

## DIMENSI MUTU PELAYANAN PADA UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAREL SADSUITUBUN LANGGUR KABUPATEN MALUKU TENGGARA

### *Service Quality Dimensions in the Inpatient Unit of Karel Sadsuitubun Langgur Regional Public Hospital, Southeast Maluku Regency*

**Levina. S Kelmanutu**  
Puskesmas Un Kota Tual  
(kelmanutuelvin@yahoo.com)

#### ABSTRAK

Masih banyak keluhan pasien yang disampaikan, yaitu pasien mengeluhkan tentang ketepatan waktu dalam pemeriksaan rutin, perawat sering mengacuhkan pasien yang datang, juga keluhan yang disampaikan adalah faktor fasilitas. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini adalah observasional deskriptif, yaitu untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Karel Sadsuitubun Langgur. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari–Februari tahun 2013, dengan besar sampel 80 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden RSUD Karel Sadsuitubun Langgur menyatakan cukup baik terhadap ketepatan waktu (98,7%), informasi (85,0%), dan hubungan antar manusia (95,0%). Berbeda halnya dengan kenyamanan (65,0%), sebagian besar responden menyatakan kurang nyaman. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap mutu pelayanan pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara 51,3% menyatakan cukup baik dan 48,7% menyatakan kurang baik. Kesimpulannya adalah mutu pelayanan pada unit rawat inap cukup baik.

**Kata kunci : Mutu pelayanan, ketepatan waktu, kenyamanan**

#### ABSTRACT

*There are still many complaints made by patients, such as complaints regarding punctuality of routine examinations, nurses often ignore patients who come as well as other complaints about the facilities. This study aims to obtain an idea regarding the quality of health services. The method of this study was the observational descriptive study used to obtain an idea regarding the quality of health services in Karel Sadsuitubun Langgur Regional Public Hospital. The population of this study were patients in the inpatient unit at Karel Sadsuitubun Langgur Regional Public Hospital. This study was conducted from January to February 2013 with 80 respondents. The method used in this study was a survey using questionnaires. Results of this study show that the majority of respondents in Karel Sadsuitubun Langgur Regional Public Hospital state that punctuality (98,7%), information (85,0%), and human relation (95,0%) was adequate. Unlike the case with comfort (65,0%), where the majority of respondents state less comfortable. Overall, respondents' perceptions of service quality in Karel Sadsuitubun Langgur Regional Public Hospital, Southeast Maluku Regency were fairly good (51,3%) and poor (48,7%). In conclusion, the service quality of the inpatient unit was adequate.*

**Keywords : Service quality, punctuality, comfort**

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab yang sama dengan institusi pelayanan kesehatan lainnya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Peran tersebut saat ini makin menonjol mengingat munculnya perubahan-perubahan pola penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi masyarakat. Semua faktor tersebut turut memengaruhi harapan masyarakat akan pelayanan yang bermutu.<sup>1</sup> Mengukur mutu pelayanan rumah sakit dilakukan secara tidak langsung melalui petunjuk-petunjuk (indikator, kriteria, dan standar) yang dianggap relevan dengan aspek-aspek tertentu yang ada perannya dalam produksi jasa. Indikator pelayanan rumah sakit dipakai untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan.<sup>2</sup>

Harold Koenig HFZ menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit meliputi faktor internal dan eksternal rumah sakit. Faktor internal berasal dari rumah sakit yang meliputi faktor input yakni SDM, sarana dan fasilitas, dan faktor proses pelayanan yang meliputi pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan penunjang. Sedangkan faktor eksternal lebih kompleks tetapi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kondisi pasien. Selain itu juga faktor-faktor lain yang mempengaruhi BOR suatu rumah sakit seperti struktur organisasi, budaya rumah sakit, standar pelayanan, demografi, dan lain-lain.<sup>3</sup>

*Outcome* dari proses pelayanan rumah sakit merupakan tingkat kesesuaian dengan persyaratan. *Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan mutu pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personil yang ada dalam organisasi. Mutu itu dapat diukur dengan beberapa dimensi, sehingga dimensi-dimensi ini bisa dianalisis untuk mengetahui suatu produk atau pelayanan yang diberikan sudah bermutu atau tidak.

Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi

pasien/pelanggan, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pelayanan dasar yang bersifat pokok seperti rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, kebidanan/kandungan, juga memberikan pelayanan penunjang serta pelayanan rujukan. Karena pentingnya menjaga mutu pelayanan pada unit rawat inap, maka telah banyak penelitian yang meneliti tentang mutu pelayanan unit rawat inap di rumah sakit, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Suryawati, dkk menyatakan bahwa 24,73% responden yang mengatakan kurang puas terhadap kondisi kebersihan, keindahan dan kenyamanan ruangan perawatan pasien.<sup>1</sup> Menjaga kondisi kamar dan sekitar sangatlah penting karena kondisi kamar perawatan sangat berhubungan dengan keselamatan pasien yang merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan di rumah sakit. Hal inilah kemudian yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti tentang mutu pelayanan kesehatan pada unit rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur dilihat dari sepuluh dimensi mutu pelayanan berdasarkan dimensi mutu yang dipaparkan oleh L.D. Brown, untuk pengembangan pelayanan kesehatan pada masa mendatang.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei deskriptif yang dilaksanakan di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan ruang perawatan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur yakni ruang VIP/Kls I, Kls II, dan kls III meliputi bangsal anak, bersalin, bedah, pria dan wanita sebanyak 486 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang melalui teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling*. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada pasien dalam hal ini responden RSUD Karel Sadsuitubun Langgur untuk dijawab dan diisi oleh responden dengan sejujurnya. Data sekunder diperoleh dari Instansi setempat dalam hal ini RSUD Karel Sadsuitubun Langgur yang meliputi profil rumah sakit, laporan tahunan, catatan rekam medik dan beberapa penelusuran dokumen lainnya yang

berkaitan dengan penelitian ini. Pengolahan data dilakukan secara elektronik dengan menggunakan program SPSS. Data yang telah diolah disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan narasi.

## HASIL

Mayoritas responden dalam kelompok umur 20–29 tahun sebanyak 19 orang (23,8%) dan paling sedikit adalah responden yang berada pada kelompok umur 10–19 tahun sebanyak 6 orang (7,5%). Mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 53 orang (66,2%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 27 orang (33,8%). Tamatan SMA sebanyak 36 orang (45,0%) dan paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah, yaitu sebanyak 3 orang (3,8%). Responden (27 orang atau 38,8%) sebagai petani, sedangkan yang bekerja sebagai TNI/POLRI dan nelayan sebanyak 1 orang (1,3%) (Tabel 1).

Terdapat 79 responden (98,7%) menyatakan bahwa tenaga kesehatan tepat waktu dalam menangani pasien. Terdapat satu responden yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan tidak tepat waktu dalam menangani pasien. Dalam hal ini berdasarkan jawaban sebagian responden yang menyatakan bahwa hasil laboratorium yang diberikan belum tepat waktu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur kabupaten Maluku Tenggara telah memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap pasien, khususnya menyangkut variabel ketepatan waktu.

Terdapat 68 responden (85,0%) menyatakan merasa cukup atas informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Terdapat 12 responden (15,0%) menyatakan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang menangani pasien masih kurang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara telah memberikan informasi pelayanan yang cukup baik berdasarkan data yang diperoleh, tetapi masih juga terdapat kekurangan informasi pelayanan yang diperoleh berdasarkan beberapa pernyataan jawaban responden.

Mayoritas responden menyatakan bahwa hubungan antar manusia yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan yang menangani pasien me-

nyatakan cukup sebanyak 76 orang (95,0%) sedangkan responden yang menyatakan hubungan antara manusia yang ditunjukkan petugas kesehatan menyatakan tidak baik sebanyak 4 responden (5,0%). Terdapat 28 responden (35,0%) menyatakan cukup terhadap kenyamanan. Lebih banyak 52 responden (65,0%) yang menyatakan kurang terhadap kenyamanan. Terdapat 41 responden (51,3%) menyatakan cukup terhadap mutu pelayanan. Terdapat 39 responden (48,7%) yang menyatakan kurang terhadap mutu pelayanan.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara menunjukkan bahwa 1,3% responden menyatakan petugas kesehatan tidak tepat waktu. Hal ini dikarenakan hasil laboratorium yang diberikan belum sesuai dengan tenggang waktu yang ditetapkan. Ketepatan waktu pelayanan, jadwal pelayanan rumah sakit diantaranya berupa pemberian makanan dan obat-obatan bagi pasien yang keseluruhannya mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muli dan Cut di Puskesmas Kota Medan yang menunjukkan bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien.<sup>2</sup>

Tjiptono mendefinisikan ketepatan waktu mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti rumah sakit memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa rumah sakit yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.<sup>3</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan, misalnya ketersediaan peralatan, pegawai yang terampil dan berdisiplin dan birokrasi yang tidak berbelit-belit. Kondisi ini perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen sebab kehandalan suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan pengguna jasa. Apabila seluruh indikator ketepatan waktu sebagaimana yang diuraikan tersebut dapat diwujudkan maka dapat meningkatkan pelayanan yang cepat dan

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden pada Unit Rawat Inapdi RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara**

Karakteristik	n	%
<b>Kelompok Umur (tahun)</b>		
10 – 19	6	7.5
20 – 29	19	23.8
30 – 39	15	18.8
40 – 49	14	17.5
50 – 59	10	12.5
≥ 60	16	20.0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	27	33.8
Perempuan	53	66.2
<b>Pendidikan</b>		
SD	12	15.0
SLTP	9	11.3
SLTA	36	45.0
Akademi/Diploma	11	13.8
S1/S2	9	11.3
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Petani	27	33.8
Nelayan	1	1.3
Pedagang	5	6.3
Pensiunan	5	6.3
PNS	18	22.5
Karyawan Swasta	4	5.0
ABRI/POLRI	1	1.3
Siswa/Mahasiswa	6	7.5
Lainnya	13	16.3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer, 2013

tepat.

Wilde telah membuktikan secara jelas tentang pentingnya waktu tanggap (*response time*) bahkan pada pasien selain penderita penyakit jantung. Mekanisme *response time* juga dapat mengurangi beban pembiayaan. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen rumah sakit/puskesmas sesuai standar.<sup>4</sup>

Hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur menunjukkan bahwa terdapat 85,0% responden yang menyatakan cukup dengan pelayanan petugas. Pasien nama obat (me-

rek dagang) dan kegunaannya, cara menggunakan (aturan pakai, dosis, serta waktu penggunaan), cara penyediaan obatnya, efek samping, pantangan selama penggunaan obat, cara penyimpanan obat, tindakan terhadap persediaan obat yang tersisa padahal sakit sudah dirasakan sembuh, tindakan apabila terjadi kesalahan dosis maupun kesalahan makan obat, dan tindakan pencegahan dari jangkauan anak kecil. Pelayanan petugas dalam hal informasi masih kurang adalah pasien yang tidak diberikan informasi mengenai kegunaan obat yang dikonsumsi. Petugas hanya memberikan obat sesuai resep yang dimaksud tanpa menjelaskan kegunaannya. Hal ini tentu sangat bertentangan dengan Keputusan Dirjen Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan No: HK.01. DJ.II.093 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit. Hal-hal yang perlu diinformasikan kepada konsumen kesehatan (pasien)

antara lain, nama obat (merek dagang) dan kegunaannya, cara menggunakan, (aturan pakai, dosis serta waktu penggunaan), cara penyediaan obatnya, efek samping, pantangan selama penggunaan obat, cara penyimpanan obat, tindakan terhadap persediaan obat yang tersisa padahal sakit sudah dirasakan sembuh, tindakan apabila terjadi kesalahan dosis maupun kesalahan minum obat, dan tindakan pencegahan dari jangkauan anak kecil. Santoso menyatakan bahwa pasien yang mengatakan baik dengan informasi yang diberikan oleh petugas adalah mereka yang biasa diberikan informasi mengenai penyakitnya oleh

yang dilakukan terhadap mereka, tanpa ada keinginan untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang penyakit yang dideritanya, yang penting bagi mereka adalah ditangani oleh petugas. Hasil penelitian tersebut sama dengan hasil penelitian Aritonang yang menyatakan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju, tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan adalah pasien yang telah berusia lanjut sehingga sulit memahami apa yang dijelaskan oleh petugas dan telah berulang kali mendapatkan pelayanan kesehatan.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, informasi tentang

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian pada Unit Rawat Inap di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara**

Variabel independen	n	%
<b>Ketepatan Waktu</b>		
Tepat	79	98.7
Tidak Tepat	1	1.3
<b>Informasi</b>		
Cukup	68	85.0
Kurang	12	15.0
<b>Hubungan Antar Manusia</b>		
Cukup	76	95.0
Kurang	4	5.0
<b>Kenyamanan</b>		
Cukup	28	35.0
Kurang	52	65.0
<b>Mutu Pelayanan</b>		
Cukup	41	51.3
Kurang	39	48.7
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data Primer, 2013

petugas secara lebih jelas, tidak rumit dan mudah dimengerti.

Adapun pasien yang menyatakan cukup dengan pelayanan petugas terhadap hal informasi, adalah penjelasan tindakan-tindakan pelayanan. Sedangkan yang menyatakan tidak baik dengan informasi yang diberikan oleh petugas adalah responden yang telah berusia lanjut yang sulit untuk memahami informasi yang dijelaskan oleh petugas, selain itu sebagian besar pasien juga kesulitan mengerti bahasa medis yang biasa digunakan oleh petugas, sehingga pada saat petugas melakukan pemeriksaan, diagnosa dan pengobatan, mereka kadang-kadang bingung dan umumnya hanya bisa menerima tindakan medis

jam berkunjung pasien, lebih banyak mengatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan wawancara penulis dengan pasien mengatakan bahwa mereka sangat terganggu pada jam-jam istirahat karena keluarga pasien berkunjung secara terus-menerus tanpa menghiraukan waktu istirahat pasien, dan juga tidak ada teguran dari petugas jaga. Dengan demikian yang harus diperhatikan oleh pihak RSUD Karel Sadsuitubun Langgur agar dapat memperhatikan waktu berkunjung pasien yang efisien sehingga tidak mengganggu waktu istirahat pasien, dan juga sebagian pasien menginginkan agar kegunaan obat yang diberikan oleh petugas dapat dijelaskan dengan baik kepada pasien karena mereka sangat

menginginkan penjelasan.

Hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur menunjukkan bahwa 95,0% responden menyatakan cukup dengan pelayanan petugas terkait hal hubungan antara manusia. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Hasil penelitian yang dilakukan Tandy menunjukkan bahwa faktor perhatian personal mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Oleh karena itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

Walaupun hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur rata-rata responden mengatakan bahwa cukup dengan pelayanan hubungan antarmanusia atau relasi yang baik yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, namun yang tetap diperhatikan oleh pihak rumah sakit adalah dokter jarang memberikan kesempatan bertanya kepada pasien pada saat melakukan pemeriksaan/*visite*. Karena pada saat penulis melakukan wawancara dengan sebagian pasien jawabannya bahwa ada yang ingin mereka tanyakan berkaitan dengan penyakit yang pasien derita, tetapi dokter tidak memberikan kesempatan itu. Dalam memberikan pelayanan, hubungan antar manusia merupakan faktor yang berpengaruh langsung terhadap penilaian pasien tentang mutu pelayanan, sehingga apabila sikap petugas dalam memberikan pelayanan dapat memuaskan pasien maka pasien akan kembali memeriksakan kesehatannya ke rumah sakit.

Tenaga kesehatan sebagai tenaga profesional yang bertanggung jawab meningkatkan kesehatan dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki sehingga mutu pelayanan kesehatan dapat dicapai dan ditingkatkan. Perilaku peduli tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan karena dalam kepedulian mencakup hubungan

antarmanusia yang dapat memengaruhi mutu pelayanan. Perilaku peduli sebagai bentuk dasar dari perilaku pelayanan kesehatan yang membantu klien untuk pulih dari sakitnya.<sup>7</sup> Teori Swanson yang menyatakan peduli adalah teknik pelayanan kesehatan dalam keterkaitan nilai dengan perasaan seseorang terhadap *commitment* dan tanggung jawab berguna dalam memberikan petunjuk bagaimana membangun strategi *caring* yang berguna dan efektif.<sup>8</sup>

Kozier mengatakan bahwa hubungan tenaga kesehatan-pasien menjadi inti dalam pemberian pelayanan kesehatan, karena keberhasilan penyembuhan dan meningkatkan kesehatan pasien sangat dipengaruhi oleh hubungan tenaga kesehatan-pasien. Oleh karena metode pemberian pelayanan kesehatan harus memfasilitasi efektifnya hubungan tersebut. Konsep yang mendasar hubungan tenaga kesehatan-pasien adalah hubungan saling percaya, empati, peduli, otonomi dan mutualisme. Pelaksanaannya harus tetap memperhatikan kualitas hubungan antara tenaga kesehatan-pasien, yaitu rasa percaya, empati dan peduli.<sup>9</sup>

Mutu pelayanan merupakan faktor penentu keberhasilan dari industri jasa, termasuk juga berlaku bagi sebuah rumah sakit sebagai penyelenggara dari industri jasa kesehatan. Berdasarkan fakta ini, maka pihak rumah sakit menyadari bahwa untuk dapat bertahan sekaligus memenangkan persaingan dari para pesaing, maka memiliki pasien yang setia sebagai pelanggan merupakan harapan setiap penyelenggara rumah sakit. Harapan ini bukan saja keinginan dari penyelenggara rumah sakit, tetapi merupakan harapan dari semua usaha industri baik barang maupun jasa, keduanya berusaha untuk mendapatkan pelanggan yang setia. Pelanggan yang setia merupakan urat nadi bagi industri jasa dan barang agar dapat terus berlangsung hidup. Oleh karena itu, menciptakan kesetiaan pasien sebagai pelanggan merupakan pusat perhatian bagi setiap rumah sakit. Namun, untuk mewujudkan hal ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena itu pasien sebagai pelanggan rumah sakit merasa dirinya memiliki banyak pilihan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang bermutu dari pihak rumah sakit, pasien akan ke rumah sakit lain yang menurut mereka dapat memberikan

pelayanan yang bermutu. Kondisi pasien pada masa kini sudah semakin kritis, mereka akan rewel apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan, mereka tidak segan lagi menulis di berbagai media massa apabila mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut maka pihak penyelenggara rumah sakit tidak ada pilihan lain selain berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pasien, seluruh petugas layanan harus benar-benar memiliki kemampuan sesuai dengan bidang tugas mereka di rumah sakit. Petugas rumah sakit harus mewujudkan *performance* yang baik dalam bertugas, dapat memenuhi jadwal perawatan rutin kepada pasien, memberikan layanan yang cepat, sopan kepada pasien. Para petugas layanan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang tepat tentang layanan yang diberikan pihak rumah sakit, sehingga pasien dapat memahami informasi dan pada waktunya informasi tersebut dapat membantu mereka.

Kebersihan lingkungan merupakan hal yang sangat penting untuk penampilan fisik suatu rumah sakit. Lingkungan fisik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas suatu jasa. Kenyamanan ruang merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, kenyamanan ruang periksa dan ruang tunggu merupakan aspek penting bagi suatu jasa pelayanan kesehatan karena kenyamanan bisa memberikan warna pada suasana hati pemakai jasa pelayanan sehingga dapat memengaruhi penilaian terhadap jasa tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65.0% responden merasa kenyamanan yang ada di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur menyatakan kurang. Salah satu penyebabnya karena rumah sakit dalam hal ini ketersediaan sarana sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan, salah satunya adalah terjadi kekurangan air, baik di kamar mandi maupun di toilet dan kebersihan ruangan, dan akibat dari ketidakterediaan air khususnya pada ruangan interna pria dan wanita, sehingga dominan pasien harus pergi ke bagian UGD untuk membersihkan diri atau membuang hajat. Hal inilah yang membuat pasien merasa sangat tidak puas atas pelayanan yang mereka terima. Permasalahan ini sesuai dengan hasil

penelitian Bryant, dkk yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas lingkungan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan. Ruangan yang bersih, rapi, nyaman harus terus dipelihara. Efek psikologis pada pasien agar mengurangi kebosanan menunggu, dapat terjadi dengan ruangan yang bersih, rapi dan nyaman. Demikian pula sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irviani di Rumah Sakit H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar menyatakan bahwa 31% responden yang menyatakan puas dan 69% yang menyatakan tidak puas terhadap kenyamanan.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur berkaitan dengan kenyamanan rata-rata pasien mengeluh tentang ketidakterediaan air yang sementara ini sedang dialami oleh pasien. Maka dapat disampaikan kepada pihak rumah sakit agar harus lebih tanggap memperhatikan permasalahan tersebut dan secepatnya dicari solusi untuk mengatasi persoalan.

Tempat pelayanan hendaknya memiliki lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien, karena kesan pertama pasien terhadap tempat pelayanan adalah lingkungan di sekitar tempat pelayanan. Kenyamanan layanan menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terutama pada industri jasa, menghiraukan faktor tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Sebagai contoh seorang pelanggan memesan makanan di suatu restoran, dia mendapatkan makanan dengan kualitas rasa terbaik tetapi dilayani dengan tidak ramah, kualitas makanan yang menjadi nilai plus menjadi tidak berarti karena pelanggan merasa tidak nyaman terhadap pelayanan restoran tersebut. Ilustrasi tersebut menggambarkan pentingnya aspek kenyamanan layanan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan.

Mutu merupakan hal yang sangat penting bagi suatu organisasi, baik itu organisasi non pendidikan maupun organisasi pendidikan. Mutu adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan

pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan kesesuaian antara produk yang dihasilkan dengan persyaratan yang diinginkan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan bisa terwujud. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam melihat mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan, yaitu penampilan keprofesian yang ada/aspek klinis, efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien, dan aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Hasil tersebut sesuai dengan kajian Irawan yang menjelaskan bahwa 60% keluhan konsumen berasal dari ketidakpuasan terhadap perusahaan yang berhubungan dengan dimensi ketepatan waktu yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.<sup>11</sup> Maka berdasarkan hasil penelitian pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara dari empat variabel yang digunakan sebagai ukuran untuk menilai mutu pelayanan yang ada, maka pada variabel ketepatan waktu (98,7%), informasi (85,0%), hubungan antar manusia (95,0%) menyatakan cukup baik. Sedangkan pada variabel kenyamanan (65,0%) menyatakan kurang. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap mutu pelayanan kesehatan pada RSUD Karel Sadsuitubun Langgur adalah 51,3% menyatakan baik, dan 48,7% menyatakan kurang baik. Maka berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit No: 129/Menkes/SK/II/2008 menyebutkan bahwa persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan rawat inap mempunyai standar lebih dari 90%.

Untuk itu berpedoman pada SPM rawat inap, RSUD Karel Sadsuitubun Langgur masih perlu membenahi dan mencari solusi untuk mengatasi persoalan ketidakpuasan pasien yang mengakibatkan mutu pelayanan menjadi kurang baik. Walaupun pada beberapa variabel sudah mencukupi standar, tetapi pada variabel yang lain belum sesuai standar, sehingga berpengaruh terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Sebagai pedoman untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada maka dari beberapa variabel yang penulis gunakan sebagai penelitian diharapkan men-

jadi acuan kepada pihak rumah sakit agar dapat memperhatikan dan sedapat mungkin mencari jalan keluar untuk mengatasi kekurangan, sehingga ada perubahan. Dengan demikian terdapat peningkatan pelayanan kesehatan, maka mutu akan menjadi lebih baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Responden yang menyatakan ketepatan waktu di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, tepat yaitu sebanyak 79 responden (98,7%). Responden yang menyatakan tidak tepat satu responden (1,3%). Responden yang menyatakan informasi di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur cukup baik yaitu sebanyak 68 responden (85,0%). Responden yang menyatakan kurang baik 12 responden (15,0%). Responden yang menyatakan hubungan antar manusia di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur cukup baik yaitu sebanyak 76 responden (95,0%). Responden yang menyatakan kurang baik sebanyak empat responden (5,0%). Responden yang menyatakan kenyamanan di RSUD Karel Sadsuitubun Langgur, cukup baik yaitu sebanyak 28 responden (35,0%) dan yang menyatakan kurang baik 52 responden (65,0%).

Kepada pihak Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara, memerhatikan keluhan pasien berdasarkan hasil penelitian tentang ketepatan waktu dalam pemberian hasil laboratorium. Berpedoman pada SPM 129/Menkes/SK/II/ 2008. Hendaknya pihak RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara memerhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien berdasarkan hasil penelitian bahwa mereka sangat tidak nyaman akibat dari waktu kunjungan terhadap pasien tidak dijadwalkan dengan baik sehingga sangat mengganggu jam-jam istirahat pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Suryawati, C, Dharminto, Shaluhayah, Z. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume 09 No. 04 Desember 2006 Halaman 177-184; 2006.
2. Muli dan Cut, Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap. Kepuasan Pasien

- Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan [Tesis]. Medan; Universitas Sumatera Utara; 2009.
3. Tjiptono, F. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi; 2005
  4. Wilde, E, T. Do Emergency Medical System Response Times Matter for Health Outcomes? Seminar. Colombia: Colombia University; 2009.
  5. Aritonang R, L. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT GramediaPustakaUtama; 2009.
  6. Tandy, D. Analisis Pengaruh Kualitas Peaanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan; 2008. [diakses 20 Maret 2013]. Available at: <http://id.shvoong.com/medicine-and-health/epidemiology-public-health/1860442-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-administrasi>.
  7. Wijayana, M. Membangun Pribadi Perawat; 2008. [Online]. [diakses 16 April 2013]. Available at: <http://www.52.11.148.220/ppko/file/membangun%20pribadi%20caring%20perawat>.
  8. Potter, P, A dan Perry, A, G. Fundamental Of Nursing; Concept, Proses and Practice. St. Louis: Mosby; 2009.
  9. Koziar, B. Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice. New Jersey: Pearson; 2004.
  10. Irviani, I. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan kualitas Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2011.
  11. Irawan, Eko. Pemetaan Tingkat Kepentingan dan Kinerja atas Atribut Jasa Rumah Sakit dan Implikasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Palang Merah Indonesia Bogor [Skripsi]. Jakarta: Universitas Gunadarma; 2005.