

Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap

Artha Ulita Simangunsong^{1*}, Arifah Devi Fitriani², Asriwati³

^{1,2,3} Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

INFO ARTIKEL

*Corresponding Author

Email: arthaulita18@gmail.com

DOI:

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien kembali berkunjung. Hingga bulan Oktober 2019 data kepuasan pasien di RSUD DR Pirngadi Medan hanya mencapai 50%. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap di RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Waktu Penelitian berlangsung mulai bulan Januari sampai dengan bulan Februari tahun 2020. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien rawat inap yaitu 2.921 orang. Teknik yang digunakan adalah cluster random sampling. Data dianalisis dengan menggunakan uji Chi Square dan regresi logistik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh keistimewaan pelayanan, kesesuaian pelayanan, keajegan pelayanan, estetika pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Variabel yang paling berpengaruh yaitu variabel estetika. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan agar petugas kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan cara peningkatan kompetensi dengan melakukan seminar regional dan nasional. Selain itu dengan meningkatkan estetika yang baik dengan melakukan pelayanan secara cepat dan tepat, merespon keluhan dengan cepat, meningkatkan kehandalan dari petugas kesehatan.

Kata kunci: keistimewaan, kesesuaian, keajegan, estetika, kunjungan ulang

ABSTRACT

Quality hospital services can increase patient satisfaction and encourage patients to visit again. Until October 2019 patient satisfaction data at Medan Pirngadi Hospital only reached 50%. This study aims to look at the effect of patient satisfaction on the interest of revisiting patients in the inpatient room at RS Pirngadi Hospital, Medan. This research uses quantitative research with cross sectional study design. The location of this study was conducted at RSUD DR Pirngadi, Medan City. When the study took place from January to February 2020. The study population was all inpatients, 2,921 people. The technique used is cluster random sampling. Data were analyzed using Chi Square test and logistic regression. Based on the results of the study note that there is an influence of service privileges, suitability of service, service status, service aesthetics of the interests of patient visits. The most influential variables are aesthetic variables. Based on the results of the study, it is expected that health workers improve the quality of services in the inpatient room at Dr. Pirngadi General Hospital Medan by increasing competence by conducting regional and national seminars. In addition, by increasing good aesthetics by doing services quickly and precisely, responding to complaints quickly, increasing the reliability of health workers.

Keywords: *privileges, conformity, magnificent, aesthetics, return visit*

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2009).

Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2018 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien Rumah sakit di berbagai negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2018).

Menurut Peter Drucker, bahwa tugas utama rumah sakit adalah menciptakan kepuasan pasien (Drucker, 2018). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Suryati, 2015).

Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Perhatian terhadap mutu pelayanan akan sangat penting bagi rumah sakit, termasuk RSUD DR Pirngadi Medan. Hal ini dikarenakan RSUD DR Pirngadi Medan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya juga bisa meningkat. Pihak RSUD DR Pirngadi Medan perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan melihat jumlah ruangan yang disediakan rawat inap dan laporan kunjungan pasien di RSUD DR Pirngadi Medan tahun 2016-2019. Berdasarkan data yang diperoleh dari Profil RSUD DR Pirngadi Medan tahun 2016-2019 diketahui bahwa jumlah ruangan rawat inap berjumlah 25 ruangan yang terdiri dari 6 ruangan kelas 1; 6 ruangan kelas 2, 12 ruangan kelas 3, 1 ruangan VIP

Sedangkan hasil laporan kunjungan pasien di RSUD DR Pirngadi Medan tahun 2016-2019 diketahui bahwa pada tahun 2016 jumlah kunjungan mencapai 332.352 kunjungan, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2017 yaitu 198.788 kunjungan dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 yaitu 251.789 kunjungan dan pada tahun 2019 hingga bulan Oktober kembali mengalami penurunan jumlah kunjungan yaitu 222.521 kunjungan. Berdasarkan data kunjungan tersebut dapat dilihat dari tahun 2016 hingga 2019 mengalami penurunan. RSUD DR Pirngadi Medan telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, namun dalam perjalanannya masih saja mendapat keluhan dari pasien (Profil RSUD Pirngadi Medan, 2019).

Berdasarkan data indeks kepuasan pasien diketahui bahwa pada tahun 2018 indeks kepuasan pasien tidak mencapai 100 % dan hanya mencapai angka 70 %, banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, sedangkan pada tahun 2019 diketahui bahwa hingga bulan Oktober data kepuasan pasien hanya mencapai 50%, yakni pada bulan Januari indeks kepuasan adalah 70 %, bulan Februari 50 %, bulan Maret 80 %, bulan April 70 %, bulan Mei 60 %, bulan Juni 60 %, bulan Juli 50 %, bulan Agustus 80 %, bulan September 50 %, bulan Oktober 60 %, yang artinya jumlah kunjungan di RSUD DR Pirngadi Medan menurun akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil jawaban survey awal penelitian terhadap 10 pasien rawat jalan di RSUD DR Pirngadi Medan pada Bulan Oktober 2019, diketahui bahwa sebanyak 7 orang menyatakan Rumah Sakit kurang menyenangkan dan memiliki kamar tidur yang kurang bersih dan nyaman, Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang berbelit-belit, Rumah sakit menyediakan ruang tunggu keluarga pasien yang kurang bersih dan nyaman, pasien mendapatkan fasilitas yang kurang sesuai dengan kelas, prosedur pelayanan di Rumah sakit berbelit-belit, petugas kesehatan tidak selalu memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan namun cara petugas menyampaikannya kurang baik, petugas kesehatan memberikan informasi dengan bahasa yang cukup sulit di mengerti pasien.

Ada 6 orang responden menyatakan bahwa petugas kesehatan kurang cepat dalam menanggapi keluhan pasien, petugas kesehatan kurang cepat melayani permintaan medis, petugas kesehatan tidak pernah memberikan motivasi agar pasien semangat dalam melakukan perobatan. Serta ada juga petugas kesehatan yang terlihat seolah-olah membeda-bedakan pasien BPJS atau pasien umum. Kemudian responden juga menjawab bahwa secara umum pasien merasa kurang puas berada di RSUD DR Pirngadi Medan, kurang puas dengan pelayanan yang diberikan selama berada di Rumah sakit tersebut dan kurang yakin akan kembali berobat di rumah sakit tersebut.

Penelitian Mahanani tentang kepuasan pasien rawat inap melalui BPJS Kesehatan pada studi RSI Jemursari Surabaya tahun 2016, diketahui kualitas layanan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan melalui kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Bearden, yang menyatakan bahwa secara keseluruhan, kepuasan yang diperoleh dalam pengalamannya memperoleh suatu pelayanan jasa akan menyebabkan munculnya kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat terjadi apabila pasien telah mengalami kepuasan yang ditimbulkan dari adanya kualitas layanan yang baik (16). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap di RSUD DR Pirngadi Kota Medan tahun 2020”

METODE

Jenis penelitian ini merupakan survei analitik dengan rancangan cross sectional study. Penelitian dilakukan di rawat inap di RSUD Dr. Pirngadi Medan dari bulan Januari sampai dengan bulan Februari tahun 2020. Sampel penelitian ada sebanyak 90 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Untuk menganalisis data tersebut digunakan uji regresi logistik.

HASIL PENELITIAN

Analisis Data Univariat

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan 88 responden dapat dilihat dalam tabel distribusi frekuensi sebagai berikut.

Tabel 1
Distribusi Responden di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2019

Kelompok Umur	n	%
21-25 Tahun	7	7,78
26-30 Tahun	23	25,56
31-35 Tahun	32	35,55
36-40 Tahun	20	22,22
41-45 Tahun	8	8,89
Tingkat Pendidikan	n	%
SD	-	-
SMP	17	18,89
SMA	41	45,56
PT	32	35,55
Pekerjaan	n	%
Petani	5	5,56
Wiraswasta	33	36,67
PNS	21	23,33
Lain-lainnya	31	34,44
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dari 90 responden, sebagian besar responden berumur 31-35 tahun yaitu sebanyak 32 (35,55%) responden, sedangkan responden lainnya berumur 21-25 tahun yaitu sebanyak 7 (7,78%) responden, umur 26-30 tahun sebanyak 23 (25,56%), umur 36-40 tahun sebanyak 20 (22,22%), umur 41-45 tahun 8 (8,89%) responden.

Dari 90 responden diketahui bahwa sebagian besar responden merupakan tamatan SMA yaitu sebanyak 41 (45,56%) responden, tamatan SMP sebanyak 17 (18,89%) responden dan tamatan PT ada sebanyak 32 (35,55%) responden. Dari 99 responden diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 33 (36,67%) responden, responden lainnya memiliki pekerjaan Petani yaitu sebanyak 5 (5,56%) responden, memiliki pekerjaan PNS yaitu sebanyak 21 (23,33%) responden, dan memiliki pekerjaan lain-lainnya yaitu sebanyak 31 (34,44%) responden

Analisis Data Bivariat

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2020, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Analisis Bivariat Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan

	Kunjungan Ulang						OR	95% CI	P value
	Tidak Melakukan		Melakukan		Total				
	n	%	n	%	n	%			
Keistimewaan									
Tidak Puas	28	73,68	10	26,32	38	100	13,378	4,831-37,047	0,000
Puas	9	17,31	43	82,69	52	100			
Kesesuaian									
Tidak Puas	32	86,49	5	13,51	37	100	161,440	16,449-229,496	0,000
Puas	5	9,43	48	90,57	53	100			
Keajegan									
Tidak Puas	29	72,50	11	27,50	40	100	13,841	4,960-38,627	0,000
Puas	8	16,00	42	84,00	50	100			
Estetika									
Tidak Puas	28	73,68	10	26,32	38	100	13,378	4,831-37,047	0,000
Puas	9	17,31	43	82,69	52	100			
Total	37	41,11	53	58,89	90	100			

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa puas dengan keistimewaan sebanyak 52 (57,78%) responden. Dari 52 (57,78%) responden tersebut, ada sebanyak 9 (17,31%) responden mengatakan bahwa puas dengan keistimewaan dan tidak melakukan kunjungan ulang, sebanyak 43 (82,69%) mengatakan bahwa puas dengan keistimewaan dan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,378 (95%CI:4,831-37,047) yang artinya responden yang puas dengan keistimewaan kemungkinan 13,378 kali melakukan kunjungan ulang daripada responden yang tidak puas dengan keistimewaan. Nilai p signficancy yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keistimewaan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa puas dengan kesesuaian sebanyak 53 (58,89%) responden. Dari 53 (58,89%) responden tersebut, ada sebanyak 5 (9,43%) responden mengatakan bahwa puas dengan kesesuaian dan tidak melakukan kunjungan ulang, sebanyak 48 (90,57%) mengatakan

bahwa puas dengan keistimewaan dan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 161,440 (95%CI:16,449-229,496) yang artinya responden yang puas dengan kesesuaian kemungkinan 161,440kali melakukan kunjungan ulang daripada responden yang tidak puas dengan kesesuaian. Nilai p signficancy yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kesesuaian pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa puas dengan keajegan sebanyak 50 (55,55%) responden. Dari 50 (55,55%) responden tersebut, ada sebanyak 8 (16,00%) responden mengatakan bahwa puas dengan keajegan dan tidak melakukan kunjungan ulang, sebanyak 42 (84,00%) mengatakan bahwa puas dengan keajegan dan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,841 (95%CI:4,960-38,627) yang artinya responden yang puas dengan keistimewaan kemungkinan 13,841kali melakukan kunjungan ulang daripada responden yang tidak puas dengan keajegan. Nilai p signficancy yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada

pengaruh keajegan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2020

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa dari 90 responden yang diteliti, sebagian besar responden mengatakan bahwa puas dengan estetika sebanyak 52 (57,78%) responden. Dari 52 (57,78%) responden tersebut, ada sebanyak 9 (17,31%) responden mengatakan bahwa puas dengan estetika dan tidak melakukan kunjungan ulang, sebanyak 43 (82,69%) mengatakan bahwa puas dengan estetika dan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai pada baris OR yaitu 13,378 (95%CI:4,831-37,047) yang artinya responden yang puas dengan estetika kemungkinan 13,378kali melakukan kunjungan ulang daripada responden yang tidak puas estetika. Nilai p signficancy yaitu $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh estetika pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2020.

Tabel 3 Hasil Tahapan Akhir Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	P value	Exp(B)OR	95%CI for Exp(B)
Keajegan	2,430	0,002	0,088	0,027-0,288
Estetika	2,392	0,000	0,091	0,091-0,298

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik menghasilkan 1 (satu) variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap di RSUD DR Pirngadi Kota Medan tahun 2020 dengan p value $< 0,05$, yaitu variabel estetika dengan signifikan 0,000 (p value $< 0,05$), OR = 0,091 (95% CI = 0,091-0,298) artinya responden yang mengatakan puas dengan estetika mempunyai peluang 0,091 kali melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang tidak puas dengan estetika dengan nilai koefisien B yaitu 2,392 bernilai positif, semakin puas dengan estetika maka semakin banyak pasien yang melakukan kunjungan ulang di RSUD Dr. Pirngadi Medan.

Berdasarkan nilai Nagelkerke R Square menunjukkan nilai koefisien determinasi di dapat nilainya 0,567 yang artinya 56,7% variabel kepuasan pasien memberikan kontribusi terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Dr. Pirngadi Medan, sedangkan faktor lainnya adalah sebesar 43,3%. Oleh sebab itu, faktor lain ini sebaiknya diteliti oleh peneliti selanjutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang apa saja yang memengaruhi minat kunjungan ulang di RSUD Dr. Pirngadi Medan.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa 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, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Demikian pula kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Medan, rendahnya angka kepuasan pasien berdampak terhadap jumlah kunjungan ulang dan tentu saja berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit, bagaimana pasien diperlakukan selama melakukan pengobatan di Rumah Sakit Pirngadi, apakah diperlakukan istimewa atau tidak.

Aspek reliability (kehandalan) pelayanan yang akurat adalah berkaitan dengan kehandalan kemampuan petugas kesehatan di RSUD Dr. Pirngadi Medan untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan

terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan petugas kesehatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien (53).

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Parrasuraman yang menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan pasien maka petugas kesehatan harus bersedia mendengarkan keluhan pasien, tidak membiarkan pasien menunggu, serta sebagai petugas kesehatan adalah tenaga profesional yang seharusnya mudah diakses oleh pasien. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan, sehingga pasien merasa terabaikan dan berdampak pada ketidakbersediaan pasien melakukan kunjungan ulang kembali (49).

Berdasarkan hasil observasi peneliti ditemukan kurang tanggapnya petugas kesehatan dan belum sesuai harapan responden. Dapat dilihat dari distribusi frekuensi jawaban responden tentang ketanggapan menunjukkan hampir semua pertanyaan sebagian besar responden menjawab kurang memuaskan. Pasien mengeluh lama mengantri untuk mendapatkan tindakan medis. Hal ini disebabkan karena tindakan medis yang dilakukan untuk satu orang pasien membutuhkan waktu minimal 20 menit dalam menyelesaikan tindakan.

Berdasarkan asumsi peneliti, ketanggapan petugas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Ketanggapan petugas kesehatan saat bertugas harus terus ditingkatkan karena petugas kesehatan kurang cepat dalam melayani permintaan medis dan menanggapi keluhan pasien. Adanya ketidakpuasan yang dirasakan pasien membuat mereka memutuskan untuk tidak menggunakan jasa pelayan atau dengan kata lain tidak berminta lagi melakukan kunjungan ulang ke ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan.

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (67).

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Permasalahan utama yang dihadapi pelayanan kesehatan ialah bagaimana pihak manajemen membangun mutu pelayanan yang ditawarkan pada pasien yang bermula dari adanya perhatian, timbul minat, muncul keinginan, dan berakhir dengan adanya keputusan. Setiap pasien yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya mempunyai hak untuk memperoleh informasi pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh dokter. Hubungan yang berlangsung antara dokter dengan pasiennya selama proses pemeriksaan/ pengobatan/ perawatan yang terjadi di ruang rawat bertujuan untuk membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien

Kepuasan pasien merupakan fungsi dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit dengan harapan sebelum pasien menerima pelayanan kesehatan dari pihak rumah sakit sebagai provider, pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan rumah sakit lebih tinggi atau setidaknya sama dengan yang diharapkan pasien. Menelaah masalah kualitas pelayanan terutama pelayanan kesehatan di rumah sakit tidaklah mudah karena disatu sisi mempunyai tanggung jawab sosial dengan memberikan pelayanan kesehatan secara manusiawi, tetapi di sisi lain juga harus memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi menyangkut penyelenggaraan rumah sakit yang memerlukan biaya investasi, operasional dan pemeliharaan yang begitu besar. Kualitas pelayanan rumah sakit dinilai baik apabila ada kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kepuasan pada diri setiap pasien yang menjadi sasaran pelayanan kesehatan tersebut.

Pelayanan medik khususnya medik spesialisasi merupakan salah satu ciri dari Rumah Sakit yang membedakan antara Rumah Sakit dengan fasilitas pelayanan lainnya. Kontribusi pelayanan medik pada pelayanan di Rumah Sakit cukup besar dan menentukan ditinjau dari berbagai aspek, antara lain aspek jenis pelayanan, aspek keuangan, pemasaran, etika dan hukum maupun administrasi dan manajemen Rumah Sakit itu sendiri. Ketika melakukan pemasaran, Rumah sakit seolah-olah menyediakan segala yang dibutuhkan oleh pasien akan tetapi ketika pasien berada dalam masa pengobatan di ruang rawat inap, malah yang ditemui adalah ketidaksesuaian antara informasi dengan harapan pasien.

Bukan rahasia lagi sampai saat ini ruang rawat inap masih menghadapi berbagai kendala, ketidak seimbangan tenaga medik dan sarana dan prasarana alat kesehatan perilaku dokter, perawat dan petugas rumah sakit lainnya sebagai tenaga medis dan lain-lain yang pada akhirnya sangat mempengaruhi kualitas

pelayanan medik di Rumah Sakit. Cara pemberian pelayanan berbentuk suatu kerja sama yang menghasilkan pelayanan kepada pasien yang bersifat terus menerus selama 24 jam/hari dan 365 hari/tahun.

Hal-hal yang juga sangat diperhatikan pasien selama di rawat diruang rawat inap adalah penampilan keprofesian atau aspek klinis, Aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat dan tenaga profesi lainnya. Efisiensi dan efektifitas, Aspek ini menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit agar dapat berdaya guna dan berhasil guna. Keselamatan Pasien, Aspek ini menyangkut keselamatan dan keamanan pasien Kepuasan Pasien, Aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental, dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.

Menurut asumsi peneliti kesesuaian antara pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit erat kaitannya dengan dokter, perawat atau petugas kesehatan, aspek hubungan antar manusia, kemanusiaan, kenyamanan atau kemudahan fasilitas dan lingkungan. Maksudnya Penanganan oleh para dokter yang profesional akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa mereka tidak salah memilih rumah sakit. Pelayanan Tenaga Medis memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien yang dirawat di rumah sakit karena memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik baiknya, menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien dan rumah sakit.

Bila seseorang mengalami ketidakpuasan atau ketidakcocokan selalu menghasilkan keputusan dan selanjutnya seseorang secara bervariasi akan merasakan berkurangnya rasa tidak puas secara bertahap. Bila konsumen puas dengan layanan yang diterima, besar kemungkinan akan kembali pada kesempatan lain, atau akan menceritakan kepada keluarga atau teman temannya. Sebaliknya bagi yang tidak puas akan melakukan dua kemungkinan, yaitu meninggalkan produk tersebut atau mencari informasi yang lebih lengkap untuk mengurangi rasa ketidakpuasan tersebut. Berdasarkan hal yang terakhir ini akan sangat baik bagi rumah sakit selalu memelihara hubungan dengan penderita setelah pasien selesai di rawat.

Pelayanan Rawat Inap bertujuan untuk membantu penderita memenuhi kebutuhannya sehari-hari sehubungan dengan penyembuhan penyakitnya. Ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan juga disediakan untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam. Untuk tiap-tiap rumah sakit akan mempunyai ruang perawatan dengan nama sendiri-sendiri sesuai dengan tingkat pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya.

Kepuasan yang dirasakan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan yang diungkapkan pada latar belakang masalah sebelumnya dirasa sangat penting, karena jika dilihat dari berbagai keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan, pasien belum mendapatkan pelayanan maksimal yang sesuai dengan harapannya. Jika dibiarkan dan tidak ada tindak lanjut dari pihak manajemen ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan maka akan berdampak pada menurunnya kunjungan pasien.

Menurut Yacobalis (1995) sebagaimana dikutip Sabarguna kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap mutu pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata (67).

Menurut hasil penelitian keajegan lingkungan Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Pringadi Medan ditandai dengan kondisi keteraturan yang tetap dan tidak berubah sebagai hasil dari hubungan antara tindakan, nilai dan norma sosial yang berlangsung secara terus menerus yang disajikan oleh petugas kesehatan untuk dinikmati oleh pasien yang sedang dirawat inap.

Estetika yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keindahan, kenyamanan dan kebersihan ruang rawat inap. Ruang perawatan pasien merupakan salah satu komponen dalam kewaspadaan standar, mutlak dilakukan untuk mendukung proses penyembuhan pasien selama masa perawatan dan menjalani pengobatan. Sangat penting sebagai seorang perawat untuk membuat ruang perawatan pasien nyaman mungkin dengan mengatur suhu ruangan, mempertahankan ventilasi yang cukup, menghindarkan dari bau yang tidak sedap dan menjaga kebersihan serta menjaga kamar/ruangan tetap rapi dan teratur sehingga membuat pasien akan merasa lebih nyaman dalam perawatan.

Kebersihan ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan adalah salah satu tanda dari keadaan hygiene yang baik yaitu bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau. Lingkungan yang nyaman

secara tidak langsung akan mempercepat kesembuhan, memudahkan perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien, mencegah dan meminimalkan terjadinya infeksi silang, menumbuhkan kepercayaan dan kesan baik kepada pasien dan keluarganya maupun masyarakat terhadap rumah sakit.

Cara menjaga ruang perawatan pasien agar bersih dan tertata rapi dengan melakukan pembersihan rutin setiap hari meliputi pembersihan permukaan meja dan tempat tidur pasien atau peralatan lain yaitu dengan lap lembab menggunakan disinfektan tingkat rendah sesuai zone risikonya minimal sehari sekali, membersihkan lantai dengan menggunakan lobby duster kemudian mengepel dengan menggunakan mop minimal sehari 2 kali atau bila nampak kotor. Untuk mempertahankan kebersihan tersebut diperlukan rasa kesadaran yang tinggi dari semua orang yang berada diruang tersebut dengan mengimplementasikan budaya bersih yaitu membuang sampah pada tempatnya, menaruh barang pada tempatnya dan tertata rapi, dalam kondisi siap digunakan, tidak mencampur barang bersih dan kotor, membatasi barang bawaan pasien dan keluarga serta tidak kalah pentingnya pembatasan jumlah pengunjung. Peran kepala ruang dan perawat pencegah dan pengendali infeksi sangat diperlukan untuk menciptakan budaya bersih di area supervisinya dengan melakukan monitoring dan evaluasi (monev) dengan prinsip 5 R (Resik, Rapi, Rawat, Rajin dan Ringkes) yang dilakukan setiap bulan dengan menggunakan daftar tilik

Selain itu ruangan ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan memiliki AC, ruangan tampak bersih dan harum karena dibersihkan dengan menggunakan pembersih lantai dan juga pengharum ruangan, dinding ruangan di cat dengan memilih warna menarik sehingga terlihat nyaman, lemari di dalam ruangan tidak menghalangi cahaya. Hal ini telah sesuai dengan Permenkes nomor 75 tahun 2014 bahwa bangunan harus mempunyai pencahayaan alami dan terdistribusi rata di ruangan.

Akan tetapi sebagian besar lainnya menyatakan tidak setuju bahwa ruang rawat inap RSUD Dr. Pringadi Medan kurang memiliki gedung yang baik dan nyaman, karena ruangnya tidak terlalu besar, kursinya juga menggunakan kursi yang standar. Estetika merupakan elemen yang sangat penting bagi pasien karena Estetika merupakan elemen yang langsung dapat dirasakan oleh pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap Estetika maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap Estetika buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Estetika berhubungan positif terhadap kepuasan pasien. Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat memengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya unttuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat memengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan kamar mandi, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba (49).

Menurut Tjiptono beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima, yaitu : setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan dengan pelayanan dan penyuluhan. Mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pasien dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan pasien secara profesional (58).

Menurut Albarq (2015) Estetika meliputi tampilan fisik pelayanan seperti fasilitas fisik, alat atau perlengkapan dan juga penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil, dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen, yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu : kebersihan, tempat, atmosfir, penampilan dari pelayanan dan lokasi. Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa tangible adalah salah satu faktor penilaian bagi konsumen yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan dari RSUD Dr.Pirngadi Medan (69).

Beberapa karakteristik kualitas pelayanan berdasarkan Estetika menurut Nasir sebagai berikut: ketepatan waktu pelayanan, aksebilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa, akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan, sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan, kecukupan informasi yang diberikan kepada pengguna jasa, kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen, kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan, kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan (70).

Estetika pelayanan yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Estetika petugas kesehatan adalah penampilan, baik berupa fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan seseorang merupakan salah satu hal pertama yang diperhatikan selama

komunikasi interpersonal. Kesan pertama timbul dalam 20 detik sampai 4 menit pertama dan 84 % dari kesan terhadap seseorang berdasarkan penampilannya.

Menurut asumsi peneliti untuk menciptakan perilaku pasien yang puas pada aspek Estetika di ruang harus dijaga dan ditingkatkan kualitas pelayanan dari segi peralatan. Misalnya menambahkan wastafel untuk cuci tangan keluarga pasien yang akan menjenguk pasien, sehingga pasien tetap merasa safety, selain itu menambahkan juga bel, agar ketika pasien mengalami gangguan dapat segera menghubungi petugas kesehatan dengan hanya memencet bel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan Tahun 2020. Oleh sebab itu di sarankan agar keluarga

menggunakan fasilitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan yang didapat dan berkomitmen untuk tetap memilih RSUD Dr.Pirngadi Medan sebagai fasilitas kesehatan jika ada keluarga yang mengalami masalah kesehatan. Bagi Petugas Kesehatan disarankan bagi petugas kesehatan untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan dengan cara peningkatan kompetensi dengan melakukan seminar regional dan nasional. Selain itu dengan meningkatkan responsiveness yang baik dengan melakukan pelayanan secara cepat dan tepat, merespon keluhan dengan cepat, meningkatkan kehandalan dari petugas kesehatan. Bagi Ruang rawat inap RSUD Dr.Pirngadi Medan, disarankan agar menyediakan obat-obat khususnya obat anastesi dengan merk yang bagus sehingga pasien merasa puas karena tindakan yang diberikan tidak menimbulkan rasa sakit berlebihan. Semua complain yang diajukan oleh pasien selama berobat dapat di rekapitulasi dan ditindaklanjuti. Bagi RSUD Dr.Pirngadi Medan, disarankan kepada RSUD Dr.Pirngadi Medan untuk menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan dan melengkapi sarana prasarana yang masih kurang sehingga kepuasan pasien terpenuhi dan pasien menjadi loyal. Seperti membuat pelayanan pendaftaran secara online dengan menggunakan aplikasi antrean online FKTP.

REFERENSI

- Kementerian Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor `44 Tahun 2009 Tentang Rumah Saki; 2009.
- World Helath Organization. Patient satisfaction with primary health careservices in two districts in Lower and Upper Egypt;2018.
- Drucker, Peter. Essential Drucker. Routledge, 2018.
- Suryati L. Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Deepublish; 2015.
- RSUD Dr. pirngadi Medan. Laporan Indikator Tahun 2018-2019