

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSUD WONOSARI GUNUNGKIDUL
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Dijukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan pada Program Pendidikan Ners-Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun oleh :

Istriningsih

060201140

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ' AISYIAH
YOGYAKARTA
2010**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEH RAWAT INAP DI RSUD WONOSARI GUNUNGKIDUL
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

Istriningsih

060201140

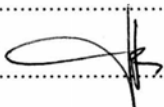


TELAH DISETUJUI

Oleh :

Pembimbing : Syafudin, M.Kep

Tanggal :

Tanda tangan : 

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD WONOSARI GUNUNGKIDUL YOGYAKARTA TAHUN 2010

Istriningsih
NIM 060201140

Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

ABSTRACT

Background: One of the health-care facilities that have a very important role in providing health services to community hospitals. A hospital is a chain of institutions in the National Health System. Hospitals a duty to provide health services to all communities, hence the development and implementation of health care in the hospital should be directed to national goals in the health sector. One mission of the Regional General Hospital of Wonosari Gunungkidul Yogyakarta carry out service-oriented customer satisfaction.

Purpose: To know there is a relationship with the satisfaction of the quality of health care in general hospital inpatients Wonosari Gunungkidul Yogyakarta.

Method: The research design used was cross sectional and a correlation study using a questionnaire as a research instrument with respondents consisting of 100 patients. Sampling technique using a purposive sampling. Instruments of data collection by questionnaire. Data were processed using univariate and bivariate analysis using non-parametric statistical analysis using Chi Square.

Result: Indicates that the quality of services provided in hospitals in Yogyakarta, Gunungkidul Wonosari both categories (78.0%) and patient satisfaction in hospitals Wonosari Gunungkidul Yogyakarta included in the satisfied category (74.0%). Results of bivariate analysis with a count equal to the value of Chi Square and Chi Square 33.651 table value of 9.488 with a p-value $0.000 < 0.05$

Conclusion: There was a significant correlation between the quality of health care with satisfaction in general hospital inpatients Wonosari Gunungkidul Yogyakarta.

Suggestion: It is expected that the hospital management to set health care policy, particularly in this case of inpatient services that can be maintained and enhanced.

Keywords: Health service quality, patient's satisfaction, hospitalization

A. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan hak asasi sehingga setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan kesehatan secara adil, merata dan bermutu. Salah satu sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit.

Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional. Rumah sakit bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat.

Pola pelayanan kesehatan yang diharapkan adalah pelayanan yang

bermutu, sehingga mampu mereduksi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera. Indikasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya.

Kabupaten Gunungkidul telah memiliki Rumah Sakit Umum Daerah yaitu RSUD Wonosari. Permasalahan mendasar di RSUD Wonosari adalah mengenai mutu yang tidak memenuhi harapan pasien, indikasi ini dilihat dari hasil wawancara langsung dengan 20 pasien yang dilakukan pada tanggal 11 dan 12 September 2009, sebanyak 75% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter, dan umumnya menyatakan petugas kesehatan tidak sanggup atau tidak cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Persepsi mengenai rendahnya mutu pelayanan kesehatan di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul ini mengakibatkan masyarakat beralih mencari rumah sakit lain yang bisa memenuhi harapan.

B. RUMUSAN MASALAH

Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan

pasien rawat inap di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta?

C. TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta.

D. MANFAAT

1. Untuk pengembangan ilmu dalam bidang administrasi (manajemen) rumah sakit dan sebagai dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit
2. Sebagai bahan masukan untuk membuat rencana strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan pengembangan rumah sakit sekaligus sebagai bahan masukan untuk memperbaiki citra rumah sakit di masyarakat.
3. Untuk memberikan masukan bagi perawat maupun tenaga medis lainnya agar memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan puas dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

E. METODE PENELITIAN

1. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul yang sedang menjalani perawatan, dengan kriteria semua pasien umum. Pasien yang dijadikan sampel adalah pasien rawat inap di RSUD Wonosari pada bulan April-Juni 2010. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *purposive sampling* atau sampling bertujuan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan metode angket. Data dikumpulkan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari pasien.

3. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dengan deskriptif persentase. Analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

F. HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

Hasil uji statistik deskriptif mutu pelayanan kesehatan

diketahui bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSUD Wonosari Gunungkidul dikategorikan baik dengan persentase sebesar 67,0%.

Hasil statistik deskriptif kepuasan pasien rawat inap diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul yaitu sebesar 63,0%.

2. Analisis Bivariat

Hubungan mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 1
Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan Kesehatan		Total	<i>p Value</i>
	Baik	Tidak Baik		
Puas	56	7	63	0,000
Tidak Puas	11	26	37	
Total	67	33	100	

Hasil uji *Chi-Square* (χ^2) diperoleh nilai $p=0,000$ yang berarti $p < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul Yogyakarta sehingga

hipotesis yang diajukan oleh dalam penelitian diterima.

G. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Gunungkidul Yogyakarta tahun 2010. Hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti semakin baik mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Jadi hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiyono (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit salah satunya kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis.

H. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Wonosari Gunungkidul adalah baik. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat inap di RSUD Wonosari Gunungkidul terhadap mutu pelayanan kesehatan berada pada kategori puas. Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta dengan *Sig. p* sebesar 0,000.

2. Saran

- Prosedur penerimaan pasien antara pasien baru dengan pasien lama perlu dipisahkan untuk mempersingkat waktu penerimaan pasien.
- Meningkatkan kedisiplinan dan komitmen dalam bekerja pada seluruh petugas rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan dapat melaksanakan tugas, fungsi serta perannya dengan baik sesuai visi dan misi rumah sakit.

- c. Untuk meningkatkan kualitas teknis, perlu dilaksanakan program pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan standar pelayanan prima sehingga mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi pasien.

Utilisation. 2 nd End., W.B Saunders CO., Philadelphia.

Depkes RI, 2004. *Sistem Ketahanan Nasional*. Jakarta.

Goonrooms, C., 2000. *Service Management and Marketing*. Published by John Wiley and Sons Ltd, England.

Guntur, S.W. dan Bambang Setiaji. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Surakarta*. [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hartono, Jogiyanto 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Fakultas Ekonomi UGM.

Jacobalis, S., 2008. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*, Jakarta: PT. Citra Windu Satria.

Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Jakarta: Prehallindo.

Lita, P.Pr., 2004. *Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa Terhadap Citra Rumah Sakit dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Sumatera Barat*. Ilmu Ekonomi. Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran, Bandung

Marsuli, Mukti, G,A, dan Untari, A., 2005, *Mutu Pelayanan Pasien Peserta Askes dan Umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD M. Yunus Propinsi Bengkulu*, *Jurnal JPKM vol. 08/no. 01/Maret/05*

Relliyani. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu dan Pemanfaatan Rawat Inap*

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Arafah, Willy. 2003. Analisis kualitas pelayanan rumah sakit dan pengaruhnya terhadap image rumah sakit (studi kasus pada rumah sakit pemerintah "X" di Jakarta Selatan). *Media Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol 4 No 1, April 2004.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri, Sofjan. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *Usahawan*. No. 01, Tahun XXXII, Jakarta.

Azwar, A., 2005, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

_____, 2000 (edisi ke-3), *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara

Burns, N. & Grove, S.K. 2001. *The Practice of Nursing Research: Conduct, Critiques and*

- Bagi Pasien Askes di RSUD Jend. A. Yani Metro. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Ridwan, M., 2005. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabet
- RSUD Wonosari. 2008. *Profil RSUD Wonosari*. Yogyakarta.
- _____. 2009. *Profil RSUD Wonosari*. Yogyakarta.
- Sarwono, S., 2003. *Sosiologi Kesehatan: Beberapa Konsep Beserta Aplikasinya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sarwono, Jonathan. 2005. *Riset Pemasaran dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sastroasmoro, S., dan Ismael, S., 2002, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Edisi ke-2, Jakarta: Sagung Seto
- Setiaji, Bambang. 2004. *Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sabarguna, Boy S. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI
- Setyawan, 2009, ¶ 1-3, http://www.indomedia.com/harian_jogja/umahsakit/5381_MutuRSWonosari.htm, diakses tanggal 19 Desember 2009
- Syafrudin. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijono, J., 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Damar Mulia Pustaka.
- Wiyono, D., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol 1. Surabaya: Airlangga University Press
- Widayat, Rocmanadji. 2009. *Being a Great and Sustainable Hospital: Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai*. Jakarta: Gramedia.
- Widayat. 2009. *Mutu pelayanan suatu lembaga dengan kepuasan pelanggan dalam* <http://www.kompas.com/>, diakses tanggal 06 Mei 2010
- Wiyono, A.S., dan M. Wahyudin. 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. [Tesis]. Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Yakub, M., 2008. *Pening dan Penang*, Surat Kabar Serambi Indonesia, Banda Aceh.
- <http://www.pemda-diy.go.id>, 2006
- <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanan-keperawatan/>, diakses tanggal 06 Mei 2010