

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN



OLEH

NAMA : DWI RAISSA NISRINA

NIM : 10011282025110

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : DWI RAISSA NISRINA
NIM : 10011282025110

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Mei 2024**

Dwi Raissa Nisrina; Dibimbing oleh Iwan Stia Budi, S.K.M, M.Kes

**Hubungan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD
Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan**

xvi + 64 halaman, 36 tabel, 4 gambar, 10 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien mengacu pada tingkat emosi positif yang dialami oleh pasien dalam menanggapi kualitas layanan kesehatan yang diberikan, dalam kaitannya dengan harapan awal mereka. Tingkat kualitas layanan dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang ideal. Namun, jika layanan jatuh jauh dari apa yang diharapkan, itu dianggap berkualitas buruk. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan mutu layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang sesuai dalam kriteria inklusi dan besar sampel yang digunakan sebesar 90 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan komunikasi dokter dengan pasien (*Sig-p* 0,000 < 0,05), komunikasi perawat dengan pasien (*Sig-p* 0,000 < 0,05), sikap responsif staf non-medis rumah sakit (*Sig-p* 0,000 < 0,05), kenyamanan fisik (*Sig-p* 0,000 < 0,05), pengendalian nyeri (*Sig-p* 0,000 < 0,05), dan komunikasi tentang obat (*Sig-p* 0,000 < 0,05) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu ada hubungan komunikasi dokter dengan pasien, komunikasi perawat dengan pasien, sikap responsif staf non-medis rumah sakit, kenyamanan fisik, pengendalian nyeri, dan komunikasi tentang obat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. Saran bagi rumah sakit diharapkan untuk terus meningkatkan sistem manajemen rumah sakit, mengadakan promosi rumah sakit, dan meningkatkan motivasi kerja staf medis maupun non medis rumah sakit.

Kata Kunci : Mutu Layanan, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Inap
Kepustakaan : 30 (1994 – 2024)

Mengetahui
Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Asmaripa Almy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

Indralaya, 14 Mei 2024

Pembimbing



Iwan Stia Budi, S.KM, M.Kes
NIP. 197712062003121003

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION
PUBLIC HEALTH FACULTY
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, May 2024**

Dwi Raissa Nisrina; Guided by Iwan Stia Budi, S.K.M, M.Kes

Association Between Inpatient Satisfaction and Service Quality at RSUD Siti Fatimah South Sumatera Province

xvi + 64 pages, 36 tables, 4 pictures, 10 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction refers to the level of positive emotions experienced by patients in response to the quality of healthcare provided, in relation to their initial expectations. The level of service quality can have an impact on customer satisfaction. If the service provided meets or exceeds the customer's expectations, then the service is considered to be of ideal quality. However, if the service falls short of what is expected, it is considered to be of poor quality. The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality and inpatient satisfaction at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province. This research is a quantitative descriptive study with a cross sectional approach. The population in this study were inpatients of Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province who fit the inclusion criteria and the sample size used was 90 people who were taken by purposive sampling technique. The data analysis used was univariate analysis and bivariate analysis with the Chi-Square test. The results showed that there was a relationship between doctor communication with patients (Sig-p 0.000 < 0.05), nurse communication with patients (Sig-p 0.000 < 0.05), responsiveness of hospital non-medical staff (Sig-p 0.000 < 0.05), physical comfort (Sig-p 0.000 < 0.05), pain control (Sig-p 0.000 < 0.05), and communication about drugs (Sig-p 0.000 < 0.05) to inpatient satisfaction at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province. The conclusion of this study is that there is a relationship between doctor communication with patients, nurse communication with patients, responsiveness of hospital non-medical staff, physical comfort, pain control, and communication about drugs on inpatient satisfaction at Siti Fatimah Hospital, South Sumatra Province. Suggestions for hospitals are expected to continue to improve the hospital management system, hold hospital promotions, and increase the work motivation of hospital medical and non-medical staff.

Keywords : *Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatients*
Bibliography : *30 (1994 – 2023)*

Mengetahui
Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Asmaripa Almy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

Indralaya, 14 Mei 2024

Pembimbing



Iwan Stia Budi, S.KM, M.Kes
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademi maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 14 Mei 2024

Yang bersangkutan



Dwi Raissa Nisrina

NIM. 10011282025110

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEIN RAWAT INAP DI RSUD SITI FATIMAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:
DWI RAISSA NISRINA
10011282025110

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Dr. Misnaharti, S.KM, M.KM
NIP. 197606092002122001

Indralaya, 14 Mei 2024

Pembimbing



Iwan Stia Budi, S.KM, M.Kes
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah berupa skripsi ini dengan judul “Hubungan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 14 Mei 2024.

Indralaya, 14 Mei 2024

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.
NIP. 198601302019032013

()

Anggota:

1. drg. Indah Fasha Palingga, M.KM.
NIP. 199408042023212041

()

2. Iwan Stia Budi, S.KM, M.Kes.
NIP. 197712062003121003

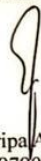
()

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat


Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Dwi Raissa Nisrina
NIM : 10011282025110
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 12 April 2003
Alamat : Jl. Naskah Lr. Perintis No. 586A Sukarami
No. HP/Email : 0812-7364-1841 / dwiraisan@gmail.com

Riwayat Hidup

2020 – 2024 : S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
2017 – 2020 : SMA LTI IGM Palembang
2014 – 2017 : SMP Negeri 40 Palembang
2008 – 2014 : SD Muhammadiyah 18 Palembang
2007 – 2008 : TK Kasih Bunda

Riwayat Organisasi

2020 – 2021 : Staff Magang Biro Danus BEM KM FKM UNSRI
2021 – 2022 : Staff Ahli Biro Danus BEM KM FKM UNSRI

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih kepada yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala berkah dan anugerah-Nya.
2. Kedua orang tua, Bapak Kurnawirawan dan Ibu Surtini, yang selalu memberikan semangat dan dukungan moril maupun material serta do'a kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
3. Adik-adik, Ashila Wardhani dan almh. Hanifah Zahra Ramadhani yang senantiasa menjadi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM, M.Kes. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS. dan Ibu drg. Indah Fasha Palingga, M.KM. selaku dosen penguji skripsi atas segala arahan serta saran untuk perbaikan skripsi agar lebih baik lagi.
7. Direktur dan seluruh staf RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin, membimbing, dan membantu dalam proses penelitian.

8. Kgs Malik Ata' Al-Rahman selaku pasangan saya, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang selalu menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan selalu memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal. Terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
9. Liony Rizqy Alifah selaku teman seperjuangan skripsi saya yang selalu menemani dan memberikan dukungan.
10. Ayu, Rizqa, dan Masayu yang selalu membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
11. Nadine dan Zachra selaku teman seperjuangan bimbingan saya yang selalu kebersamai dalam proses tugas akhir perkuliahan.
12. YTTA Cuy (Ayu, Eci, Melinda, Vena, Mely, Lisa dan Adel) yang selalu memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi.
13. YTTA Cuy dan Rizqa, Nadine, Dinda, Pezet yang kebersamai kehidupan *bittersweet* perkuliahan ini, pejuang pp Palembang-Layo, *finally we're done*, kita kuat dan hebat.
14. Teman-teman seperjuangan, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya angkatan 2020 atas kebersamaan dan saling tolong menolong selama kegiatan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini, terima kasih.

Indralaya, 14 Mei 2024



Dwi Raissa Nisrina

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Rumah Sakit dan Para Pengambil Keputusan.....	5
1.4.2 Bagi Para Peneliti dan Akademisi	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.1 Lingkup Lokasi.....	5
1.5.2 Lingkup Materi.....	5
1.5.3 Lingkup Waktu	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Mutu.....	6
2.1.1 Definisi Mutu	6
2.1.2 Mutu Layanan Kesehatan.....	6
2.2 <i>Hospital Consumers Assessment Healthcare Providers and Systems</i>	7
2.2.1 Definisi <i>Hospital Consumers Assessment Healthcare Providers and Systems</i>	7
2.2.2 Komponen yang dinilai dalam Survei HCAHPS	7
2.3 Kepuasan Pasien	9

2.3.1	Definisi Kepuasan.....	9
2.3.2	Indikator Kepuasan Pasien.....	10
2.4	Instalasi Rawat Inap.....	11
2.4.1	Pengertian Pelayanan Rawat Inap	11
2.4.2	Jenis Ruangan Rawat Inap	11
2.4.3	Pengalaman pada Pelayanan Rawat Inap.....	12
2.5	Rumah Sakit	12
2.5.1	Pengertian Rumah Sakit.....	12
2.5.2	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	12
2.5.3	Jenis Rumah Sakit	13
2.6	Penelitian Terkait	14
2.7	Kerangka Teori	16
2.8	Kerangka Konsep	16
2.9	Definisi Operasional	17
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1	Desain Penelitian	19
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.2.1	Populasi.....	19
3.2.2	Sampel.....	19
3.3	Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data	20
3.3.1	Jenis	20
3.3.2	Cara Pengumpulan Data	21
3.3.3	Alat Pengumpulan Data	21
3.4	Pengolahan Data.....	21
3.5	Uji Validitas dan Reabilitas	24
3.5.1	Uji Validitas.....	24
3.5.2	Uji Reabilitas	27
3.6	Analisis Data	27
3.6.1	Analisis Univariat.....	27
3.6.2	Analisis Bivariat	28
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		29
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	29
4.1.1	Profil RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	29

4.1.2	Visi, Misi dan Motto RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	30
4.1.3	Susunan Organisasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan ..	31
4.2	Hasil Penelitian.....	32
4.2.1	Analisis Univariat	32
4.2.2	Analisis Bivariat	45
BAB V PEMBAHASAN		51
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	51
5.2	Pembahasan Penelitian.....	51
5.2.1	Hubungan Komunikasi Dokter dengan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	51
5.2.2	Hubungan Komunikasi Perawat dengan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	52
5.2.3	Hubungan Sikap Responsif Staf non-Medis Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	53
5.2.4	Hubungan Kenyamanan Fisik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	54
5.2.5	Hubungan Pengendalian Nyeri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	55
5.2.6	Hubungan Komunikasi tentang Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	56
5.2.7	Hubungan Informasi Pemulangan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	57
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
6.1	Kesimpulan.....	59
6.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	16
Gambar 4. 1 Kondisi Geografis RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	30
Gambar 4. 2 Bagan Susunan Organisasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Capaian BOR berdasarkan kelas di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	17
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Komunikasi Dokter dengan Pasien	24
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Komunikasi Perawat dengan Pasien.....	24
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Sikap Responsif Staf Non-medis Rumah Sakit.....	25
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kenyamanan Fisik	25
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Pengendalian Nyeri	25
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Komunikasi tentang Obat	26
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Informasi Pemulangan.....	26
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	26
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	27
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Bangsaal Obgyn dan Penyakit Dalam	32
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	32
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Komunikasi Dokter dengan Pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	33
Tabel 4. 4 Kategori Komunikasi Dokter dengan Pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	34
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Komunikasi Perawat dengan Pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	34
Tabel 4. 6 Kategori Komunikasi Perawat dengan Pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	36
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Sikap Responsif Staf non-Medis Rumah Sakit di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	36
Tabel 4. 8 Kategori Sikap Responsif Staf non-Medis Rumah Sakit di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	37
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Kenyamanan Fisik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	37

Tabel 4. 10 Kategori Kenyamanan Fisik di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	39
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Pengendalian Nyeri di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	39
Tabel 4. 12 Kategori Pengendalian Nyeri di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	40
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Jawaban Komunikasi tentang Obat di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	40
Tabel 4. 14 Kategori Komunikasi tentang Obat di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	42
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Jawaban Informasi Pemulangan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	42
Tabel 4. 16 Kategori Informasi Pemulangan di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	43
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	44
Tabel 4. 18 Kategori Kepuasan Pasien di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	45
Tabel 4. 19 Hubungan Komunikasi Dokter dengan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	45
Tabel 4. 20 Hubungan Komunikasi Perawat dengan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	46
Tabel 4. 21 Hubungan Sikap Responsif Staf non-Medis Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan	47
Tabel 4. 22 Hubungan Kenyamanan Fisik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	48
Tabel 4. 23 Hubungan Pengendalian Nyeri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	48
Tabel 4. 24 Hubungan Komunikasi tentang Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	49
Tabel 4. 25 Hubungan Informasi Pemulangan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien mengacu pada tingkat emosi positif yang dialami oleh pasien dalam menanggapi kualitas layanan kesehatan yang diberikan, dalam kaitannya dengan harapan awal mereka. Menurut (Pohan, 2013), kepuasan pasien baru tergantung pada apakah kinerja layanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Sebaliknya, jika kinerja layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka, pasien mungkin mengalami ketidakpuasan atau kekecewaan. Mengukur kepuasan pasien merupakan komponen penting dari jaminan kualitas dalam pelayanan kesehatan. Hal ini tidak dapat dipisahkan dari penilaian kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Tingkat kualitas layanan dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap memiliki kualitas yang ideal. Namun, jika layanan jatuh jauh dari apa yang diharapkan, itu dianggap berkualitas buruk. Tjiptono, L. (2018). Tingkat kualitas layanan merupakan penentu kritis yang memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan pasien. Kualitas layanan tidak hanya mencakup karakteristik teknis, seperti kecakapan medis dan kemandirian pengobatan, tetapi juga mencakup dimensi interpersonal dan pengalaman pasien secara keseluruhan. Kualitas layanan yang ditingkatkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk komunikasi yang baik antara staf medis dan pasien, penerimaan tim medis untuk memenuhi permintaan pasien, dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Pasien mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi ketika mereka melihat perawatan individual dan kasih sayang dari staf medis, sehingga menumbuhkan ikatan kepercayaan antara pasien dan praktisi kesehatan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas layanan tidak hanya mencakup peningkatan aspek teknis, tetapi juga mengutamakan pengalaman pasien secara keseluruhan, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah, yang terletak di Provinsi Sumatera Selatan, diklasifikasikan sebagai rumah sakit Kelas B dan dimiliki oleh

pemerintah. RSUD Siti Fatimah diharapkan memiliki kapasitas untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas tinggi kepada masyarakat. RSUD Siti Fatimah terdiri dari berbagai jenis ruang rawat inap, termasuk kelas 3, kelas 2, kelas 1, kelas VIP, dan kelas VVIP. Pada tahun 2005, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengidentifikasi Bed Occupation Rate (BOR) sebagai indikator utama untuk menilai kualitas layanan rawat inap rumah sakit. BOR mengukur persentase penggunaan tempat tidur dalam periode waktu tertentu. Metrik ini memberikan data mengenai sejauh mana tempat tidur rumah sakit digunakan. Kisaran optimal untuk nilai parameter BOR adalah 75-80%. Huffman (1994) mendefinisikan BOR sebagai hasil bagi yang diperoleh dengan membagi jumlah hari pasien menerima layanan dengan jumlah hari pasien menempati tempat tidur rawat inap selama jangka waktu tertentu. Dengan demikian, BOR berfungsi sebagai indikator tingkat pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap rumah sakit. Tabel di bawah ini menampilkan nilai capaian BOR (Bed Occupancy Rate) Rumah Sakit Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan untuk tahun 2022 yang dikategorikan berdasarkan kelas.

Tabel 1. 1
Nilai Capaian BOR berdasarkan kelas di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022

Kelas 3	Kelas 2	Kelas 1	Kelas VIP	Kelas VVIP	Standar BOR
20%	6%	6%	3%	6%	75-80%

Sumber: Renstra RSUD Siti Fatimah Prov. Sumsel 2024-2026

Berdasarkan tabel yang disediakan, terlihat bahwa persentase *Bed Occupancy Rate* (BOR) berdasarkan kelas di Rumah Sakit Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan masih lebih rendah dari ambang batas efisiensi. Standar nilai efisiensi menurut Grafik Barber Johnson yang diukur dari BOR adalah 75-80%. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan layanan di Rumah Sakit Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan dapat dikatakan masih kurang dari standar efisiensi.

Nilai BOR yang buruk dapat dikaitkan dengan tingkat layanan di bawah standar yang diberikan oleh rumah sakit. Pasien atau calon pasien terkadang ragu untuk memperpanjang masa rawat inap mereka jika mereka merasakan kurangnya profesionalisme dalam perawatan mereka. Lamanya rawat inap bagi pasien tergantung pada sifat penyakit mereka. Namun demikian, tingkat perawatan di bawah standar yang ditawarkan juga dapat mengurangi daya tarik bagi calon pasien

untuk memilih rawat inap di fasilitas tersebut. Pasien biasanya memiliki preferensi untuk menerima perawatan di rumah sakit yang menawarkan layanan berkualitas tinggi. Situasi ini menunjukkan bagaimana layanan yang tidak memadai dapat menyebabkan BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang rendah. Dengan demikian, jika tingkat BOR rendah, manajemen rumah sakit harus meningkatkan kualitas layanannya kepada pasien, terutama yang dirawat inap (Suryadi, 2001).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan adalah 88,18% pada tahun 2022 dan 85,02% pada tahun 2023. Menurut Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit, kriteria minimal kepuasan pasien rawat inap ditetapkan sebesar $\geq 90\%$. Namun, tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan belum mencapai kondisi ideal tersebut dan mengalami penurunan selama satu tahun terakhir. Peneliti berhipotesis bahwa fenomena ini berkembang dari ketidaksesuaian antara harapan pasien dan layanan aktual yang mereka terima, yang mengarah pada penilaian negatif terhadap kualitas layanan. Akibatnya, pasien cenderung untuk tidak kembali untuk kunjungan berikutnya, yang menghasilkan angka BOR (tingkat kunjungan ulang) yang rendah.

Guna meningkatkan layanan kesehatan, sangat penting untuk memprioritaskan pembentukan sistem kesehatan yang berpusat pada pemberian layanan berkualitas tinggi. Hal ini mencakup pemberian layanan kesehatan yang sesuai dengan norma dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan di bidang medis. Rumah sakit, sebagai institusi kesehatan, berkewajiban untuk meningkatkan kinerjanya dengan memberikan layanan yang unggul kepada masyarakat untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang ideal.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut informasi yang tersedia, persentase BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut: 20% di kelas 3, 6% di kelas 2, kelas 1, dan kelas VVIP, dan 3% di kelas VIP. Nilai statistik saat ini masih lebih rendah dari ambang batas efisiensi (seperti yang ditunjukkan oleh nilai efisiensi BOR standar Grafik Barber Johnson sebesar 75-

80%). Rendahnya BOR secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pasien, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh kualitas perawatan.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), indeks kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan adalah 88,18% pada tahun 2022 dan 85,02% pada tahun 2023. Menurut Kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang SPM Rumah Sakit, syarat minimal kepuasan pasien rawat inap ditetapkan sebesar $\geq 90\%$. Namun, tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan belum mencapai ambang batas ideal tersebut dan mengalami penurunan dalam satu tahun terakhir. Peneliti berhipotesis bahwa fenomena ini berkembang dari ketidaksesuaian antara harapan pasien dan layanan aktual yang mereka terima, yang mengarah pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Akibatnya, pasien cenderung untuk tidak berkunjung kembali, yang menghasilkan nilai BOR (Return on Benefit) yang rendah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan mutu layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis hubungan komunikasi dokter dengan pasien terhadap kepuasan pasien?
2. Menganalisis hubungan komunikasi perawat dengan pasien terhadap kepuasan pasien?
3. Menganalisis hubungan sikap responsif staf non-medis rumah sakit terhadap kepuasan pasien?
4. Menganalisis hubungan kenyamanan fisik terhadap kepuasan pasien?
5. Menganalisis hubungan pengendalian nyeri terhadap kepuasan pasien?

6. Menganalisis hubungan komunikasi tentang obat terhadap kepuasan pasien?
7. Menganalisis hubungan informasi pemulangan terhadap kepuasan pasien?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit dan Para Pengambil Keputusan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan kepada manajemen RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi Para Peneliti dan Akademisi

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan dan Menyusun tugas akhir ini, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan mendorong peneliti berikutnya untuk lebih mengembangkannya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.2 Lingkup Materi

Lingkup materi penelitian ini yaitu menganalisis hubungan mutu layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.3 Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada Februari hingga Maret 2024.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina. (2009). Pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap pengetahuan, sikap, dan ketrampilan komunikasi perawat di RSUI Kustati Surakarta. In *Skripsi*. UMS.
- Chen, H. C., Cates, T., & Taylor, M. (2023). The effect of patient quality measurements and HCAHPS patient satisfaction on hospital reimbursements. *Human Systems Management, Vol. 42*, 419–433.
- Djauzi, S., & Supartondo. (2004). *Komunikasi dan Empati dalam Hubungan Dokter-Pasien*. Balai Penerbit FKUI.
- Goldstein, E., Farquhar, M., Crofton, C., Darby, C., & Garfinkel, S. (1995). Measuring hospital care from the patients' perspective: An overview of the CAHPS® hospital survey development process. *Health Services Research, 40*, 1977–1995.
- Heriana, H. (2022). STUDI KUALITATIF PENGALAMAN PASIEN (PATIENT EXPERIENCE) DALAM MENERIMA LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TORA BELO SIGI PROVINSI SULAWESI TENGAH. In *Doctoral Dissertation*. Universitas Hasanudin.
- Heritage, J., & Maynard, D. W. (2006). *Communication in Medical Care: Interaction between Primary Care Physician and Patient*. Caambridge University Press.
- Hermanto, D. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Universitas Diponegoro.
- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management (Ed. 10)*. Physician's Record Company.
- Jusmiana, A. (2022). *Suplemen Materi Statistik Terapan dalam Ilmu Kesehatan*.
- Kemenkes RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*. Departemen Kesehatan RI.

- Kurtz, S., Silverman, J., & Draper, J. (2004). *Skills for Communicating with Patients (seconded)*. Radcliffe Medical Press.
- Muninjaya. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit EGC.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedpkteran EGC.
- Nasir, A. (2006). *Komunikasi dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika.
- Nawir, N. (2019). *ANALISIS PATIENT EXPERIENCE DENGAN MENGGUNAKAN IMPORTAN PERFORMANCE ANALISYS SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PADA RSUD PUSAT RUJUKAN REGIONAL DI SULAWESI SELATAN TAHUN 2019*. Universitas Hasanudin.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pohan, I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Quality, A. for H. R. and. (2012). *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Overview*.
- Revelle, W., & Condon, D. M. (2017). *Reliability from α to ω : A tutorial*", *Psychological Assessment*. 31 (12), 1395–1411. <https://doi.org/10.1037/pas0000754>.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2007). *Principles of management*. Translated by Seyyed Mohammad Arabi and Mohammed Ali Hamid Rafiee and Behrouz Asrari Ershad. Office of Cultural Studies.
- Romaji. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non BPJS Di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur*.
- Salwah. (2022). *HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) HAJI MAKASSAR*. In *Skripsi*. Universitas Negeri Makassar.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Supriyanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Publisher ANDI.
- T.James, H., & Illene, K. K. (2008). A Clinical Communication Strategy to Enhance Effectiveness and CAHPS Score : The ALERT Model. *The Permanete Journal/ Summer, Volume 12*.
- Tjiptono, & Fandy. (2018). *Strategi Pemasaran*. Bayumedia Publishing.
- Tumiwa, N. N. G., Yamlean, P. V. Y., & Citraningtyas, G. (2014). PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPATUHAN MINUM OBAT PASIEN GERIATRI DI INSTALASI RAWAT INAP RSUP PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO. *Pharmacon - Jurnal Ilmiah Farmasi, Vol. 3 No.*
- Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Kesehatan.
- Wulandari, N. (2015). *HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) UNGARAN KABUPATEN SEMARANG*. JURUSAN ILMU KESEHATAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG.
- Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S. A., & Sari, N. (2022). PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KULAITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RAWAT INAP TAHUN 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health, Volume 3(Issue 3)*, Hal 246-256.