



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar

Yulianti^{1*}, Syamsuriyati², M Fais Satrianegara³, Saparuddin Latu⁴

¹⁻⁴Universitas Megarezky, Indonesia

Article Info: Accepted: 11 November 2024; Approve: 28 November 2024; Published: 24 Desember 2024

Abstrak: Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar. Jenis enelitian ini adalah kauntitatif dengan metode deskriptif dengan desain cross sectional study. Sampel dalam penelitian ini ialah paien rawat inap yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Analisis data menggunakan uji chi square dan uji korelasi bivariate pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari dimensi kompetensi Teknik ($p=0,004$) dengan tingkat korelasi kuat, hubungan antara manusia ($p=0,006$) dengan tingkat korelasi kuat dan kenyamanan ($p=0,003$) dengan tingkat korelasi kuat terhadap kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar. Sementara itu tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari akses pelayanan ($p=0,89$) dengan tingkat korelasi sangat rendah, Efektivitas ($p=0,086$) dengan tingkat korelasi sangat rendah, efisiensi ($p=0,86$) tingkat korelasi sangat rendah, kelangsungan pelayanan ($p=0,116$) dengan tingkat korelasi sangat rendah dan keamanan ($p=0,056$) dengan tingkat korelasi rendah terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan; Kepuasan Pasien; Rawat Inap.

Abstract: *The study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at RSUD Labuang Baji Makassar. This type of research is quantitative with a descriptive method with a cross-sectional study design. The sample in this study was 100 inpatients. The sampling technique was purposive sampling. Data analysis used the chi square test and the Pearson bivariate correlation test. The results showed that there was a relationship between the quality of health services from the dimensions of technical competence ($p = 0.004$) with a strong correlation level, the relationship between humans ($p = 0.006$) with a strong correlation level and comfort ($p = 0.003$) with a strong correlation level to the satisfaction of inpatients at RSUD Labuang Baji Makassar. Meanwhile, there is no relationship between the quality of health services from access to services ($p=0.89$) with a very low correlation level, effectiveness ($p=0.086$) with a very low correlation level, efficiency ($p=0.86$) with a very low correlation level, continuity of services ($p=0.116$) with a very low correlation level and safety ($p=0.056$) with a low correlation level towards the satisfaction of inpatients at Labuang Baji Hospital, Makassar.*

Keywords: Service quality; Patient Satisfaction; Inpatient.

Correspondence Author: Yulianti

Email: saparuddinlatu@unimerz.ac.id

This is an open access article under the [CC BY SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



Pendahuluan

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit yaitu rawat inap. pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang

memberikan pelayanan secara komprehensif untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pasien, dimana unit rawat inap merupakan salah satu revenue center rumah sakit sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau pasien bisa dipakai sebagai salah satu indikator mutu pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu hal yang diharapkan dan sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang (Kemenkes, 2017).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan respons evaluative dan afektif yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan Rumah Sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. (Sinta Dwi Tirta, Irma Wulandari, 2022). Ciri-ciri pelayanan yang bermutu adalah keramahan, kedisiplinan, tanggung jawab dan kehati-hatian untuk mendatangkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. (Noor Lita Sari et al, 2023).

Dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan, WHO mengembangkan kerangka kerja mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang efektif, efisien, mudah diakses, dapat diterima/fokus kepada pasien, adil serta aman. Dimensi mutu pelayanan kesehatan ini kemudian berkembang menjadi delapan dimensi, yaitu efektif (*effective*), keamanan (*safety*), kenyamanan (*amenity*), efisien (*efficient*), adil (*equitable*), Kelangsungan pelayanan (*Continuity of service*), hubungan antara manusia (*human relations*), dan kompetensi teknis (*technical competence*). Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

World Health Organization (WHO, 2021) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit diberbagai negara, misalnya swedia memiliki indeks kepuasan tinggi (92,37%), diikuti oleh Finlandia (91,92%), dan Norwegia (90,75%). Sementara itu kenya (40,4%) dan India (34,4%) mencatat tingkat kepuasan terendah. Menurut data Badan pusat Statistik (BPS), di Indonesia menunjukkan bahwa 81% dari 17,280 responden puas dengan pelayanan di rumah sakit, baik itu RS pemerintah 80% dan rs swasta 83% (Shilvira et al, 2023).

Salah satu objek pelayanan kesehatan yang menarik untuk di Sulawesi selatan yang kemudian menarik di teliti adalah RSUD Labuang Baji. RSUD Labuang Baji Kota Makassar merupakan Rumah Sakit Umum Pemerintah Daerah tertua di Sulawesi Selatan bertipe B dan merupakan Rumah Sakit pusat rujukan baik rawat jalan maupun rawat inap untuk memudahkan pasien dalam menerima layanan Kesehatan secara berkualitas. Salah satu fasilitas yang ditawarkan di RSUD Labuang Baji ini adalah adanya fasilitas rawat inap bagi pasien yang hendak berobat sehingga dengan adanya fasilitas ini dapat membantu para pasien untuk melakukan pengontrolan terhadap penyakit yang diderita. Berdasarkan data keluhan pasien melalui buku

laporan keluhan pasien yang ada di Rumah sakit dan Website RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa permasalahan ketidakpuasan dari pasien sebagian besar terkait pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Mengingat pentingnya mutu pelayanan keperawatan dalam memenuhi kepuasan pasien dirumah sakit, maka masalah ini penting untuk diteliti karena Pelayanan yang diberikan petugas kesehatan terhadap pasien sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan Rumah Sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dari kompetensi teknis, akses pelayanan, efektivitas, hubungan antarmanusia, efisiensi, Kelangsungan pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar.

Kajian Teori

Mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam sistem kesehatan yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama pada layanan rawat inap. Mutu pelayanan mencakup berbagai aspek seperti ketepatan diagnosis, kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan fasilitas yang memadai. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kompetensi tenaga medis, tetapi juga kemampuan manajemen rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien dan keluarga mereka. Berdasarkan penelitian, mutu pelayanan yang baik terbukti memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien, di mana pasien yang menerima pelayanan berkualitas cenderung lebih puas dan loyal terhadap fasilitas kesehatan tertentu (Pohan, 2007).

Selanjutnya, kepuasan pasien menjadi indikator kunci keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien yang puas biasanya menunjukkan rasa percaya terhadap institusi kesehatan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan ini dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama mendapatkan perawatan, seperti interaksi dengan tenaga medis, kebersihan lingkungan, hingga kenyamanan selama masa rawat inap. Dalam hal ini, rawat inap memainkan peran sentral karena kondisi pasien yang membutuhkan perhatian intensif menuntut standar pelayanan yang lebih tinggi. Faktor-faktor seperti waktu respons tenaga medis dan kejelasan informasi terkait pengobatan menjadi aspek yang sangat menentukan tingkat kepuasan pasien (Kotler & Keller, 2016).

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan pengalaman pasien selama rawat inap. Hal ini berdampak tidak hanya pada kesejahteraan pasien, tetapi juga pada reputasi dan keberlanjutan rumah sakit. Untuk mencapai standar mutu yang tinggi, rumah sakit perlu mengadopsi pendekatan yang berorientasi pada pasien, melibatkan evaluasi berkelanjutan, dan peningkatan sumber daya manusia serta fasilitas yang tersedia (Donabedian, 1988). Dengan

mengintegrasikan semua aspek ini, diharapkan pelayanan kesehatan di fasilitas rawat inap dapat memberikan hasil yang optimal.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif analitik, di mana desain penelitian yang diterapkan adalah cross sectional. Sampel penelitian melibatkan 100 pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji, yang dipilih berdasarkan kriteria objektif. Dalam penelitian ini, mutu pelayanan dikaji melalui delapan dimensi, yakni kompetensi teknis, akses pelayanan, efektivitas pelayanan, hubungan antara manusia, efisiensi pelayanan, kelangsungan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan. Dimensi-dimensi ini mencakup berbagai aspek seperti keterampilan teknis tenaga medis, aksesibilitas layanan dari segi lokasi dan biaya, kemampuan layanan dalam mengurangi keluhan pasien, serta interaksi manusiawi antara petugas kesehatan dan pasien.

Selain itu, aspek kepuasan pasien didefinisikan sebagai persepsi pasien terhadap kinerja layanan rawat inap yang diterima. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Analisis data menggunakan uji chi square untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel dengan tingkat signifikansi 0,05, serta uji korelasi untuk menilai keeratan hubungan antar variabel dengan kategori koefisien yang beragam mulai dari sangat rendah hingga sangat kuat. Dengan demikian, analisis ini bertujuan untuk menguji hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan delapan dimensi dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji.

Hipotesis yang diajukan meliputi hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan dalam berbagai dimensi dengan kepuasan pasien rawat inap. Sebaliknya, hipotesis null (H_0) menyatakan tidak adanya hubungan antara keduanya. Setiap dimensi mutu pelayanan, mulai dari kompetensi teknis hingga kenyamanan, diuji untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan mutu layanan di masa mendatang.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil

a. Karakteristik Responden

Hasil penelitian di RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan berbagai karakteristik responden yang mencerminkan populasi pasien rawat inap di fasilitas tersebut. Sebagian besar responden berada dalam rentang usia 46-55 tahun, dengan jumlah sebanyak 38 orang atau 38%

dari total responden. Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan yang mencapai 62% atau sebanyak 62 orang, sedangkan laki-laki hanya 38 orang atau 38%. Hal ini mengindikasikan adanya dominasi pasien perempuan dalam populasi yang diteliti.

Dalam hal pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan SMA, dengan jumlah 51 orang atau 51%. Kelompok ini menjadi kategori pendidikan yang paling banyak ditemukan dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya, seperti perguruan tinggi (18%), SMP (13%), SD (11%), dan yang tidak bersekolah (7%). Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan yang bervariasi namun didominasi oleh tingkat menengah atas.

Selain itu, pekerjaan para responden juga cukup beragam, dengan dominasi kelompok ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 38 orang atau 38%. Kelompok wiraswasta menjadi kategori pekerjaan terbesar kedua dengan jumlah 29 orang (29%), diikuti oleh petani sebanyak 16 orang (16%), PNS sebanyak 10 orang (10%), serta TNI/POLRI dan pekerjaan lainnya dengan persentase yang lebih kecil masing-masing sebesar 2% dan 5%. Data ini memberikan gambaran bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan latar belakang pendidikan menengah dan pekerjaan yang tidak terikat pada sektor formal.

b. Analisis Univariat

Hasil analisis univariat menunjukkan distribusi mutu pelayanan di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar berdasarkan delapan dimensi mutu. Pada dimensi kompetensi teknik, sebagian besar responden menyatakan pelayanan baik, yaitu sebanyak 64 orang atau 64%. Sementara itu, pada dimensi akses pelayanan, mayoritas responden juga menilai pelayanan baik sebanyak 60 orang atau 60%. Pada dimensi efektivitas, sebanyak 67 responden atau 67% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal serupa terlihat pada dimensi hubungan antar manusia, di mana mayoritas responden, yakni 70 orang atau 70%, menilai hubungan antar manusia dalam pelayanan tergolong baik.

Dimensi efisiensi menunjukkan penilaian baik oleh 67 responden atau 67%, sedangkan dimensi kelangsungan pelayanan memiliki persentase penilaian baik yang lebih tinggi, yaitu sebanyak 73 responden atau 73%. Pada dimensi keamanan, 68 responden atau 68% memberikan penilaian baik. Demikian pula, pada dimensi kenyamanan, sebanyak 73 responden atau 73% menyatakan puas dengan kenyamanan pelayanan di instalasi rawat inap. Data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mutu pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar dinilai baik oleh mayoritas responden pada semua dimensi yang diukur.

Selanjutnya, analisis terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yaitu sebanyak 59 orang atau 59%. Sebaliknya, 41 orang atau 41% menyatakan kurang puas. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun

mutu pelayanan telah dinilai baik pada berbagai dimensi, masih terdapat sebagian pasien yang merasa kurang puas, sehingga perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan tetap diperlukan untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

c. Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat menunjukkan berbagai hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar berdasarkan delapan dimensi yang diteliti. Pada dimensi kompetensi teknik, analisis dengan uji Chi-square menunjukkan nilai $p=0,004$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kompetensi teknik dan kepuasan pasien. Selain itu, uji korelasi Pearson memberikan nilai korelasi sebesar 0,607 dengan $sig=0,002$, yang menunjukkan korelasi positif yang kuat antara kedua variabel ini.

Sementara itu, dimensi akses pelayanan menunjukkan hasil yang berbeda. Uji Chi-square memberikan nilai $p=0,089$, sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara akses pelayanan dan kepuasan pasien. Uji korelasi Pearson juga memberikan nilai korelasi 0,191 dengan $sig=0,057$, yang menunjukkan bahwa korelasi ini sangat rendah dan tidak signifikan. Hal serupa terjadi pada dimensi efektivitas pelayanan, di mana nilai $p=0,086$ dari uji Chi-square menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan, sementara uji korelasi Pearson menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,193 dengan $sig=0,054$, yang juga berada dalam kategori korelasi sangat rendah.

Pada dimensi hubungan antar manusia, hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan nilai $p=0,006$ dari uji Chi-square. Uji korelasi Pearson memberikan nilai korelasi 0,697 dengan $sig=0,003$, yang menunjukkan korelasi positif yang kuat. Namun, dimensi efisiensi pelayanan tidak menunjukkan hubungan signifikan, dengan nilai $p=0,086$ dari uji Chi-square, serta nilai korelasi Pearson sebesar 0,193 dan $sig=0,054$, yang termasuk dalam kategori korelasi sangat rendah.

Dimensi kelangsungan pelayanan juga tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p=0,116$ dari uji Chi-square. Nilai korelasi Pearson sebesar 0,180 dengan $sig=0,073$ menunjukkan korelasi yang sangat rendah dan tidak signifikan. Pada dimensi keamanan, hasil uji Chi-square menunjukkan nilai $p=0,056$, yang berarti tidak ada hubungan signifikan, sedangkan uji korelasi Pearson menunjukkan nilai korelasi 0,213 dengan $sig=0,064$, yang termasuk dalam kategori korelasi rendah.

Dimensi kenyamanan pelayanan, sebaliknya, menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai $p=0,003$ dari uji Chi-square. Uji korelasi Pearson memberikan nilai korelasi sebesar 0,717 dengan $sig=0,001$, yang menunjukkan korelasi positif yang sangat kuat. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi kompetensi teknik, hubungan antar manusia, dan

kenyamanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sedangkan dimensi lainnya memerlukan perhatian lebih lanjut karena hubungan yang tidak signifikan atau korelasi yang sangat rendah.

2. Pembahasan

a. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari kompetensi teknik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,004$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari kompetensi teknik dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p=0,004 < 0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson= 0,607 dan nilai sig=0,002. Dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara kompetensi teknik dengan kepuasan pasien dan masuk dalam kategori korelasi kuat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bachruddin et al, (2024) Berdasarkan analisis pearson chi square didapat nilai p-value 0.026 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Akantetapi penelitian ini bertolak belakang dari penelitian Sary et al (2021) hasil analisis uji chi-square dengan $\alpha = 0.05$ menunjukkan bahwa nilai p- value untuk kompetensi teknis $p= 0.281$, sehingga idak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Kabupaten Mamuju.

Kompetensi teknis menyangkut keterampilan dan kemampuan pemberi layanan. Kompetensi teknis dalam penelitian ini adalah keterampilan, kemampuan dan kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarganya selama mendapat pelayanan yang di berikan petugas kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Bachruddin et al, 2024). Tidak terpenuhinya kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terdapat standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut (Fahrozy, 2017).

Kompetensi teknis dapat membantu organisasi dalam mengomunikasikan perilaku yang diharapkan mengendalikan biaya dan meningkatkan kepuasan konsumen. kepuasan kerja karyawan dan terutama kepuasan pelanggan atau pasien adalah salah satu yang dapat dihasilkan oleh kompetensi SDM. Sehingga apabila kompetensi diterapkan dengan sebaik-baiknya akan mempengaruhi kepuasan pasien (Harfika dan Abdullah, 2017).

b. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari akses pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,089$ Sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari akses pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p = 0,089 > 0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson= 0,191 dan nilai sig=0,059 dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara akses pelayanan dengan kepuasan pasien tetapi untuk kategori korelasi masuk dalam kategori korelasi sangat rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rivai et al (2020) didapatkan hasil bahwa dimensi akses pelayanan ($p = 0,177$) yang berarti bahwa akses pelayanan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Akan tetapi bertolak belakang dengan penelitian Datuan et al (2018) yang dimana berdasarkan uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,039$, karena nilai $p < 0,05$ maka adapengaruh keterjangkauan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Akses atau keterjangkauan artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa (Pohan, 2015: 18). Salah satu yang menjadi kurang baiknya akses pelayanan yaitu dari segi biaya yang kurang terjangkau. Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Harga, dilihat dari sudut pandang konsumen, seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Tetapi tidak sesuai dengan kualitas sesuai yang didapat kan harga maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

c. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari efektivitas pelayanan dengan kepuasana pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,086$. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari efektivitas pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p = 0,086 > 0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson= 0,193 dan nilai sig=0,054 Dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara efektivitas dengan kepuasan pasien tetapi untuk kategori korelasi masuk dalam kategori korelasi sangat rendah. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Bachruddin et al, (2024) didapatkan analisis pearson chisquare didapat nilai $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan efisiensi dengan kepuasan pasien.

Secara umum, efektivitas pelayanan dapat diartikan sebagai keberhasilan atas suatu usaha atau tindakan (Sangadji et al., 2020). Dalam hal ini layanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada. Efektivitas suatu pelayanan kesehatan dirumah sakit khususnya pada ruang rawat inap dipengaruhi oleh sistem pelayanan/asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat sebagai komponen terbesar yang memberikan kontribusinya.

d. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari hubungan antara manusia dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,006$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p=0,006<0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson= 0,697 dan nilai sig=0,003 dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien dan masuk dalam kategori korelasi kuat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bachruddin et al, (2024). didapatkan hasil analisis pearson chi square didapat nilai p-value 0.002 <0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Akan tetapi bertolak belakang dengan Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ullis Marwaddani dkk. tahun 2015 dimana nilai $p=0.315$, nilai $p>0.05$ sehingga tidak ada hubungan yang signifikan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien.

Hubungan antarmanusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat (Herman et al., 2014). Hal ini sesuai dengan teori bahwa hubungan yang baik membangun kepercayaan atau kredibilitas melalui saling menghormati, rahasia, saling menghormati, tanggap, perhatian, mendengarkan keluhan, dan komunikasi yang efektif. Pasien yang diperlakukan kurang baik mengabaikan saran dan nasihat dari staf medis, sehingga hal ini dapat mempengaruhi pasien yang tidak ingin kembali ke fasilitas tersebut (Jacobis, 2013).

e. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari efisiensi pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makasssar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,086$. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari efisiensi pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p=0,086>0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson= 0,193 dan

nilai $\text{sig}=0,054$ dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara efisiensi dengan kepuasan pasien tetapi untuk kategori korelasi masuk dalam kategori korelasi sangat rendah.

Efisiensi merupakan salah satu aspek dalam mutu pelayanan kesehatan, menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit secara berdaya guna dan berhasil guna dapat dilihat dari segi ekonomi dan medis. Pelayanan yang terpenting menjadikan kepuasan pasien adalah pada pelayanan kesehatan yaitu mengenai keefektifan dan efisiensi yang dilakukan oleh rumah sakit, karena kualitas rumah sakit dibangun sebagai jasa kesehatan pada kualitas pelayanan medis dan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan strategi kegiatan jaminan mutu (Pohan,2007).

f. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari Kelangsungan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,116$. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari kelangsungan pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p =0,116 > 0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson= 0,180 dan nilai $\text{sig}=0,073$ dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara kelangsungan pelayanan dengan kepuasan pasien tetapi untuk kategori korelasi masuk dalam kategori korelasi sangat rendah. Penelitian tidak sejalan dengan penelitian Mutmainnah et al (2021) berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai ($p=0,006$) yang berarti ada hubungan. variabel kelansungan terhadap kepuasan pasien RSUP Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar.

Kelangsungan pelayanan berarti klien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti, atau mengulangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak perlu. Tidak adanya kelangsungan pelayanan akan mengurangi efisiensi dan kualitas hubungan antar manusia. Ketika Tidak adanya kelangsungan pelayanan akan mengurangi efisiensi dan kualitas hubungan manusia sehingga mutu pelayanan kurang baik, sehingga pasien tidak akan loyal (Mutmainnah et al., 2021). Pada dasarnya Seorang petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri pasien itu sendiri (Machmud, 2020).

g. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari keamanan pelayanan diberikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p=0,056$. Sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari keamanan

pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p = 0,056 < 0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson = 0,213 dan nilai sig = 0,064 dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara keamanan dengan kepuasan pasien tetapi untuk kategori korelasi masuk dalam kategori korelasi rendah. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agusdiana et al (2019) bahwa ada hubungan antara keamanan pasien dengan kepuasan pasien berdasarkan uji statistik Chi-Square p dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$.

Keamanan yaitu layanan kesehatan yang harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri (Pohan, 2015). Ketidakamanan pasien merupakan salah satu hal yang mendorong pasien untuk pulang sebelum sembuh, dan sangat berhubungan dengan keselamatan pasien, dimana pasien yang merasa aman serta nyaman merupakan wujud pelayanan dan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar dan jauh dari resiko cedera (Sulaiman et al., 2024).

h. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dari kenyamanan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar

Berdasarkan hasil uji statistic menggunakan uji Chi square diperoleh nilai $p = 0,003$. Sehingga dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dari kenyamanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar ($p = 0,003 < 0,05$). Sementara itu berdasarkan uji korelasi pearson menunjukkan hasil korelasi pearson = 0,717 dan nilai sig = 0,001 Dapat disimpulkan bahwa adanya korelasi yang positif antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan masuk dalam kategori korelasi kuat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Bachruddin et al, (2024) didapatkan hasil analisis pearson chi square didapat nilai p -value $0.026 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien. Akan tetapi bertolak belakang dengan penelitian Nirmaya Sari dkk. tahun 2018 yang mengatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana diperoleh $p = 0.725$ nilai $p > 0.005$ yang berarti bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien

Kenyamanan adalah suatu keadaan setelah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman suatu kepuasan yang meningkatkan performa sehari-hari. Dimensi kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut, sehingga kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien terhadap organisasi layanan kesehatan (Sulaiman dkk, 2024). Kenyamanan layanan menjadi

faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terutama pada industri jasa, menghiraukan faktor tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (Kelmanutu, 2013).

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kompetensi teknik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil analisis menunjukkan nilai $p=0,004$ ($p<0,05$) yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan, serta korelasi dalam kategori kuat antara kompetensi teknik dengan kepuasan pasien. Hubungan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kompetensi teknis dalam mendukung kepuasan pasien.

Sebaliknya, pada dimensi akses pelayanan, tidak ditemukan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, ditunjukkan oleh nilai $p=0,089$ ($p>0,05$). Korelasi yang sangat rendah pada dimensi ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap aspek aksesibilitas dalam pelayanan kesehatan. Hal serupa juga terjadi pada dimensi efektivitas, di mana hasil analisis menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan dengan nilai $p=0,086$ ($p>0,05$) dan korelasi yang sangat rendah, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan belum memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pasien.

Sementara itu, dimensi hubungan antara manusia menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai $p=0,006$ ($p<0,05$), serta korelasi kuat yang mengindikasikan bahwa interaksi manusiawi dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Namun, dimensi efisiensi pelayanan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan nilai $p=0,086$ ($p>0,05$) dan korelasi sangat rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun efisiensi penting, aspek ini belum cukup memberikan dampak langsung pada kepuasan pasien.

Pada dimensi kelangsungan pelayanan, hasil analisis juga menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan, dengan nilai $p=0,116$ ($p>0,05$), serta korelasi yang sangat rendah. Begitu pula pada dimensi keamanan pelayanan, yang menunjukkan nilai $p=0,056$ ($p>0,05$), sehingga tidak ada hubungan yang signifikan, meskipun korelasi berada dalam kategori rendah. Temuan ini menggarisbawahi bahwa upaya peningkatan pada dimensi-dimensi ini tetap perlu dilakukan untuk memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengidentifikasi bahwa dimensi kompetensi teknik dan hubungan antara manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dimensi lainnya menunjukkan hubungan yang tidak signifikan dan memerlukan perbaikan lebih lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Referensi

- Agritubella, S. M., (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Asmuji. (2012). Manajemen Keperawatan Konsep Aplikasi. Jogjakarta Aruzz Media.
- Azzahra Zulkhulaifah S.,(2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji. *Jurnal.Fkm.Umi* 7(1), 22–31.
- Bustamin.a (2014). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesejatan & Aksep bilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Chang, Z. X., Yang, G. H., & Yuan, W.,(2014). Competency-based management effects on satisfaction of nurses and patients. *International Journal of Nursing Sciences*.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Kesehatan RI, (2008). *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta: Depkes RI Jakarta
- Donabedian, A. (1988). *The Quality of Care: How Can It Be Assessed?* JAMA, 260(12), 1743–1748.
- Emanuel Depa Chrisnandy.,(2024). The influence of nursing service quality on JKN patient satisfaction in class III inpatient rooms at RSUD Yogyakarta city. *Jurnal eduHealt*. Volume 15, Number01, 2024.
- Gillies, D.A. (2006). *Manajemen Keperawatan: Suatu pendekatan sistem ed. 2*. Terjemahan Illinois W.B Saunders Company
- Hanan Fahad Alharbi.,(2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study.
- Irwan, H.(2021) Manajemen Keselamatan Pasien. *Sleman Yogyakarta*
- Jakarta. Penerbit Buku Kesehatan. Peraturan Undang Undang Republik Indonesia, (2014). *Undang Undang Tenaga Kesehatan Nomor 36 Tahun 2014*
- Kotler, K (2009). *Manajemen Pemasaran 1. Edisi Ketigabelas*. Jakarta: Erlangga
- Lawton, R., O'Hara, J., Sheard, L., Reynolds, C., Cocks, K., Armitage, G., & Wright, J. (2015). Can staff and patient perspectives on hospital safety predict harm-free care An analysis of staff and patient survey data and routinely collected outcomes. *BMJ Quality & Safety*, 24, 369–376.
- Lebouef, M. (2007). *Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Kutney-Lee, A., McHugh, M. D., Sloane, D. M., Cimiotti, J. P., Flynn, L., Neff, D. F., & Aiken, L. H. (2009). Nursing: A key to patient satisfaction. *Health Affairs*, 28(4), 669–677.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2015 (2015) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2015*

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. 2(2)*, 2016.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019. (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019*
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022. (2022) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022*
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan profesional. Ed.5*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 129 Tahun 2008. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Pohan, Imbalo S. (2015) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Prihajo. (1995). *Manajemen Keperawatan Konsep Aplikasi*. Jogjakarta Aruzz Media.
- Priyanto, A. (2012). *Komunikasi Dan Konseling*. Jakarta : Salemba Medika.
- Rahmayunia, I., Sri Hariyati, R. T., & Nelwati. (2018). Kompetensi Perawat dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di rawat jalan. *NERS : Jurnal Keperawatan, 14(2)*, 46–54.
- Rezarta Kalaja., (2023). Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*. Vol. 12, No. 1, March 2023, pp. 460-468
- Sinta et al., (2013). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian TPRRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. *Jurnal Visikes*, Vol. 12 No. 2
- Sriyani Windarti.,(2023). Pengaruh Penerapan Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Public Health and Medicine Journal*. Vol.1, No.2
- Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Triwibowo, Cecep., (2013). *Managemen Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit*.
- Undang Undang Republik Indonesia, (2009). *Undang Undang Rumah sakit Nomor 36 Tahun 2014*
- WHO. (2021). Patient Saticfation and experience at migrant health centres in turkey. Denmark: World Health Organization Regional Office for Europa