

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta

Hannif Oktalia Harnanda¹, S. Dwi Sulistyawati², Nur Rakhamawati³

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma Husada Surakarta,

^{2,3}Dosen Program Studi Keperawatan Program Sarjana Universitas Kusuma Husada Surakarta

Email : hannifoktalia2001@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan kesehatan menggambarkan seberapa baik sistem atau penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien atau klien dalam memberikan perawatan dan layanan kesehatan. Standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan diatur secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, tingkat kepuasan pasien ditetapkan pada 95%. Jika tingkat kepuasan pasien berada di bawah angka ini, maka pelayanan kesehatan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau kurang bermutu.

Penelitian menggunakan metode *cross sectional study* menggunakan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* berjumlah 36 responden instrumen penelitian menggunakan kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta.

Diketahui bahwa mayoritas responden memberikan persepsi bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta termasuk kategori baik yaitu sebanyak 35 pasien (97.2%). Diketahui bahwa mayoritas responden merasa bahwa tingkat kepuasan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta termasuk dalam kategori puas yaitu sebanyak 34 pasien (94.4%). Sebagian besar pasien memberikan persepsi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan termasuk kategori baik yaitu sebanyak 35 pasien (97.2%). Sebagian besar pasien merasa bahwa tingkat kepuasannya terhadap kualitas pelayanan termasuk kategori puas yaitu sebanyak 34 pasien (94.4%). Ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta p value 0,000 (p value 0,05).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : 68 (2013 – 2024)

**THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND
INPATIENT PATIENT SATISFACTION AT SLAMET RIYADI HOSPITAL OF
SURAKARTA**

Hannif Oktalia Harnanda¹, S. Dwi Sulistyawati², Nur Rakhamawati³

¹Student of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma
Husada Surakarta

^{2,3} Lecturer of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma
Husada Surakarta

Email: hannifoktalia2001@gmail.com

ABSTRACT

The quality of healthcare reflects the extent to which a healthcare system or provider may achieve or even exceed the expectations of patients or clients in providing healthcare and services. Patient satisfaction standards in health services are regulated nationally by the Ministry of Health. Based on the 2016 Regulation of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia, the patient satisfaction level was 95%. The health service is deemed substandard or inadequate if patient satisfaction is below this threshold.

The study employed a cross-sectional method with accidental sampling, involving 36 respondents. The research instrument utilized a questionnaire that assessed the quality of health services and inpatient patient satisfaction at Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Hospital of Surakarta City.

The findings demonstrated that most participants, precisely 35 patients (97.2%), positively perceived the service quality at Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Hospital in Surakarta City. Furthermore, 34 patients (94.4%) expressed satisfaction with the services received. Most patients rated the service quality as excellent, with 35 patients (97.2%). Additionally, most patients indicated satisfaction with the service quality, with 34 patients (94.4%) in the satisfied category. There is a significant relationship between service quality and inpatient satisfaction at Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Hospital of Surakarta City, with a p value of 0.000 ($p < 0.05$).

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality

Bibliography: 68 (2013 - 2024)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi masyarakat saat ini, namun kebutuhan akan pelayanan kesehatan berkualitas semakin meningkat. Meskipun pelayanan kesehatan menjadi tanggung jawab negara, kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai standar yang di harapkan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan manajemen yang lebih baik untuk meningkatkan layanan kesehatan. Rumah sakit memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas dan merespon kebutuhan masyarakat di wilayahnya. Mengingat kompleksitas kebutuhan pasien yang semakin meningkat, peran tenaga kesehatan, terutama tenaga keperawatan, menjadi sangat penting dalam konteks ini (Budhiana et al., 2023)

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien, rumah sakit harus dapat bersaing dengan lembaga pelayanan kesehatan sejenisnya dengan cara menawarkan layanan yang sesuai dengan kemampuannya. Kunci utama dalam meningkatkan daya saing rumah sakit adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas ini akan menciptakan kepuasan tinggi bagi pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kredibilitas rumah sakit di mata masyarakat. Kinerja dan kualitas layanan yang tinggi menjadi faktor utama dalam mencapai kepuasan pasien. Konsep penilaian kualitas layanan mencakup lima dimensi utama yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan aspek fisik dapat menunjukkan apakah terdapat kesenjangan dalam pelayanan. Hal ini juga membantu mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Maulana et al., 2019)

Kinerja dan kualitas layanan yang baik adalah faktor utama dalam mencapai

kepuasan pasien. Kualitas layanan merupakan konsep yang mengukur pelayanan melalui lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangibles*). Dengan menganalisis kelima dimensi ini, kita dapat menentukan apakah ada kesenjangan, seberapa besar pengaruh masing – masing dimensi terhadap kepuasan pasien, serta dimensi mana yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan tersebut (Sri Irmawati1, H. Sultan M., 2019).

Kepuasan adalah perasaan bahagia yang sesuai dengan harapan seseorang. Kepuasan juga menjadi salah satu ukuran keberhasilan dalam pelayanan kesehatan melibatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator utama (Zainaro & Nurhidayat, 2020).

Keluhan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan, baik dari dokter, perawat, maupun aspek administrasi. Ketidakpuasan pasien muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan mereka dan kinerja layanan kesehatan yang mereka terima (Harfika & Abdullah, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian (Budhiana et al., 2023) tentang Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud pelabuhan ratu kabupaten sukabumi menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, jaminan, dan daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara variabel kehandalan dan empati tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mendorong peneliti untuk mengeksplorasi lebih lanjut dan mencari cara untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Hal tersebut sangat penting dalam rangka peningkatan pelayanan.

Menurut undang – undang nomor 4 kementerian kesehatan republik indonesia tahun 2018, rumah sakit adalah fasilitas kesehatan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat. Rumah sakit juga menyelenggarakan layanan kesehatan khusus atau sekunder, dengan fokus pada pelayanan medis. Karena jumlah pasien rawat jalan sering kali melebihi rawat inap, pelayanan rawat jalan menjadi prioritas untuk menjaga stabilitas keuangan rumah sakit. Pengalaman dalam rawat jalan juga penting dalam pengelolaan rumah sakit rawat inap (Alim et al., 2019).

Berdasarkan profil rumah sakit tk. Iii 04.06.04 slamet riyadi adalah fasilitas kesehatan publik yang unik karena khusus melayani TNI dan keluarganya, sesuai dengan keputusan dan peraturan terkait. Selain itu, rumah sakit ini juga menyediakan layanan untuk masyarakat umum, berdasarkan pedoman yang ditetapkan untuk pelayanan kesehatan masyarakat di lingkungan TNI AD. Dengan demikian, Rumah Sakit Slamet Riyadi mampu melayani berbagai lapisan masyarakat, tidak hanya anggota TNI. Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi di Kota Surakarta memiliki berbagai fasilitas kamar, termasuk 2 kamar VVIP/super VIP, 6 kamar VIP, 7 kamar kelas 1, 33 kamar kelas 2, 36 kamar kelas 3, dan 10 kamar ICU. Pelayanan yang tersedia meliputi medik dasar/umum, KIA/KB, gawat darurat 24 jam, serta berbagai spesialisasi seperti penyakit dalam, anak, bedah, obstetri, anestesi, radiologi, paru, kulit, psikiatri, ortopedi, THT, saraf, jantung, periodonti, perinatologi, dan layanan lainnya seperti CT scan, laboratorium mikrobiologi, serta farmasi. Selain itu, rumah sakit ini juga menyediakan layanan bank darah,

sterilisasi, rekam medis, pemeliharaan fasilitas, pengelolaan limbah, sistem informasi, dan pemulasaran jenazah. Rumah sakit ini memiliki sekitar 326 tenaga medis dan staf. Temuan dari studi pendahuluan yang dilakukan oleh penelliti melalui wawancara dengan pasien rawat inap di rumah sakit Tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta. Dari 10 ulasan tentang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi, 6 responden merasa kurang puas karena kebersihan ruang dan kamar mandi yang kurang serta kelengkapan alat yang tidak memadai. Sementara itu, 4 responden merasa puas dengan pelayanan tersebut. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, perbaikan dalam kebersihan dan kelengkapan fasilitas sangat diperlukan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam pendekatan kuantitatif bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dengan menggunakan data numerik sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang hal yang ingin dipelajari. Jenis desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dengan menggunakan metode studi cross sectional yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini. Tujuan dari proyek ini penelitian adalah untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta”.

Dalam penelitian ini, jumlah sampel terdiri dari 36 pasien yang sedang dirawat di rumah sakit Tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan metode pengambilan sampel di mana subjek atau unit

sampel dipilih karena ketersediaan atau kebetulan, tanpa pertimbangan yang lebih sistematis atau representatif (Hariputra et al., 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner yang kemudian didokumentasikan.

HASIL PEMBAHASAN

Diketahui bahwa dari total responden, 18 pasien (50%) adalah laki – laki dan 18 pasien (50%) adalah perempuan. Ini menunjukkan bahwa distribusi responden dalam penelitian ini seimbang antara pria dan wanita. Diketahui bahwa distribusi frekuensi karakteristik responden menurut usia berdasarkan pembagian usia diketahui mayoritas responden berusia antara 46 hingga 55 tahun, dengan jumlah 12 pasien (33,3%). Diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebanyak 17 pasien (47.2%). diketahui bahwa responden paling banyak berkerja sebagai karyawan swasta sebanyak 13 (36.1%).

Tabel 1 Kualitas Pelayanan Kesehatan di rumah sakit tk. Iii 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Presentase
Kurang Baik	1	2.8
Baik	35	97.2
Total	36	100.0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden memberikan persepsi bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit tk. Iii 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta termasuk kategori baik yaitu sebanyak 35 pasien (97.2%).

Tabel 2 Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah sakit tk. Iii 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta

Kepuasan pasien	Frekuensi	Presentase
Kurang Puas	2	5.6
Puas	34	94.4
Total	36	100.0

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas responden merasa bahwa tingkat kepuasan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta termasuk dalam kategori puas yaitu sebanyak 34 pasien (94.4%).

Analisa Hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta.

Rank Spearman's correlations	Kepuasan pasien rawat inap
Kualitas pelayanan kesehatan	n = .697 P = .000 n = 36
Kepuasan pasien rawat inap	P = 1.000. n = 36

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji rank spearman didapatkan hasil p value = 0,000 (p value < 0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk. III 04.06.04 Slamet Riyadi Kota Surakarta.

Menurut hasil penelitian, mayoritas pasien menilai aspek tangibles (bukti langsung) sangat baik. Penilaian ini dipengaruhi oleh usia responden, dimana sebagian besar berusia antara 46 hingga 55 tahun, dengan jumlah 12 pasien (33,3%). Hasil kajian tersebut mendukung pendapat Mappiare dalam (Setiawan & Ukudi, 2016), bertambahnya usia membawa pertumbuhan fisik, mental dan emosional. Usia dalam situasi ini membuat seseorang lebih mampu menilai sesuatu. Semakin bertambah usia maka semakin tinggi pula tingkat kematangan dan kemampuan berpikir seseorang. Kedua pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa seiring bertambahnya usia maka kemampuan menganalisis suatu hal pun semakin meningkat, termasuk dalam hal ini penilaian terhadap baik buruknya pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit Dengan demikian, berdasarkan dimensi keandalan (reliability), rumah sakit Tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta sudah sangat baik dalam menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya. Pasien merasa bahwa petugas kesehatan dirumah sakit tersebut responsif dalam

memberikan layanan. Selain itu, pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan dilakukan dengan cepat dan tepat oleh tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut. Pasien juga menganggap bahwa prosedur administrasi dan pembayaran tidak rumit, serta layanan seperti pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter, dan perawatan sudah dilakukan dengan baik. Secara keseluruhan, pasien menilai dimensi keandalan dari rumah sakit Tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta sangat memuaskan. Dilihat dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) hal ini berarti rumah sakit tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta sudah menunjukkan kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, serta menyampaikan informasi dengan jelas. Hal ini membuat pasien merasa puas. Aspek ketanggapan atau *responsiveness* sangat dipengaruhi oleh sikap petugas di garis depan, termasuk kesigapan dan keiklasan dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pasien. Selain itu, pasien juga memberikan penilaian yang sangat baik terhadap petugas yang memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Secara keseluruhan, dari segi dimensi ketanggapan, pasien menilai kualitas pelayanan di rumah sakit tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta cukup baik.

Dari sudut pandang dimensi jaminan (assurance), rumah sakit sakit tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta dianggap cukup mampu dalam memberikan kepastian terkait kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan staf kesehatan, termasuk dokter, perawat, dan staf lainnya. Hal ini menciptakan rasa percaya dan aman dikalangan pasien, sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, dari segi

dimensi jaminan, pasien memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas layanan di rumah sakit sakit tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta. Sementara itu, dari perspektif dimensi empati (emphaty) rumah sakit sakit tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta dinilai sangat baik dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pasien. Staf kesehatan di rumah sakit ini menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tanpa membedakan satu pasien dari yang lain. Oleh karena itu, dari dimensi empati, pasien memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit sakit tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta.

Berdasarkan data dari peneliti, variabel pengganggu dalam penelitian ini adalah ketidak pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, karena mutu pelayanan adalah tanggung jawab perawat sebagai pelaksana layanan. Perawat harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien memuaskan, serta mutu layanan harus sesuai dengan standar dan kebijakan dari institusi kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator dari kualitas layanan dari sebuah institusi harus mencerminkan empati dan respon cepat dari petugas kesehatan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Oleh karena itu, institusi kesehatan sangat memperhatikan mutu pelayanan untuk memastikan adanya hubungan positif antara mutu layanan dan kepuasan terhadap pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengamatan dan analisis data, kesimpulan dapat di ambil sebagai berikut :

1. Responden terdiri dari laki – laki dan perempuan dengan proporsi yang seimbang (50%), sebagian besar berusia antara 46 hingga 55 tahun (33,3%), dan mayoritas memiliki pendidikan terakhir serta bekerja sebagai karyawan swasta (36,1%).
2. Sebagian besar pasien menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Tk. III slamet riyadi kota surakarta tergolong baik, dengan jumlah pasien yang memberikan penilaian tersebut mencapai 35 orang (97,2%).
3. Sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima selama perawatan di rumah sakit Tk. III slamet riyadi kota surakarta, dengan jumlah pasien yang menyatakan kepuasan mencapai 34 orang (94,4%).
4. Ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tk. III Slamet Riyadi Kota Surakarta $p \text{ value} = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,05$).

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, maka dapat penulis sarankan sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit
Diharapkan Rumah Sakit Tk. III Slamet Riyadi Kota Surakarta menjaga kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan pasien meskipun rawat jalan.
2. Bagi perawat dan tenaga kesehatan
Selalu menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedure) dalam memberikan pelayanan kepada pasien guna memastikan prosedur yang tepat untuk menjaga kualitas pelayanan.
3. Bagi pasien

- Kami berharap pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit Tk. III 04.06.04 slamet riyadi kota surakarta khususnya dalam pengobatan pasien.
4. Bagi institusi pendidikan
Diharapkan fasilitas penelitiannya lebih baik lagi untuk fasilitas penelitian sehingga hasil penelitian yang diharapkan akan lebih banyak.
 5. Bagi peneliti lain
Diharapkan bagi peneliti yang akan datang mempunyai kesempatan untuk membantu responden dengan cara membacakan isi kuesioner secara terbuka, sabar dan jujur sehingga pasien memperhatikan untuk menjawab isi pertanyaan.
- Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Sri Irmawati¹, H. Sultan M., dan N. (2019). Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194.
<https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.2442>

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165.
<https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Budhiana, J., Elitian, A., Studi, P., Keperawatan, S., Tinggi, S., Kesehatan, I., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Keperawatan, P. (2023). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud pelabuhan ratu kabupaten sukabumi. *Jurnal Health Society*, 12(1), 87–92.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien