



Faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya

Rizki Kamalia

Mahasiswa S2 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia Medan
E-mail: rizkikamalia1988@gmail.com

Arifah Devi Fitriani

Dosen S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan

Mappeaty Nyorong

Dosen S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan
Jl. Kapt Sumarsono 107, Medan

Abstract : Health services are one's expectations of the quality obtained in accordance with the desired expectations, such as health services, there are services in hospitals that include customers, such as patients for treatment from doctors in hospitals where patients get the best service from the hospital. The aim of the study was to determine the factors that influence the quality of service at the Pidie Jaya Hospital, Pidie Jaya Regency. The research design uses a quantitative method which is carried out by an analytical survey with a Cross Sectional Study approach. The population in this study were all outpatients with a total of 6,685 patients. The sample used random sampling technique as many as 99 patients. Data analysis used univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that there was an effect of technical competence $p = 0.000$, efficiency $p = 0.000$, effectiveness $p = 0.000$, satisfaction $p = 0.000$ and patient safety $p = 0.000$ on the quality of service in Pidie Jaya Hospital, Pidie Jaya Regency. While the most dominant factor is satisfaction $p = 0.000$ and 95% CI = 5,389-316,539 with OR = 41,154. The conclusion from this study is that there is an influence of technical competency, efficiency, effectiveness, satisfaction, and patient safety on service quality in Pidie Jaya Hospital, Pidie Jaya Regency. It is recommended for the hospital to adopt policies in order to improve the quality of hospital services in order to produce optimal performance such as conducting training for health workers in hospitals based on their competence and conducting supervision and monitoring so that implementation in the field can run optimally.

Keywords: Technical Competence, Efficiency, Effectiveness, Satisfaction, Patient Safety, Service Quality Medic

Abstrak : Pelayanan kesehatan merupakan harapan seseorang terhadap kualitas yang didapatkan sesuai dengan harapan yang diinginkan seperti pelayanan kesehatan terdapat jasa di rumah sakit yang meliputi pelanggan seperti, pasien terhadap perawatan dari dokter yang ada di rumah sakit dimana pasien mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang memengaruhi mutu pelayanan medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya. Desain penelitian

menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh berobat jalan berjumlah 6.685 orang pasien. Sampel menggunakan tehnik *random sampling* sebanyak 99 orang pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kompetensi teknis $p = 0,000$, efesiensi $p = 0,000$, efektifitas $p = 0,000$, kepuasan $p = 0,000$ dan keselamatan pasien $p = 0,000$ terhadap mutu pelayanan di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya. Sedangkan faktor yang paling dominan yaitu kepuasan $p = 0,000$ dan 95% CI = 5.389-316.539 dengan OR= 41.154. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh kompetensi teknis, efesiensi, efektifitas, kepuasan, dan keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya. Disarankan bagi pihak rumah sakit untuk mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal seperti membuat pelatihan kepada petugas kesehatan yang ada di rumah sakit berdasarkan kompetensi yang di miliki dan melakukan pengawasan dan monitoring agar pelaksanaan dilapangan dapat berjahn optimal.

Kata Kunci: Kompetensi Teknis, Efesiensi, Efektifitas, Kepuasan, Keselamatan Pasien, Mutu Pelayanan Medik

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan harapan seseorang terhadap kualitas yang didapatkan sesuai dengan harapan yang diinginkan seperti pelayanan kesehatan terdapat jasa di rumah sakit yang meliputi pelanggan seperti, pasien terhadap perawatan dari dokter yang ada di rumah sakit dimana pasien mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak rumah sakit.

Standar pelayanan minimal rumah sakit sebagai pedoman bagi rumah sakit di Indonesia dalam menjamin pelayanan kesehatan dimuat dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yang meliputi jenis-jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit yang meliputi 21 jenis layanan termasuk didalamnya pelayanan rawat inap (1).

Pengukuran indikator pelayanan rumah sakit disebutkan dalam Permenkes Nomor 1171/Menkes/PER/VI/2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit menyebutkan indikator pelayanan Rumah Sakit dinyatakan dengan Angka Penggunaan Tempat Tidur (*Bed Occupancy Rate*), rata rata lamanya pasiendirawat (*Average Length Of Stay*), Angka Perputaran Tempat Tidur (*Bed Turn Over*), Tenggang Perputaran (*Turn*

Over Interval), Angka Kematian 48 jam setelah dirawat (*Net Death Rate*) dan Gross DR (2).

Menurut Pohan, penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien/masyarakat), penyelenggara pelayanan kesehatan, penyandang dana atau asuransi, pemilik sarana kesehatan dan bagi administrator pelayanan kesehatan. Sisi pemakai jasa pelayanan (pasien/masyarakat) dimana pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pasien sering menganggap dimensi efektifitas, akses baik geografis/jarak, akses bahasa dan akses organisasi, hubungan interpersonal, kesinambungan dan kenyamanan, pemberian obat sesuai penyakit yang diderita, sebagai dimensi mutu yang sangat penting.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, sebaliknya masyarakat yang tidak merasa puas sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya. Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan mutu kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan (3).

RSUD Pidie Jaya sebagai salah satu lembaga milik pemerintah mempunyai tantangan untuk memberi layanan yang optimal kepada masyarakat yang datang untuk berobat. RSUD Pidie Jaya berdasarkan fasilitasnya termasuk di dalam kategori Rumah Sakit Daerah klasifikasi Kelas C, yaitu mempunyai fasilitas pelayanan medik, fasilitas gawat darurat, fasilitas rekam medik, fasilitas keperawatan dan fasilitas administrasi manajemen, jumlah tempat tidur di RSUD Pidie Jaya adalah 154 tempat tidur. Ruang rawat inap di RSUD Pidie Jaya terdiri dari beberapa kelompok yaitu Kelas I, Kelas II,

Kelas III, ICU dan NICU. Dengan adanya pengelompokan berdasarkan kelas-kelas tersebut mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepadapasien pun juga berbeda-beda.

Hasil laporan pada tahun 2020 menunjukkan bahwa jumlah rata-rata BOR (*Bed Occupancy Rate*) sebanyak 52% sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 51 % di RSUD Pidie Jaya, dari data dapat dilihat bahwa telah jadi penurunan BOR padatahun 2020 dan 2021. Berdasarkan data dari unit rekam medik RSUD Pidie Jaya, didapat data bahwa telah terjadi penurunan jumlah pasien di beberapa ruangan, dan dari data tersebut di ketahui bahwa BOR di RSUD Pidie Jaya belum mencapai Standar yang baik yang seharusnya mengacu pada Standar Depkes RI adalah 60%-85%.

Berdasarkan data kunjungan rawat inap RSUD Pidie Jaya pada tahun 2021 berjumlah 10.061 Pasien, pada tahun 2020 berjumlah 8.933 pasien dan pada tahun 2019 berjumlah 9.795 pasien. Dua Kemungkinan yang menjadi faktor jumlah kunjungan pasien mengalami fluktuasi yaitu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di RSUD Pidie Jaya berkurang dan faktor internal dari RSUD Pidie Jaya sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien. Penurunan jumlah kunjungan ini merupakan salah satu gejala ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (4).

Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan seperti mendapat informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien. Orang sakit itu bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Karena itu, petugas medis harus selalu memberi pelayanan yang baik. Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, yang merupakan rancangan penelitian dimana variabel bebas dan variabel terikat diukur dan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan(5). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan ke RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya berjumlah 6.685 orang pasien. Sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 99 orang pasien, menggunakan tehnik *random sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Penelitian ini dilakukan di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juni 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1.1. Distribusi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Responden di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya

Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
27-31 Tahun	38	40,0
32-36 Tahun	11	11,6
37-41 Tahun	29	30,5
42-46 Tahun	15	15,8
47-51 Tahun	6	2,1
Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	53	53,5
Perempuan	46	49,6
Pendidikan	f	%
Dasar (Tidak Tamat SD-SD)	0	0,0
Menengah (SMP-SMA)	87	87,9
Perguruan Tinggi (D3, S1, S2)	12	12,1
Pekerjaan	f	%
IRT	56	56,6
Wiraswasta	21	21,2
PNS	6	6,1
Pegawai Swasta	16	16,2
Total	99	100,0

Berdasarkan tabel 1.1. menunjukkan bahwa dari 99 responden yang diteliti, responden berumur 27-31 tahun sebanyak 38 orang (40,0%), responden berumur 32-36 tahun sebanyak 11 orang (11,6%), responden berumur 37-41 tahun sebanyak 29 orang (30,5%), responden berumur 42-46 tahun sebanyak 15 orang (15,8%) dan responden berumur 47-51 tahun sebanyak 6 orang (2,1%). Responden dengan jenis kelamin laki-

laki sebanyak 53 orang (53,5%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 46 orang (49,6%). Responden yang berpendidikan Dasar (Tidak Tamat SD-SD) tidak ada, yang berpendidikan menengah (SMP-SMA) sebanyak 87 orang (87,9%) dan responden yang berpendidikan perguruan tinggi (D3, S1, S2) sebanyak 12 orang (12,1%). Responden yang bekerja sebagai IRT sebanyak 56 orang (56,6%), wiraswasta sebanyak 21 orang (21,2%), PNS sebanyak 6 orang (6,1%), dan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 16 orang (16,2%).

Tabel 1.2. Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Paparan Iklan Rokok, Ketersediaan Rokok, Peran Orang Tua, Peran Guru dan Peran Teman Sebaya Terhadap Perilaku Merokok pada Remaja di SMA 2 dan SMK 8 Muhammadiyah Tanjung Sari Kecamatan Medan Selayang

Kompetensi Teknis	Mutu Pelayanan Medik				Total		Nilai <i>p</i>
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang	64	64,6	17	17,2	81	81,8	0,000
Baik	2	2,1	16	16,1	18	18,2	
Total	66	66,7	33	33,3	99	100,0	

Efisiensi	Mutu Pelayanan Medik				Total		Nilai <i>p</i>
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang	57	57,6	17	17,2	74	74,7	0,000
Baik	9	9,1	16	16,1	25	25,3	
Total	66	66,7	33	33,3	99	100,0	

Efektifitas	Mutu Pelayanan Medik				Total		Nilai <i>p</i>
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang	48	48,5	8	8,1	56	56,6	0,000
Baik	18	18,2	25	25,2	43	43,4	
Total	66	66,7	33	33,3	99	100,0	

Kepuasan	Mutu Pelayanan Medik				Total		Nilai <i>p</i>
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Puas	63	63,6	13	13,1	76	76,8	0,000
Puas	3	3,1	20	20,2	23	23,2	
Total	66	66,7	33	33,3	99	100,0	

Keselamatan Pasien	Mutu Pelayanan Medik				Total		Nilai <i>p</i>
	Kurang		Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang	49	49,5	13	13,1	62	62,6	0,000
Baik	17	17,2	20	20,2	37	37,4	
Total	66	66,7	33	33,3	99	100,0	

Berdasarkan tabel 1.2. Berdasarkan hasil uji analisis *Chi-Square* diketahui bahwa semua variabel bebas yang diteliti kompetensi teknis, efisiensi, efektifitas, kepuasan, dan keselamatan pasien berpengaruh terhadap mutu pelayanan medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya, dikarenakan nilai p-value < dari 0,05.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Teknis Terhadap Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya

Kompetensi teknis yang kurang di sebabkan karena kurangnya distribusi tenaga Kesehatan dimasing-masing unit yang ada di Rumah Sakit, selain itu responden merasa petugas kesehatan terutama perawat tidak selalu siap pada saat di perlukan. Berdasarkan variabel kompetensi teknis mayoritas responden berada pada katagori kurang. Hal tersebut menurut peneliti disebabkan karena masih banyak tindakan yang berkaitan dengan kompetensi teknis belum dilaksanakan dengan baik oleh tenaga kesehatan seperti sikap dan perilaku petugas medis saat melakukan tindakan kepada pasien, ketelitian petugas medis saat memeriksa keadaan pasien, tanggapan dan jawaban petugas medis atas keluhan keluarga pasien, kecepatan dan ketanggapan petugas medis terhadap keluhan keluarga pasien, sikap petugas medis terhadap keluarga dan pengunjung pasien dan keterampilan petugas medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga jawaban responden dominan kurang untuk variabel kompetensi teknis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibawani (2013) tentang Analisis Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu, Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara dimensi kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia (Dalam andi khairan) (5). Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Widya Pratiwi Bachmid (2010) tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Jamkesmas di bagian layanan umum daerah RSUD Duanda Kabupaten Gorontalo yang mengatakan ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasiendengan nilai $p=0,000$ (6).

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 (7).

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 (5).

Menurut asumsi peneliti mutu pelayanan di RSUD Pidie Jaya merupakan pelayanan yang di berikan kepada pasien dalam kondisi sakit sehingga pelayanan harus di berikan oleh tim terlatih dan pengalaman. Padahal profesionalisme perawat merupakan bagian integral dari pelayanan asuhan kesehatan di dasarkan pada ilmu dan ketarampilan menuju pelayanan kesehatan yang berkualitas. Selain itu kompetensi teknis memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tidak sesuai standar akan mempengaruhi kepuasan pasien yang ada di rumah sakit, pasien saat ini ketika berada di rumah sakit hanya mengharapkan pelayanan yang baik dan berkualitas tentunya sesuai dengan standar dan prosedur sehingga tidak terjadi kesalahan yang berujung pada resiko kecacatan akibat tindakan yang salah. Kepuasan pasien juga bisa terjadi apabila minimnya resiko kecacatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh Efisiensi Terhadap Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya

Berdasarkan katagori efisiensi didapatkan bahwa mayoritas efisiensi berada pada jawaban tidak baik hal tersebut disebabkan masih banyak petugas kesehatan yang belum secara efisien dalam melakukan tindakan seperti penjelasan yang diberikan petugas medis kepada keluarga, kehadiran petugas medis tepat waktu dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien dan petugas medis selalu berada diruangan saat jam pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Mundy (2010) di salah satu NICU di Amerika, menunjukkan hasil bahwa kebutuhan terhadap kepastian merupakan kebutuhan yang paling penting. Kebutuhan tersebut diantaranya terdiri dari kebutuhan untuk selalu dihubungi petugas kesehatan mengenai perubahan penting pada kondisi penyakit bayinya, memastikan bahwa bayinya mendapatkan perawatan terbaik, dan memastikan bahwa petugas kesehatan peduli terhadap bayinya yang dirawat di NICU (8).

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 (9). 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 (10).

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 (11).

Menurut asumsi peneliti efisiensi sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dilihat dari pengertiannya efisiensi merupakan salah satu aspek dalam mutu pelayanan kesehatan, menyangkut pemanfaatan semua sumber daya. Artinya sumber daya yang ada di rumah sakit meliputi tenaga kesehatan dan sarana prasarana yang ada di rumah sakit. Efisiensi dari segi waktu dan biaya juga dapat mempengaruhi kepuasan keluarga pasien, di dalam layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam layanan merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan yang meliputi kecepatan dan ketepatan petugas di dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ketenagaan di rumah sakit poin utama yang harus dilakukan adalah memberikan kepuasan. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan

mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemauan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien yang tidak terpenuhi dapat mengakibatkan turunnya kualitas rumah sakit.

Pengaruh Efektivitas Terhadap Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya

Hal ini disebabkan dokter tidak memberikan informasi mengenai obat yang diberikan, Hasil pemeriksaan laboratorium tidak diterangkan oleh petugas, dan menu makanan yang disajikan tidak bervariasi dan dokter yang memberikan penjelasan dengan benar mengenai penyakit yang dirasakan, dokter memberikan informasi tentang hal yang menjadi pantangan dan perawat memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Arman dkk (2021) dengan judul Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. Menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan petugas menurut responden hampir sama, yakni yang merasa cukup yaitu 62 orang (50,4%), dan yang menyatakan efektivitas pelayanan petugas kurang ada 61 orang (49,6%). Adanya responden yang menyatakan efektivitas pelayanan petugas kurang disebabkan petugas tidak menerangkan hasil pemeriksaan laboratorium (74,8%), dan dokter tidak memberikan informasi tentang pengobatan yang diberikan (36,5%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara efektivitas pelayanan petugas dengan kualitas pelayanan ($p=0,000$). Hal ini berarti efektivitas pelayanan petugas akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

Keefektifan pelayanan diukur dalam kehandalan petugas dengan parameter diantaranya pelayanan yang tepat, kemudahan prosedur pendaftaran yang cepat dan mudah, ketepatan jadwal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut beberapa pasien saat masuk ke rumah sakit proses administrasi sangat mudah. Selain itu petugas rumah sakit memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang sedang melakukan pengobatan di rumah sakit, sehingga kepastian jadwal pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam menilai pelayanan yang diberikan di rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standart yang ada. Dengan melakukan prosedur yang benar, dilakukan dengan benar sesuai dengan teknologi yang tepat akan menghasilkan hasil yang diinginkan. Pelayanan kesehatan yang efektif merupakan bagian dari mutu pelayanan yang merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya

Berdasarkan hasil temuan di lapangan para medis di Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya Dokter yang merawat pasien kurang ramah dalam menanyakan keadaan yang di rasakan pasien, kurang memberikan solusi rasa nyaman pada pasien dan memberikan informasi mengenai penyakit yang dialami pasien dengan jelas. Kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan manfaat diantaranya adalah sebagai berikut : Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis, Memberikan pengamalan yang baik untuk selanjutnya, Terciptanya loyalitas pelanggan. fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi yang sesuai dengan standar rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asiman dkk (2021) menunjukkan bahwa pasien tidak puas terdapat (30,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (69,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai ($p=0,037$; $PR=1,7$; $95\%CI$ 1,089-2,882) artinya ada hubungan kepuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik 1,7 kali kecenderungan pasien tidak puas dibanding dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas.

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan, tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan.

Menurut asumsi peneliti kepuasan pasien diawali dengan ketidakpuasan pasien mengenai prosedur pendaftaran, pasien yang ingin melakukan pendaftaran memakan waktu beberapa jam, karena pasien yang berobat sangat banyak mengakibatkan antrian yang banyak dan menambah waktu tunggu yang lama, prosedur pendaftaran yang panjang berbelit-belit serta ruang tunggu pasien yang terbatas sehingga terkadang pasien menunggu di poli lain. Selain itu, pasien juga tidak puas terhadap pernyataan mengenai perawat memperhatikan dan menanggapi keluhan, karena menurut pasien perawat tidak terlalu memperhatikan atas keluhan pasien karena pasien yang berobat banyak dan waktu yang diberikan untuk pasien mengungkapkan keluhan terbatas sehingga perawat tidak dapat memperhatikan keluhan secara detail. Terdapat beberapa pasien yang tidak puas.

Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya

Berdasarkan variabel keselamatan pasien dapat dilihat bahwa mayoritas responden berada pada katagori keselamatan pasien dengan jawaban kurang hal ini juga berkaitan dengan jawaban responden terkait masalah keselamatan pasien seperti petugas medis mencuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan pada pasien, petugas medis memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan pasien, petugas medis melakukan tindakan dengan sangat hati-hati, ketelitian petugas medis dalam melakukan pemeriksaan pada pasien dan ralatan medis yang digunakan dalam pelayanan sudah steril (bebas dari kuman), artinya masih banyak tenaga kesehatan yang masih kurang baik dalam menjaga keselamatan pasien sewaktu memberikan pelayanannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyanti,dkk (2019) tentang Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bermakna antara penerapan keselamatan oleh perawat dengan kepuasan pasien. kepuasan pasien sangat di pengaruhi

oleh sikap dan pendekatan perawat di rumah sakit kepada pasien, mutu pelayanan keperawatan yang di terima pasien. tindakan perawat dalam hal ini adalah tindakan yang berkaitan dengan 6 standar keselamatan pasien. hasil penerpan keselamatan pasien sebanyak 80.5% telah dilakukan oleh perawat. Kepuasan pasien sebanyak 66,4% mempengaruhi kunjungan pasien (7).

Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembelian layanan ulang kesehatan atau pasien akan kembali lagi berkunjung ke rumah sakit. Pasien yang tidak puas dapat berpindah ke fasilitas layanan kesehatan lain dan kurang bekerja sama dalam perawatan dan pengobatan. Pasien lebih memilih ke rumah sakit swasta dengan membayar yang lebih mahal tanpa menggunakan jaminan kesehatan yang dimiliki. Perawat yang menerapkan keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan selama di rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien. peningkatan dan pembinaan yang berkelanjutan kepada perawat melalui supervisi pelaksanaan keselamatan pasien dapat meningkatkan kinerja setiap perawat (13).

Menurut asumsi peneliti keselamatan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di karenakan keselamatan adalah harapan yang paling besar yang di harapkan oleh keluarga pasien. apabila pelayanan yang di berikan membahayakan pasien hal tersebut memicu ketidaknyamanan yang merupakan salah satu yang mendorong pasien untuk pulang sebelum sembuh, dimana pasien yang aman serta nyaman merupakan wujud pelayanan dan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar dan jauh dari resiko cedera. Yang dapat membahayakan pasien diantaranya kesalahan karena kekeliruan diagnosis dan pengobatan, kesalahan identifikasi pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur. Keselamatan pasien merupakan bagian dari mutu, dan keselamatan merupakan sasaran yang paling dapat dirasakan oleh pasien. pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan menciderai pasien. layanan bermutu sudah pasti aman. Sebaliknya, layanan yang aman belum tentu bermutu dan bebas dari kesalahan. Dari defenisi keselamatan pasien yaitu sebagai layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada pengaruh kompetensi teknis, efisiensi, efektifitas, kepuasan dan keselamatan pasien sedangkan variabel yang paling dominan kepuasan terhadap mutu pelayanan medik di RSUD Pidie Jaya Kabupaten Pidie Jaya dan 95% CI = 5.389-316.539 dengan OR= 41.154.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada Rektor, Dekan FKM, Kaprodi S2 Kesehatan Masyarakat, Pembimbing dan Penguji dan semua pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan arahan, saran dan kesempatan serta membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Kemendes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1171 / Menkes / PER / VI / 2011 tentang Sistem Informasi Rumah Sakit.
- Pohan.I.S. 2015. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta:Penerbit EGC.
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Pidie Jaya 2020.
- Notoatmodjo S. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
- Rismayanti Dkk. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2018.
- Murniati. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2018. MENARA Ilmu Vol. XII No.4 April 2018.
- Jelita.Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual. Program Studi Diii Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan Stikes Ngudia Husada Madura 2021.
- H Nih. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Penerima Bantuan Program Sistem Layanan Rujukan Terpadu Fakir Miskin Di Upt Sipakatau Kabupaten Bantaeng. 2019;
- Sihaloho Aa. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan. J Adm Kesehat Indones. 2018;6(2):149.
- Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2018; (September) :186–90.

Alwi Arifin. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rsu. Haji Makassar. Anal Mutu Pelayanan Kesehat Ditinjau Dari Aspek Input Rumah Sakit Di Instal Rawat Ina Rsu Haji Makassar. 2019;53(9):1689–99.

Harun H. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. Hum Care J. 2019;4(3):138.