

**STUDI ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI RUANG BERSALIN
RSUD SARAS HUSADA PURWOREJO
TAHUN 2014**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh:

**IKA PRATIWI
201310104237**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG D IV
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
'AISYIAH YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

**STUDI ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI RUANG BERSALIN
RSUD SARAS HUSADA PURWOREJO
TAHUN 2014**

NASKAH PUBLIKASI



**Di Susun Oleh :
IKA PRATIWI
201310104237**

Telah Memenuhi Syarat dan Disetujui Untuk Dipublikasikan
Skripsi Program D IV Bidan Pendidik
STIKES 'Aisyiah Yogyakarta
Oleh

Pembimbing : Lutfi Nurdian Asnindari, S.Kep., Ns., MSc.

Tanggal :

Tanda Tangan :

**STUDI ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PASIEN DI RUANG BERSALIN
RSUD SARAS HUSADA PURWOREJO
TAHUN 2014¹**

Ika Pratiwi², Lutfi Nurdian Asnindari³

Abstract : The purpose of this study was to Know the factors that affect the patient's satisfaction in maternity hospital Saras Husada Purworejo in 2014. This study used a survey method with *cross sectional* approach to analytic. The results of analysis using Korelasi *Product Moment*. The result of correlation product moment are obtained p value = 0,414 (Ho accepted) for the behavior of midwife, p value = 0,55 (Ho accepted) for hospital management, p value = 0,048 (Ho was rejected) for the facilities of hospital and p value = 0,837 (Ho accepted) for a long time in birthing room treatments. Its mean revealed that there was a relationship between hospital facilities to the satisfaction of patient's in maternity hospital Saras Husada Purworejo.

Key words : Patient's satisfaction, Analises Factors

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di ruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo tahun 2014. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Hasil analisis dengan uji korelasi *Product Moment* didapatkan nilai p value = 0,414 (Ho diterima) untuk perilaku bidan, p value = 0,55 (Ho diterima) untuk manajemen RS, p value = 0,048 (Ho ditolak) untuk fasilitas rumah sakit, p value 0,837 (Ho diterima) untuk lama waktu perawatan dikamar bersalin. Kesimpulan dari analisis tersebut ada hubungan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien diruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Analisis faktor

PENDAHULUAN

Direktorat jendral bina pelayanan medik kementerian kesehatan Republik Indonesia dalam “ *Warta Yanmed* ” edisi XXI Tahun 2010 menulis artikel yang menyatakan bahwa Singapura dan Malaysia telah menetapkan Standar pelayanan minimal 95 % untuk indikator kepuasan pasien, sementara dalam kepmendes No.129/Mendes/SK/II/2008 indikator kepuasan pelanggan RSUD tipe B di Indonesia adalah 80% (Depkes, 2010). Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo menetapkan SPM kepuasan pelanggan sebesar 85%. Hal ini sesuai dengan Visi RSUD Saras Husada Purworejo yaitu “Menjadi Rumah Sakit Rujukan Terbaik di Jawa Tengah Selatan tahun 2020” (Tim Kendali Mutu RSUD Purworejo, 2013).

Tahun 2013 indikator kepuasan pelanggan kamar bersalin pada semester 1 (Januari 2013 s/d Juni 2013) hanya 79% dan pada semester 2 (Juli 2013 s/d Desember 2013) naik menjadi 82%, Angka tersebut masih dibawah target pencapaian standar pelayanan minimal yang ditetapkan ditahun 2013 sebesar 85%. (Tim Kendali Mutu RSUD Purworejo, 2014).

Ruang Bersalin masuk dalam SMF Obsgin bersama dengan dua bangsal nifas yaitu bangsal melati dan bangsal Kenanga, menurut survei tim kendali mutu pada Desember 2013, bangsal melati mencapai target mencapai kepuasan pelanggan sebesar 85% dan bangsal kenanga sebesar 86%. Hal ini membuat kamar bersalin semakin menjadi fokus sorotan karena masih tertinggal dari sesama SMF Obsgin pada khususnya, dan bangsal rawat inap yang lain pada umumnya. (Tim Kendali Mutu RSUD Purworejo, 2014).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien kelas 3 kasus obstetri yang memenuhi kriteria inklusi yang datang di kamar bersalin pada tanggal 01 Juni sampai 30 Juni 2014. Cara pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan total sampel sejumlah 128 responden. Analisa data yang digunakan adalah univariat dan bivariat menggunakan uji *korelasi product moment* dengan $\alpha = 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Ruang Bersalin RSUD Saras Husada Purworejo

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Ruang Bersalin RSUD Saras Husada Purworejo :

Kepuasan pasien	Frekuensi	%
Puas	26	20,31
Cukup Puas	82	64,76
Tidak Puas	20	15,02
Σ	128	100

Berdasarkan tabel 1 kepuasan pasien Ruang Bersalin RSUD Saras Husada Purworejo pada periode kunjungan 1 juni 2014 sampai 30 juni 2014 didapat kategori dalam jumlah terbanyak adalah cukup puas sebanyak 82 responden dengan prosentase 64,76% dan responden yang menjawab tidak puas sebanyak 20 responden (15,02%).

2. Hubungan Perilaku Bidan, manajemen RS, Fasilitas RS, Lama Waktu Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin RSUD Saras Husada Purworejo

Sebelum melakukan analisis bivariat terlebih dahulu melakukan uji normalitas data menggunakan *one sample kolmogorov smirnov*. Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa data terdistribusi normal, dibuktikan dengan nilai *p kolmogorov smirnov* > 0,05 pada seluruh variabel, sehingga ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepuasan Pasien, Perilaku Bidan, Manajemen RS, Fasilitas RS dan lama waktu perawatan terdistribusi dengan normal. Pada analisis bivariat menggunakan korelasi *product moment* untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas.

Tabel 2 Hubungan Perilaku Bidan, Manajemen RS, Fasilitas RS, Lama Waktu Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Bersalin RSUD Saras Husada Purworejo

Variabel	Kepuasan Pasien			Keterangan
	r hitung	r table	(p) value	
Perilaku Bidan	-0,19	0,176	0,414	Ho diterima
Manajemen RS	-0,142	0,176	0,550	Ho diterima
Fasilitas RS	0,180	0,176	0,048	Ho ditolak
Waktu	-0,086	0,176	0,857	Ho diterima

Hasil uji korelasi *product moment* diketahui bahwa r hitung untuk responden sejumlah 128 orang dengan tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$) adalah 0,176, sehingga jika r hitung $>$ r tabel H_0 ditolak. Berdasarkan tabel 2 perilaku bidan tidak memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan dikamar bersalin, begitu juga dengan manajemen rumah sakit dan waktu perawatan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di kamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo hal ini karena nilai r hitung pada ke tiga variabel tersebut lebih kecil dari r tabel dan terbukti dari harga p *value* $>$ 0,05.

Fasilitas Rumah Sakit adalah satu – satunya variabel yang memiliki hubungan positif lemah, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai p *value* $<$ 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas rumah sakit memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan di kamar bersalin RSUD Saras Husada purworejo periode 1Juni 2014 s/d 30 Juni 2014.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Perilaku Bidan, Fasilitas Rumah Sakit, Manajemen Rumah Sakit dan Lama Waktu Perawatan dengan Kepuasan Pasien di ruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo.

Menurut Oliver (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. (Oliver, 2001).

Hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 01 Juni s/d 30 Juni 2014 menunjukkan bahwa 64,76 % responden cukup puas dan 20, 31% puas dengan pelayanan diruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo. 82 responden dari 128 responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian selama periode 1 Juni s/d 30 Juni 2014 merasa cukup puas dengan pelayanan di ruang bersalin, tentu saja keadaan ini berbeda dengan 6 bulan yang lalu saat peneliti melakukan studi pendahuluan, dimana tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar pelayanan minimal 85 %. Kondisi aktual saat ini jika dilakukan prosentase tingkat kepuasan pasien dikamar

bersalin secara keseluruhan adalah 85,07 % itu artinya ruang bersalin sudah mampu memenuhi standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien.

Sesuai dengan teori Oliver (2001) apabila pasien mendapatkan kinerja sesuai harapan, maka pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pasien akan sangat puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi. RSUD Saras Husada Purworejo melakukan terobosan dengan menerbitkan buku profil rumah sakit secara masal pada bulan November 2013, hal ini adalah salah satu bentuk promosi yang mampu mendongkrak pencitraan baik masyarakat terhadap kinerja RSUD Saras Husada Purworejo. Buku dengan judul “Profil RSUD Saras Husada Kabupaten Purworejo” salah satunya memuat tentang janji layanan yang berbunyi “Kepuasan Pelanggan Kami Utamakan” jargon ini dipasang disetiap bangsal dan semua lini pelayanan. Sesuai dengan teori Oliver hal tersebut membangun harapan positif bagi pasien maupun keluarga pasien sehingga saat harapan itu bersambut dengan kinerja positif maka tingkat kepuasan pasien disemua lini dan di kamar bersalin khususnya menunjukkan peningkatan.

Pada penelitian ini hanya ada satu variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan di kamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo yaitu fasilitas rumah sakit, 3 variabel yang lain sama sekali tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di ruang bersalin. Banyak faktor yang mempengaruhi salah satunya adalah adanya perubahan kebijakan baik dalam lingkup internal rumah sakit maupun nasional sehingga kondisi pada saat dilakukan penelitian sudah tidak sama seperti saat keseriusan masalah muncul dalam latar belakang pemilihan judul skripsi yang peneliti pilih.

2. Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien

Indikator penilaian fasilitas rumah sakit pada penelitian ini adalah kebersihan tempat, jumlah tempat tidur yang memadai, ketenangan lingkungan sekitar, alat – alat persalinan dan kursi penunggu bagi pasien

Variabel fasilitas rumah sakit adalah satu – satunya variabel yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di kamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo meskipun sangat lemah. Jika dikembalikan lagi pada item soal questioner ketidakpuasan terbesar terletak pada suasana lingkungan yang tidak tenang.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 1204 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit tahun 2004 mendefinisikan. Kebisingan adalah terjadinya bunyi yang tidak dikehendaki sehingga mengganggu dan atau membahayakan kesehatan. Indek kebisingan maximal kamar bersalin adalah 45 dBA. (Depkes, 2004)

Menurut data dari bagian kesehatan lingkungan bulan Juni 2014 tingkat kebisingan kamar bersalin pada siang hari adalah 60 dBA, (Kesling, 2014). Hal tersebut terjadi akibat posisi kamar bersalin yang berbatasan langsung dengan *centra* penampungan air bersih, laundry dan incenerator suara dari mesin pompa air, mesin cuci, dan incenerator secara tidak langsung mengganggu kenyamanan pasien. Itulah kenapa tingkat kebisingan menjadi yang paling banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarga pasien di ruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat ditarik simpulan bahwa

1. Jumlah responden pada penelitian yang dilakukan pada tanggal 1 juni 2014 sampai 30 Juni 2014 diruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo adalah 128 responden. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan diruang bersalin RSUD Saras Husada Purworejo adalah 20 responden (15,02%), 82 Respponden atau 64,76% menyatakan cukup puas, dan sisa nya 26 responden atau 20,31% puas dengan pelayanan dikamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo.
2. Ada Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan kepuasan pasien dikamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo periode 1 Juni 2014 sampai 30 Juni 2014 dibuktikan dengan nilai korelasi *Produck moment* $P = 0,048$ ($P < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Tidak ada hubungan Perilaku Bidan, Manajemen Rumah Sakit dan Lama Waktu Perawatan terhadap kepuasan pasien dikamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo

B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Adanya penelitian lebih mendalam mengenai *gap* antara kebijakan intern rumah sakit dengan tugas pokok fungsi dan kewenangan bidan sesuai dengan Permenkes RI No. 1464/ Menkes/PER/X/2010.
 - b. Adanya penelitian kualitatif melanjutkan penelitian ini guna mengetahui lebih dalam kualitas pelayanan secara terfokus, sehingga terpusat pada kualitas pemecahan masalah bukan hanya kuantitas angka.
 - c. Melakukan kajian dan penelitian lebih terfokus dan mendalam pada salah satu variabel saja dari 4 variabel yang sudah dilakukan penelitian.
2. Bagi RSUD Saras Husada Purworejo
 - a. Bagi Manajemen Rumah Sakit.
 - 1) Rumah sakit menyediakan ruang tunggu bagi keluarga pasien *inpartu* di kamar bersalin RSUD Saras Husada Purworejo.

- 2) Perlunya peningkatan kualitas pelayanan sehingga jaminan kenyamanan sesuai slogan dapat tercapai.
- b. Bagi Bidan di Kamar Bersalin
 - 1) Bidan dan petugas kesehatan lainnya dikamar bersalin meningkatkan upaya promotif dan edukatif supaya kinerja yang dirasakan pasien melebihi harapan sehingga pelayanan *excellent* yang berkualitas mampu meningkatkan citra RSUD Saras Husada Purworejo di masyarakat.
 - 2) Bidan diharapkan dapat meningkatkan komunikasi terapeutik terhadap pasien
- c. Bagi Instalasi Penunjang Medik
 - 1) Mengatur ulang tata letak ruang bersalin sehingga masalah kebisingan dapat diatasi.
 - 2) Memasang peredam suara di dinding kamar bersalin.

DAFTAR RUJUKAN

- Aditama, T (2003). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Depkes RI (2001). *Standar peralatan keperawatan dan kebidanan di Sarana Kesehatan*. Jakarta : Direktorat Pelayanan Keperawatan, Direktorat jendral Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan
- Kepmenkes no 129 tahun 2008 tentang Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Marimbi, H. (2008). *Etika dan Kode Etik Profesi Kebidanan*. Yogyakarta : Mitra cendekia Press
- Mufdilah, Hidayat. A, Kharimaturohmah. I. (2012). *Konsep Kebidanan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Pagano, M dan Kimberlee .(1993). *Principles of Biostatistics*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pratiwi, I. (2013). *Studi Pendahuluan kepuasan pelanggan dikamar bersalin RSUD Sarah Husada Purworejo Desember 2013*. Purworejo : RSUD Saras Husada Purworejo
- Riyanto, A. (2012). *Penerapan Analisis Multivariat dalam penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha medika
- RI, (2013). *Undang – undang Dasar Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Republik Indonesia
- Rustiyo, E (2010). *Statistik rumah sakit untuk pengambilan keputusan*. Yogyakarta : Graha Ilmu

- Saryono. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendekia Press
- Soeparto, P. (2011). *Etik dan Hukum di bidang kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press
- Soeroso, S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit*. Jakarta : EGC
- Sugiono. (2008). *Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta
- Supari. F. (2008). *Kesehatan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Sunyoto, D. (2012). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Swastha, B. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Andi.
- Swastha, B. dan Irawan .(2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Trisnantoro, L. (2006). *Memahami Penggunaan Ekonomi dalam Management Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Tim Kendali Mutu. (2013). *Survei Kepuasan Pelanggan Kamar Persalin 2013*. Purworejo : RSUD Saras Husada Purworejo
- Wijono, D (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Ailangga university press
- Wiknjosastro, H. (2010). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Yasril, Heru Subaris. (2009). *Analisis Multivariat untuk peneliti kesehatan*. Yogyakarta : Mitra cendekia Press
- Riwidikno, H. (2008). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendekia Press
- Dwilaksono, A.; Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan. (2005). *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin di Puskesmas Mulyorejo dan Banyu Urip Surabaya*. Vol. 9. Pp. 190-197
- Suharmiati, Budijanto. D. ; Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan. (2004). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia*. Vol. 10. Pp 123-130
- Suroso. J. (2010). *Indeks Kepuasan Pasien Rumah Sakit Swasta di Purwokerto*. Vol 25. Pp 192-101
- Haryati, W, Soenaryo, Fitriani. A. (2007). *Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dokter Margono Soekarjo Purwokerto*. Vol. 2. Pp. 66-73

