang diharapkan para penggunanya (pasien dan keluarga), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karna tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, sebaiknya perilaku perawat perlu adanya peningkatan menjadi lebih baik dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien

### KESIMPULAN

1. Sebagian besar dokter di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun berperilaku cukup baik dan sebagian besar Pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun cukup Puas terhadap perilaku Dokter.
2. Hasil analisis hubungan perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku dokter terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun.
3. Sebagian besar Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun

berperilaku cukup baik sebanyak dan sebagian besar pasien ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun merasa cukup Puas terhadap perilaku Perawat.

4. Hasil analisis hubungan perilaku perawat terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Paru Dungus Madiun.

### DAFTAR PUSTAKA

- Hanna, Henny. 2004. Analisis faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Unit Stroke Center RS. Islam Jakarta (tahun 2000 - 2003). Tesis Universitas Indonesia.
- Muninjaya, A.A.Gde. 2013. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Nababan, Benson. 2012. Analisis hubungan pelayanan kesehatan dengan bed occupancy rate (BOR) di rumah sakit umum daerah sukamara kalimantan tengah. Tesis Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta.
- Suhaji, Indra Aditia. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Pada UD pandan wangi semarang. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala Semarang. <http://jurnal.widyamanggala.ac.id/index.php/wmkeb/article/download/54/46>.
- Zaniarti, Dwi. 2011. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap jamkesmas di RSUD salatiga. Skripsi Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang. <http://lib.unnes.ac.id/10864/1/10148.pdf>.