

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Mutu Pelayanan di Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal

Sifa'ul Kumairoh¹, Atika Nurani Ambarwati²

^{1,2}Institut Teknologi Statistika dan Bisnis Muhammadiyah Semarang
sifaulkumairoh58@gmail.com¹, atika.nurani@gmail.com²

ABSTRACT

Achieving a level of satisfaction with the quality of services provided to patients, both the quality of health services and the health service system, will be the main choice for patients who come to the hospital. This study aims to analyze the level of satisfaction of inpatients with the quality of service at PKU 'Aisyiyah Kendal Hospital. This research uses the Service Quality (ServQual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data was obtained from distributing questionnaires to 99 inpatients using purposive sampling techniques based on inclusion and exclusion criteria. The overall average result of the level of reality and the level of expectations is that the conformity level is 99.4%, so it cannot be stated that it meets patient satisfaction or it can be stated that the quality of service provided by PKU 'Aisyiyah Kendal Hospital is not yet satisfactory because the conformity level is still below 100%. This indicates the need to improve services to meet patient expectations so as to achieve inpatient satisfaction. The priority attribute of PKU 'Aisyiyah Kendal Hospital is that the inpatient room is neatly arranged and clean, including the bathroom (quadrant I). It is hoped that the management of PKU 'Aisyiyah Kendal Hospital will be serious in dealing with these attributes or factors and make improvements because many patients feel dissatisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRAK

Tercapainya suatu tingkat kepuasan terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien, baik mutu pelayanan kesehatan maupun sistem layanan kesehatan akan menjadi pilihan utama pasien yang datang ke Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas mutu pelayanan Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh dari pembagian kuesioner kepada pasien rawat inap sebanyak 99 responden menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil rata-rata keseluruhan tingkat kenyataan dan tingkat harapan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99,4% sehingga belum dapat dinyatakan memenuhi kepuasan pasien atau dapat dinyatakan bahwa kualitas mutu pelayanan yang diberikan Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal belum memuaskan karena tingkat kesesuaian masih dibawah 100%. Hal ini mengindikasikan diperlukannya perbaikan pelayanan guna memenuhi harapan pasien sehingga tercapainya kepuasan pasien rawat inap. Atribut yang menjadi prioritas Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal adalah ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi (kuadran I). Hal ini diharapkan pihak manajemen Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal untuk serius dalam menangani atribut atau faktor tersebut dan dilakukan perbaikan karena banyak pasien yang merasa kurang puas.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

PENDAHULUAN

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan publik, khususnya pada bidang kesehatan yaitu rumah sakit. Kualitas mutu pelayanan di bidang kesehatan merupakan bentuk kepuasan pasien terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang didapatkan. Menurut Parasuraman dkk, ada lima aspek dimensi dalam mempengaruhi kepuasan pasien yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Pengukuran kualitas mutu pelayanan tersebut sangat baik jika diterapkan pada setiap rumah sakit, termasuk Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal karena dengan adanya pengukuran tersebut pihak manajemen rumah sakit dapat mengetahui sejauh mana kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan rasa kepuasan terhadap pasien (UU No. 44, 2009).

Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal memiliki peranan dalam pelayanan kesehatan masyarakat kabupaten Kendal khususnya terhadap kualitas mutu pelayanan rawat inap. Ada beberapa indikator untuk mengukur kualitas mutu pelayanan rumah sakit terutama dalam pelayanan rawat inap, salah satunya *Bed Occupancy Rate*. Data *Bed Occupancy Rate* ini digunakan untuk mengetahui pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan rumah sakit dan tingkat efisiensi pelayanan kesehatan rumah sakit.

Berdasarkan data penggunaan *Bed Occupancy Rate* Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal tahun 2023 mencapai 54,175% atau dapat dinyatakan bahwa minat masyarakat untuk memakai jasa rawat inap di rumah sakit ini sangat rendah dari nilai idealnya yaitu 60-85% dalam waktu tertentu (Depkes RI, 2015). Melihat terjadinya penurunan angka *Bed Occupancy Rate* di Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal maka diindikasikan adanya penurunan kualitas yang memicu turunnya kepuasan pasien sehingga pasien tidak kembali melakukan pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit ini. Dari observasi awal juga ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dimana ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sumber daya manusia di rumah sakit yang kurang optimal, tidak adanya kantin, dan kurangnya kebersihan kamar mandi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal, Jl. Soekarno-Hatta Desa Tlahab, Kecamatan Gemuh, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni 2024. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sebanyak 99 responden pasien yang dirawat inap. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah bersedia menjadi responden penelitian, pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik, dan pasien yang telah dirawat dengan keadaan umum yang telah membaik.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri atas pertanyaan yang meliputi usia, asal daerah, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan,

serta lima dimensi kualitas mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan skala Likert berskala 1 sampai 4, dimana masing-masing memiliki bobot yang berbeda. Skor yang digunakan Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Puas (3), dan sangat puas (4).

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, kemudian pengujian kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan analisis *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan karakteristik responden berdasarkan usia, asal daerah, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Hasil analisis deskriptif, sebagai berikut:

Tabel 1. Persentase Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Usia		
	<18	19	19,2
	18-49	58	58,6
	>50	22	22,2
2.	Asal daerah		
	- Kota Kendal	13	13,2
	- Kabupaten Kendal	85	85,8
	- Lainnya	1	1,0
3.	Jenis kelamin		
	- Laki-laki	31	31,3
	- Perempuan	68	68,7
4.	Pendidikan Terakhir		
	- SD	17	17,2
	- SMP	23	23,2
	- SMA	33	33,3
	- D3/S1/S2/S3	26	26,3
5.	Pekerjaan		
	- Pelajar/Mahasiswa	25	25,2
	- PNS	10	10,1
	- Pegawai Swasta	15	15,2
	- Pedagang	13	13,1
	- Buruh	9	9,1
	- Tidak Bekerja	7	7,1
	- Lainnya	20	20,2

Sumber: Data diolah, 2024

Dari hasil penelitian pada tabel 1 menyatakan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal lebih banyak pasien dengan rentan usia 18-49 tahun sebanyak 58 responden (58,6%), berasal dari kabupaten Kendal sebanyak 85 responden (85,8%), mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 68 responden (68,7%), tingkat pendidikan SMA sebanyak 33 responden (33,3%), dan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 25 responden (25,2%).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelumnya kuesioner dibagikan kepada pasien rawat inap yang berjumlah 30 responden berisi 25 item pernyataan. Hasil uji validitas diperoleh nilai lebih besar dari r tabel yaitu 0,3610 atau dapat dikatakan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner valid karena responden tidak memberikan masukan atau saran tambahan dan semua item pernyataan dinyatakan valid, kuesioner dapat disebarakan kepada 99 responden. Hasil uji validitas yang dilakukan kepada pasien rawat inap yang berjumlah 99 responden dinyatakan semua item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai lebih besar dari r tabel yaitu 0,197.

Setelah semua item pernyataan dinyatakan valid, dilanjutkan uji reliabilitas. Uji reliabilitas juga dilakukan dua kali yaitu pengujian awal dan pengujian penelitian. Pada pengujian awal hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa semua item pernyataan kuesioner sudah reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai koefisien *cronbach's alpha* > 0,60. Pada pengujian penelitian, hasil uji reliabilitas pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan didapatkan nilai *cronbach's alpha* > 0,60 atau dapat dinyatakan sudah reliabel.

Hasil Metode Service Quality (ServQual)

Metode *service quality* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan berdasarkan analisis tingkat kesesuaian.

Tabel 2. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap

No	Variabel	Tingkat Kenyataan	Tingkat Harapan	TKI (%)
1	Bangunan Rumah Sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai	300	300	100
2	Lingkungan Rumah Sakit yang nyaman dan bersih	306	307	99,7
3	Rumah sakit memiliki alat-alat medis yang lengkap	306	311	97,7
4	Kebersihan alat-alat yang dipakai petugas harus diperhatikan	330	330	100,3

5	Karyawan Rumah Sakit berpenampilan rapi, bersih dan profesional	335	335	99,7
6	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi	322	324	94,4
7	Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat dan tidak terbelit-belit	345	345	100
8	Perawat mempunyai kemampuan menyuntik, memasang infus dengan benar dan melayani dengan hati-hati dan teliti	326	327	100
9	Petugas apotek mampu menjelaskan obat	319	324	97,8
10	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat dan tidak terbelit)	354	354	100
11	Petugas parkir, satpam dan petugas lainnya memberikan pelayanan dengan tanggap	312	314	98,7
12	Petugas gizi menyediakan dan membantu keperluan makanan pasien	333	333	99,4
13	Para petugas medis memberikan pelayanan dengan cepat dalam membantu keperluan pasien	329	329	99,4
14	Dokter selalu tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pasien	344	344	100
15	Petugas pendaftaran dan kasir melayani dengan sigap dan cepat	331	331	100
16	Petugas bersikap sopan dan ramah, serta berbicara lemah lembut kepada pasien	328	328	100

17	Rumah sakit membuat pasien merasa terjamin keamanannya dan percaya pada pelayanan yang diberikan	317	318	100
18	Dokter melakukan pemeriksaan dengan sopan	345	345	100
19	Para petugas medis menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan	319	319	100
20	Pelayanan Rumah Sakit tidak membedakan antar pasien	334	334	100,3
21	Perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien dengan tulus	321	321	99,4
22	Petugas registrasi dan kasir memberikan pelayanan dengan ramah	324	324	99,4
23	Petugas apotek melayani dengan baik	313	316	98,4
24	Petugas gizi memahami dan memperhatikan variasi makanan setiap hari	333	334	99,4
25	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien	352	352	100

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 25 atribut diperoleh 13 atribut yang bernilai 100% dan 12 atribut kurang dari 100%. Berdasarkan 13 atribut tersebut diperoleh nilai tertinggi pada atribut ke-4 dan ke-20 dengan nilai sebesar 100,3% atau dapat dinyatakan bahwa atribut tersebut sudah memenuhi kepuasan pasien rawat inap terhadap kinerja yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal.

Secara keseluruhan, nilai tingkat kesesuaian dari kelima indikator kualitas pelayanan, dihasilkan tingkat kepuasan terhadap tingkat kenyataan dan tingkat harapan pasien rawat inap, sebagai berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

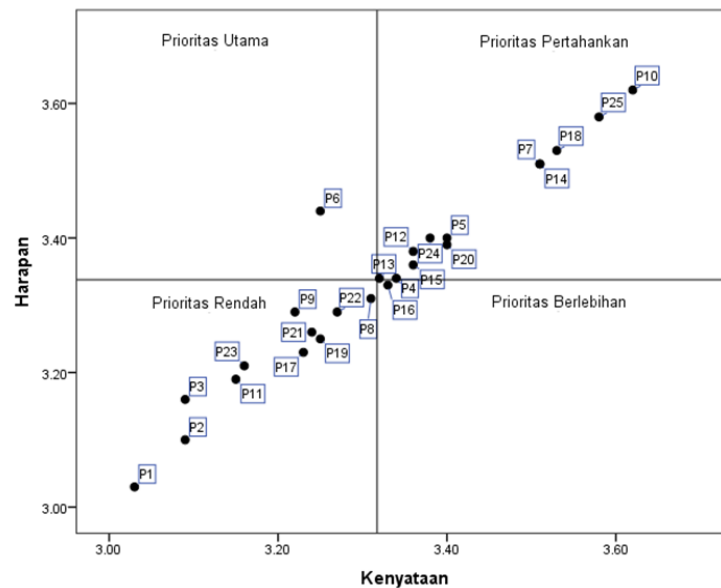
$$Tki = \frac{8213}{8265} \times 100\%$$

$$Tki = 99,4\%$$

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan di RS PKU 'Aisyiyah Kendal belum memenuhi kepuasan pasien rawat inap karena tingkat kepuasan masih di bawah 100%. Hal ini mengindikasikan perlu dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan terhadap atribut kualitas mutu pelayanan yang masih dianggap tidak memuaskan.

Hasil Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk mengetahui posisi setiap atribut akan dilakukan pemetaan dari nilai kenyataan (x) dan nilai harapan (y) pada sebuah matriks yang terdiri dari empat kuadran yang masing-masing kuadran dapat menggambarkan skala prioritas dalam mengambil keputusan baik berupa peningkatan maupun mempertahankan kinerja rumah sakit. berikut merupakan hasil diagram kartesius:



Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius

Berikut ini merupakan hasil diagram kartesius dapat diketahui faktor-faktor yang perlu dipertahankan dan diperbaiki:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi (6).

2. Kuadran II (Prioritas Pertahankan)

- a) Kebersihan alat-alat yang dipakai petugas harus diperhatikan (4).
- b) Karyawan Rumah Sakit berpenampilan rapi, bersih dan profesional (5).
- c) Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit (7)

- d) Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan (cepat, tepat dan tidak terbelit) (10).
 - e) Petugas gizi menyediakan dan membantu keperluan makanan pasien (12).
 - f) Para petugas medis memberikan pelayanan dengan cepat dalam membantu keperluan pasien (13).
 - g) Dokter selalu tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pasien (14).
 - h) Petugas pendaftaran dan kasir melayani dengan sigap dan cepat (15).
 - i) Dokter melakukan pemeriksaan dengan sopan (18).
 - j) Pelayanan Rumah Sakit tidak membedakan antar pasien (20).
 - k) Petugas gizi memahami dan memperhatikan variasi makanan setiap hari (24).
 - l) Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien (25).
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
- a) Bangunan Rumah Sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai (1).
 - b) Lingkungan Rumah Sakit yang nyaman dan bersih (2).
 - c) Rumah sakit memiliki alat-alat medis yang lengkap (3).
 - d) Perawat mempunyai kemampuan menyuntik, memasang infus dengan benar dan melayani dengan hati-hati dan teliti (8).
 - e) Petugas apotek mampu menjelaskan obat (9).
 - f) Petugas parkir, satpam dan petugas lainnya memberikan pelayanan dengan tanggap (11).
 - g) Rumah sakit membuat pasien merasa terjamin keamanannya dan percaya pada pelayanan yang diberikan (17).
 - h) Para petugas medis menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan (19).
 - i) Perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien dengan tulus (21).
 - j) Petugas registrasi dan kasir memberikan pelayanan dengan ramah (22).
 - k) Petugas apotek melayani dengan baik (23).
4. Kuadran IV (Prioritas Berlebihan)
- Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah petugas bersikap sopan dan ramah, serta berbicara lemah lembut kepada pasien (16).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan dapat disimpulkan bahwa persentase dari 99 responden pasien rawat inap di RS PKU 'Aisyiyah Kendal 68,7% diantaranya berjenis kelamin perempuan, rata-rata berumur 18-49 tahun, asal daerah kabupaten Kendal sebesar 85,8%, berpendidikan SMA sebesar 33,3%, dan pelajar/mahasiswa sebesar 25,5%.

Kepuasan pasien rawat inap berdasarkan tingkat kesesuaian, dari 25 pertanyaan terdapat 12 atribut yang belum memenuhi kepuasan pasien rawat inap dan terdapat 13 atribut yang sudah memenuhi kepuasan pasien rawat inap. Dasi hasil rata-rata keseluruhan tingkat kenyataan dan tingkat harapan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99,4% sehingga belum dapat dinyatakan memenuhi kepuasan pasien atau dapat dinyatakan bahwa kualitas mutu pelayanan yang diberikan RS PKU 'Aisyiyah Kendal belum memuaskan karena tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan masih dibawah 100%. Hal ini mengindikasikan diperlukannya perbaikan-perbaikan pelayanan guna memenuhi harapan pasien sehingga tercapainya kepuasan pasien rawat inap.

Hasil analisis diagram cartesius, atribut yang menjadi prioritas RS PKU 'Aisyiyah Kendal adalah ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi (kuadran I). Hal ini diharapkan pihak manajemen RS PKU 'Aisyiyah Kendal untuk serius dalam menangani atribut atau faktor tersebut dan dilakukan perbaikan karena banyak pasien yang merasa kurang puas.

SARAN

Pihak Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal hendaknya meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang masih belum memberikan kepuasan maksimal kepada pasien rawat inap, pada kuadran I dalam hal ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, terutama kamar mandi, dan pada kuadran III sebaiknya ditingkatkan sehingga dinilai penting oleh pasien rawat inap dan pelaksanaannya memuaskan.

Selain itu pihak Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah dianggap memuaskan oleh pasien agar pasien merasa puas dan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU 'Aisyiyah Kendal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, A. N. (2014). Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode ServQual di RSUD Cilegon Tahun 2014.
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (ServQual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi, Vol.3. No.1.*
- Manurung, A. J. dkk (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Menggunakan Metode Service Quality (ServQual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura.*
- Morika, H. D. dkk (2022, Agustus Jumat). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kota Padang. *Jurnal Medika Udayana, Vol.11 No.12.*
- Natawirarindry, C. dkk (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim

Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi . *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.

Putra, H. A., & Setyawan, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *Jurnal Managemen Indonesia*.

Raharja, I. Y. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Journal. Vol.5 No.1*.

Vanesa, D., Firman, & Mesta, H. A. (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha, Vol.02.No.01*.