

Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan

Issumi Maharani Tanjung

Institut Kesehatan Helvetia

Thomson Nadapdap

Institut Kesehatan Helvetia

Iman Muhammad

Institut Kesehatan Helvetia

Abstract. Hospitals are an integral part of social and media organizations whose function is to provide comprehensive health services to the community, both curative and rehabilitative, where hospital services reach family and environmental services. The aim of the study was to analyze the effect of the quality of health services on patient satisfaction in the inpatient room of the Medan Indonesian Workers' Imelda Hospital.

The research design used in this study was an analytic survey with a cross sectional design. The population in this study were all patients who were treated from November 2022 to February 2023 in the Inpatient Room of the Imelda Indonesian Workers Hospital in Medan, totaling 167 people. The number of samples to be examined by the entire population is 62 people. Data analysis was performed using univariate, bivariate and multivariate analysis. The statistical test used is the chi square test and logistic regression.

The results of the chi square test showed that there was an influence of 8 variables, namely technical competence, human relations, effectiveness, efficiency, continuity, security, human relations and convenience, which had a p -value $< \alpha$ 0.05, meaning technical competence, human relations, effectiveness, efficiency, continuity, security, human relations and comfort affect patient satisfaction in the inpatient room of Medan Indonesian Workers Imelda Hospital, and the multivariate test with the results of multiple logistic regression tests shows that the variable of technical competence is the most dominant with an odds ratio (OR) of 45,348 meaning 4 times affect patient satisfaction.

The conclusion was that the dominant technical competency variable had the most influence on patient satisfaction in the inpatient room of Imelda Indonesian Workers Medan Hospital. It is recommended for the hospital to make policies in order to improve technical competence in the treatment room so as to produce optimal patient satisfaction..

Keywords: Technical Competence, Patient Satisfaction

Abstrak. Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat dari bulan November 2022 sampai dengan Februari 2023 di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan sebanyak 167 orang. Jumlah sampel yang akan diteliti seluruh populasi adalah 62 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square dan regresi logistik.

Hasil penelitian uji chi square menunjukkan bahwa ada pengaruh 8 variabel yaitu kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan memiliki p -value $< \alpha$ 0,05, artinya kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien di ruang inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan, dan uji multivariate dengan hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa variabel kompetensi teknis paling dominan dengan odds ratio (OR) 45.348 artinya 4 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan didapatkan bahwa variabel kompetensi teknis dominan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. Disarankan bagi pihak rumah sakit untuk mengambil kebijakan

agar dapat meningkatkan kompetensi teknis di ruang perawatan agar dapat menghasilkan kepuasan yang optimal bagi pasien.

Kata kunci: Kompetensi teknis, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1).

Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Berdasarkan strategi World Trade Organization (WTO) Indonesia akan membuka kesempatan bagi dokter asing untuk praktek di Indonesia, namun Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) sepakat akan membuka kesempatan bagi tenaga kesehatan asing pada tahun 2008 (2).

Industri jasa pelayanan kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra rumah sakit daerah di masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan

keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai menurut ahli B. Einurkhayatun, A. Suryoputro, and E. Fatmasari (4).

KAJIAN TEORITIS

Telaah Teori

Istilah hospital (rumah sakit) berasal dari kata latin, yaitu hospes (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan hospitality (keramahan). Pengertian Rumah Sakit menurut WHO adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan keluarga menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Pendapat di atas sejalan dengan American Hospital Association, 1974 (Dedi Alamsyah, 2011: 100) bahwa Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang melakukan tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan, yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (37).

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan. Rumah sakit berasal dari kata latin Hospitium yang berarti suatu tempat tamu diterima. Dilihat dari Konsep fungsi rumah sakit yang tradisional yaitu sebagai tempat pengobatan di luar tempat tinggal pasien. Rumah sakit menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut (38) :

1. Rumah sakit adalah pusat di mana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.
2. Rumah sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.
3. Rumah sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

4. Rumah sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian

Fungsi Rumah Sakit Dapat Meliputi Aspek

Menurut Permenkes RI No 159 b/Men/Per/1998, fungsi rumah sakit adalah (40) :

1. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.
2. Menyediakan tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medik dan paramedik.
3. Sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan.

Fungsi rumah sakit yang meliputi dua aspek diatas, tidak secara keseluruhan dapat dilakukan oleh seluruh rumah sakit milik pemerintah atau swasta, tetapi tergantung pada klasifikasi rumah sakit. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit dapat diketahui bahwa rumah sakit dengan kategori / kelas A, mempunyai fungsi, jumlah dan kategori ketenagaan, fasilitas, dan kemampuan pelayanan yang lebih besar daripada rumah sakit dengan kelas lainnya yang lebih rendah, seperti kelas BII,BI,C dan kelas D. Fungsi –fungsi ini dilaksanakan dalam kegiatan Intramural (didalam rumah sakit) dan ektramural (diluar rumah sakit). Kegiatan Intramural dibagi menjadi 2 kelompok besar yaitu pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan (41).

Mutu Pelayanan Kesehatan

Donabedian dalam Nursalam menyatakan bahwa mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan tiga variabel, yaitu input, proses, dan output/outcome. Input adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan seperti tenaga, dana, obat, fasilitas peralatan, teknologi, organisasi, dan informasi (49).

Proses adalah interaksi profesional antara pemberi pelayanan dengan konsumen (pasien dan masyarakat). Setiap tindakan medis/keperawatan harus selalu mempertimbangkan nilai yang dianut pada diri pasien. Setiap tindakan korektif dibuat dan meminimalkan risiko terulangnya keluhan atau ketidakpuasan pada pasien lainnya. Program keselamatan pasien bertujuan untuk meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan. Interaksi professional selalu memperhatikan asas etika terhadap pasien yaitu, a) berbuat hal-hal yang baik (beneficence) terhadap manusia khususnya pasien, staf klinis dan non klinis, masyarakat dan pelanggan secara umum, b) tidak menimbulkan kerugian (nonmaleficence) terhadap manusia, c) menghormati manusia (respect for persons) menghormati hak otonomi,

martabat, kerahasiaan, berlaku jujur, terbuka, empati, d) berlaku adil (justice) dalam memberikan layanan (50).

Output/outcome adalah hasil pelayanan kesehatan atau pelayanan keperawatan, yaitu berupa perubahan yang terjadi pada konsumen termasuk kepuasan dari konsumen. Tanpa mengukur hasil kinerja rumah sakit/keperawatan tidak dapat diketahui apakah input dan proses yang baik telah menghasilkan output yang baik pula (51).

Kepuasan Pasien Rumah Sakit

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal(hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (59).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Junaidi berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan (60).

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumenn berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjai tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa (61).

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitik beratkan pada kepuasan pasien. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas yang dirasakan oleh pasien karena terpenuhinya harapan pasien atau keinginan pasien dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan elemen yang penting dalam kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan merupakan sesuatu yang subyektif dan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Interaksi dari berbagai faktor akan sangat memengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan kesehatan serta bersifat subyektif dan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek pelanggan (pasien) dan aspek pemberi layanan (provider). Aspek pelanggan dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan dan lain-lain. Sedangkan aspek provider terdiri atas faktor medis dan non medis. Faktor medis seperti tersedianya alat-alat penunjang pengobatan dan diagnostik penyakit, sedangkan faktor non medis mencakup perilaku layanan perawat, dokter, kenyamanan ruangan dan biaya layanan.

Menurut Susetyo (2014), faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien itu sendiri. Dengan pelayanan yang sama dan kasus yang sama dapat terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien akan berbeda. Hal ini tergantung kepada latar belakang pasien itu sendiri, antara lain umur, jenis kelamin, pangkat, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, latar belakang sosial budaya, sikap mental dan kepribadian (70).

Menurut Wijono (2013), banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan rumah sakit atau pelayanan kesehatan lainnya, antara lain: a) pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama pada saat pertama kali datang, b) Mutu informasi yang diterima, c) Prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, d) Fasilitas perhotelan untuk pasien, dan e) Outcome terapi dan perawatan yang diterima.

Nursalam (2014) mengemukakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual. Kualitas produk atau jasa adalah suatu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Harga yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini memengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi dan keterpengaruhannya antara variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan (72).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan beralamat jalan Bilal No. 24 Pulo Brayan Darat I, Medan.

Waktu Penelitian

Penelitian direncanakan dilakukan pada bulan November 2022 sampai dengan Februari 2023. Tahapan-tahapan yang dilalui diantaranya survey awal, penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan tesis.

Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat dari bulan November 2022 sampai dengan Februari 2023 di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Imelda Pekerja Indonesia Medan sebanyak 167 orang.

Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel pada penelitian dengan menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu pengambilan sampel secara aksidental (accidental) dengan pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (72).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas responden berusia 65 tahun yaitu sebanyak 28 responden (23.7%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas perempuan yaitu sebanyak 66 responden (55.9%), mayoritas SMP yaitu sebanyak 54 responden (45.8%), mayoritas Wiraswasta yaitu sebanyak 60 responden (50.8%) di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2023.

Usia > 35 tahun cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mengkritik.. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki – laki cenderung tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, oleh karena itu mereka lebih dianggap fleksibel dibandingkan perempuan..

Kemudian dengan Pendidikan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang baik. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya

Pengaruh Kompetensi Tehnis Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia

Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil kerja yang di harapkan. Pada dasarnya kompetensi tenaga kesehatan mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (51).

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.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas SDM termasuk perawat. Survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan lain. Kemauan atau keinginan pasien dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan pelayanan kesehatan yang maksimal, maka SDM sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja dokter ataupun perawat. kompetensi petugas kesehatan yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat.

Pengaruh Efektivitas Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia.

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada. Efektivitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan situasi setempat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 21 responden yang Efektifitas Efektif sebanyak 11 responden (17.7%) puas dan sebanyak 6 10 responden (16.1%) tidak puas. Dari 41 responden yang Efektifitas tidak Efektif sebanyak 11 responden (17,7%) puas dan sebanyak 30 responden (48.4%) tidak puas.

Berdasarkan analisis Pearson Chi-Square didapat nilai p-value $0.056 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Efektivitas dengan Kepuasan Pasien.

Bentuk Pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keuntungan kompetitif (competitive advantage) dengan pelayanan bermutu, efisien, inovatif dan menghasilkan sesuai dengan Undang-Undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Pengaruh Efisiensi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia.

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. Dalam hal ini semakin sedikit sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang di harapkan, prosesnya dapat dikatakan lebih efisien. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika ada perbaikan dalam proses, misalnya menjadi lebih cepat atau lebih murah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 28 responden yang Efisiensi Efisien sebanyak 15 responden (24.2%) puas dan sebanyak 13 responden (21.0%) tidak puas. Dari 34 responden yang Efisiensi tidak Efisien sebanyak 7 responden (11.3%) puas dan sebanyak 27 responden (66.7%) tidak puas.

Berdasarkan analisis Pearson Chi-Square didapat nilai p-value $0.009 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan Efisiensi dengan Kepuasan Pasien.

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang di pengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum .

Efisiensi pelayanan kesehatan merupakan dimensi yang penting dari mutu karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumber daya pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas. Pelayanan dan memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pasien dan masyarakat. petugas akan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan sumber daya yang dimiliki.

Efisiensi merupakan suatu prinsip dasar untuk melakukan setiap kegiatan suatu perusahaan dengan tujuan untuk dapat memperoleh hasil yang dikehendaki dengan usaha yang seminimal mungkin sesuai dengan standar yang ada. Bekerja dengan efisiensi adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana, maka seseorang dapat dikatakan bekerja dengan efisien dan memperoleh hasil yang memuaskan. Salah satu sasaran dari manajemen sumber daya ini adalah terciptanya kepuasan bagi masyarakat pada umumnya dan pasien pada khususnya.

Pengaruh Keamanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia.

Keselamatan pasien dalam aspek ini menyangkut keselamatan dan keamanan pasien. Kenyamanan klien, mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.

Keamanan pelayanan melibatkan petugas dan pasien. Keramahan atau kenikmatan (Amenietis) berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinik tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Aspek ini juga menyangkut upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran dll.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 33 responden yang keamanannya Baik sebanyak 18 responden (29.0%) puas dan sebanyak 15 responden (24.2%) tidak puas. Dari 29 responden yang keamanannya tidak Baik sebanyak 4 responden (6.5%) puas dan sebanyak 25 responden (40.3%) tidak puas.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui interaksi antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan tersebut. Sehingga di harapkan kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan menjadi titik focus utama tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. Dalam hal ini di butuhkan kerja sama yang efektif dan efisien agar kendala yang selama ini ada di rumah sakit dapat diminimalkan termasuk keluhan pasien dan keluarga.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Kompetensi Tehnis Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien
2. Ada pengaruh Akses pelayanan Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara Akses pelayanan dengan kepuasan pasien
3. Ada pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien
4. Ada pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada pengaruh antara efisiensi dengan kepuasan pasien
5. Ada pengaruh kontinuitas Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien
6. Ada pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia . diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada pengaruh antara keamanan dengan kepuasan pasien.
7. Ada pengaruh Hubungan antar manusia Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien
8. Ada pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.
9. Hasil penelitian analisis multivariat diperoleh bahwa variabel kompetensi tehnis bernilai lebih dominan dari variabel lainnya, artinya variabel kompetensi tehnis paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Imelda Pekerja Indonesia .

Saran

1. Bagi pihak rumah sakit untuk mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan kompetensi teknis pasien di ruang perawatan agar dapat menghasilkan kepuasan yang optimal bagi pasien.
2. Bagi tenaga kesehatan
Diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan agar dapat menambah wawasan dan ilmu dengan mengikuti pelatihan baik pelatihan internal maupun eksternal.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Diharapkan melanjutkan penelitian ini mencakup keseluruhan unit pelayanan tentang faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan kepuasan pasien. Penelitian kualitatif dapat dilakukan untuk menilai kepuasan pasien serta diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti tentang variabel sosial budaya yang terdapat dalam kerangka teori penelitian ini.
4. Bagi akademisi, di harapkan penelitian ini bisa menjadi referensi atau daftar pustaka untuk menambah wawasan sehingga dapat mendidik mahasiswa dengan baik dengan harapan bisa menambah skill kepada peserta didik agar ketika berada di lapangan bisa memberikan pelayanan kesehatan dengan baik memberikan kepuasan kepada pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO. Universitas Sumatera Utara. 2015;2.
- Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal Dan Manaj Rumah Sakit*. 2017;1(6):9–15.
- Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari Ey. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017;5:33–42.
- Has N. Tesis Analisis Kepuasan Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Cvcu Di Rumah Sakit. 2015.
- Prasetyo B. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Pengguna Bpjs Di Puskesmas Tamanan Kabupaten Bondowoso.
- Ulya M. Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit: Literatur Review. Universitas Muhammadiyah Semarang; 2020.
- Easter Tc, Wowor M, Pondaag L. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Keperawatan*. 2017;5.
- Kurniawati N. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pasirian Kabupaten Lumajang. 2018;
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
- Silalahi Jy. Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018. *Institut Kesehatan Helvetia Medan*; 2019.
- Andayani M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motiv J Manaj Dan Bisnis*. 2021;6(1):11–21.
- Darmin D. Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Rsud Kota Kotamobagu. *Miracle J*. 2021;1(2):29–35.
- Amatiria G. Hubungan Kualitas Pelayanan Ante Natal Care (Anc) Dengan Kepuasan Pasien. *J Ilm Keperawatan Sai Betik*. 2017;12(1):106–11.
- Syamsum M. Pengaruh Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rsud Kota Bogor. *Journal Apl*. 2016;
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabet; 2010.