

# Analisis kepuasan pasien rawat inap dan implikasinya pada peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit: studi kasus Rumah Sakit Agung

Dewi Ratna Nur Hawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107552&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Rumah Sakit. Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit menyangkut hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis maka dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Tantangan ini, harus dihadapi oleh setiap Rumah Sakit yang ada di Indonesia, tidak terkecuali Rumah Sakit Agung.

Saat ini Rumah Sakit Agung adalah Rumah Sakit yang baru memiliki akreditasi D Pratama. Dalam satu tahun ke depan, Rumah Sakit Agung berencana untuk melakukan akreditasi menjadi C Madya sebagai salah satu usahanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Agung adalah terjadinya penurunan kualitas layanan yang ditunjukkan dari penurunan angka kesembuhan dan peningkatan jumlah keluhan yang diberikan oleh pasien rawat inap. Hal tersebut merupakan salah satu indikator yang menunjukkan terjadinya ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Agung. Jika kondisi ini tidak segera diatasi, maka akan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Agung.

Selama ini, pengukuran kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Agung, masih terbatas hanya untuk mengetahui kualitas pelayanan tanpa mengidentifikasi variabel yang dinilai penting oleh pasien dalam membentuk kepuasan pasien. Oleh karenanya, karya akhir ini ditulis untuk menyempurnakan pengukuran kepuasan pasien yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Agung selama ini.

Survei kepuasan dilakukan terhadap 4 faktor penentu kepuasan pasien yakni Pelayanan dokter, Pelayanan perawat, Administrasi, Keadaan lingkungan dan Fasilitas rawat inap. Survei tidak hanya dilakukan untuk melihat kualitas layanan akan tetapi juga untuk melihat nilai kepentingan variabel-variabel pada masing-masing faktor tersebut. Hasil Survei akan disajikan dalam bentuk analisis kuadran sehingga akan tergambar 4 kondisi sebagai berikut :

- A. Kuadran A, menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap sangat penting oleh pasien akan tetapi belum dapat dipenuhi oleh Rumah sakit Agung secara optimal.
- B. Kuadran B, menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pasien dan telah dapat dipenuhi dengan baik oleh Rumah sakit Agung
- C. Kuadran C, menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting dan telah dapat dipenuhi dengan baik oleh Rumah sakit Agung
- D. Kuadran D, menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting namun telah

dijalankan dengan sangat baik oleh Rumah sakit Agung.

Hasil survei pada periode bulan Juli - Agustus 2006 menunjukkan hasil sebagai berikut :

I. Analisis Tingkat Kepentingan dan Persepsi Kualitas Layanan Dokter Berdasarkan hasil analisis terhadap layanan dokter dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dokter Rumah Sakit Agung secara umum dipersepsikan cukup baik oleh pasiennya. Hal tersebut dapat diketahui dari tujuh variabel layanan dokter pada hasil analisis per ruang rawat, hanya terdapat tiga variabel yang perlu ditingkatkan kualitasnya.

Berdasarkan hasil analisis terhadap tingkat kepentingan dan persepsi kualitas layanan dokter dapat disimpulkan terdapat perbedaan persepsi antara pasien Super VIP, VIP dan Utama dengan pasien kelas I, II dan III. Hasil analisis pada pasien Super VIP, VIP dan Utama menunjukkan bahwa dokter lebih sering melakukan visit kepada pasien. Selain itu, variabel layanan dokter lainnya juga telah memenuhi harapan pasien sehingga sebaiknya tetap dipertahankan kualitasnya oleh pihak Rumah Sakit Agung.

Pada hasil analisis pada pasien kelas I, II dan III diperoleh terdapat tiga variabel layanan dokter yang sebaiknya ditingkatkan kualitasnya oleh Rumah Sakit Agung. Ketiga variabel tersebut adalah visit dokter, contact dokter dan kejelasan informasi dari dokter. Dari ketiga variabel tersebut, variabel yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah variabel kejelasan informasi dokter oleh karena itu, sebaiknya variabel ini menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dokter.

## II. Analisis Tingkat Kepentingan dan Persepsi Kualitas Layanan Perawat

Berdasarkan hasil analisis terhadap layanan perawat dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perawat secara umum masih kurang baik menurut pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari delapan variabel layanan perawat pada hasil analisis per ruang rawat terdapat 6 variabel yang perlu ditingkatkan kualitasnya.

Berdasarkan hasil analisis layanan perawat secara keseluruhan diperoleh dua variabel layanan perawat yang sebaiknya ditingkatkan kualitasnya yakni variabel kecepatan perawat dan perhatian perawat. Hasil analisis per ruang rawat menunjukkan bahwa adanya perbedaan persepsi kualitas layanan dan tingkat kepentingan pada pasien Super VIP, VIP dan Utama dan Kelas I dengan Pasien Kelas II serta Pasien Kelas III. Menurut pasien Super VIP, VIP dan Utama dan Pasien Kelas I, variabel yang sebaiknya ditingkatkan kualitasnya adalah kecekatan perawat dan informasi dari perawat. Diantara kedua variabel tersebut, variabel informasi dari perawat memiliki tingkat kepentingan yang lebih penting dibandingkan kecekatan perawat.

Menurut pasien kelas II variabel yang sebaiknya ditingkatkan kualitasnya adalah kecepatan ( respon perawat ) dan visit perawat. Variabel visit perawat dinilai memiliki nilai lebih penting dibandingkan kecepatan perawat.

Menurut pasien kelas II variabel yang sebaiknya ditingkatkan kualitasnya adalah kecepatan perawat, perhatian perawat, visit dan keramahan perawat. Diantara keempat variabel tersebut, variabel perhatian perawatlah yang memiliki nilai lebih penting.

Berdasarkan hasil analisis per ruang rawat tersebut dapat disimpulkan bahwa ada enam variabel layanan

perawat yang sebaiknya ditingkatkan kualitasnya oleh pihak Rumah Sakit Agung. Keenam variabel tersebut adalah kecekatan perawat, informasi dari perawat, kecepatan perawat dan visit perawat, perhatian perawat dan keramahan perawat. Diantara keenam variabel layanan tersebut variabel perhatian perawat adalah variabel yang memiliki nilai kepentingan tertinggi. Berdasarkan hal itu, maka sebaiknya pihak Rumah Sakit menempatkan variabel tersebut sebagai prioritas pertama dalam upaya peningkatan kualitas perawat.

### III. Analisis Tingkat Kepentingan dan Persepsi Kualitas Layanan Bagian Administrasi.

Hasil analisis terhadap layanan bagian administrasi menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi dipersepsikan kurang baik oleh pasiennya. Hal tersebut dapat disimpulkan dari hasil analisis layanan administrasi per ruang rawat yang menunjukkan terdapat 3 variabel dari 4 variabel layanan administrasi yang membutuhkan upaya peningkatan kualitas. Ketiga variabel ini adalah variabel keramahan petugas, informasi dari petugas dan tarif:

Hasil analisis pada layanan bagian administrasi oleh pasien secara keseluruhan menunjukkan dua variabel yang perlu ditingkatkan kualitasnya yaitu : keramahan petugas dan informasi dari petugas. Konsisten dengan hasil analisis secara keseluruhan, hasil analisis pada pasien kelas I & II menunjukkan hanya dua variabel yang dibutuhkan upaya perbaikan yakni variabel 1 keramahan petugas dan informasi dari petugas. Hasil analisis pada pasien Super VIP, VIP dan Utama menunjukkan bahwa variabel keramahan petugas sebagai satu-satunya variabel yang membutuhkan upaya perbaikan. Selain keramahan dan informasi dari petugas, variabel tarif juga perlu dievaluasi kembali menurut pasien kelas III.

Variabel keramahan adalah variabel yang sebaiknya dijadikan sebagai prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas layanan bagian administrasi di Rumah Sakit Agung.

### IV. Analisis Tingkat Kepentingan dan Persepsi Terhadap Lingkungan dan Fasilitas RS

Hasil analisis tingkat kepentingan dan persepsi terhadap lingkungan dan fasilitas Rumah Sakit menunjukkan bahwa kualitas lingkungan dan fasilitas RS dipersepsikan biasa saja oleh pasien. Hal ini bisa dilihat dari hasil analisis terhadap lingkungan dan fasilitas RS per ruang rawat yang menunjukkan bahwa dari enam variabel terdapat tiga variabel yang membutuhkan upaya perbaikan. Ketiga variabel tersebut adalah kebersihan, kualitas fasilitas dan kualitas makanan.

Hasil analisis pada pasien VIP dan kelas 1 menunjukkan tiga variabel yang membutuhkan perbaikan yaitu kebersihan, kualitas fasilitas dan kualitas makanan. Hasil ini berbeda dengan hasil analisis pada pasien kelas II dan III menunjukkan bahwa hanya ada dua variabel yang membutuhkan upaya perbaikan yaitu kebersihan dan kualitas makanan.

Di antara ketiga variabel yakni variabel kebersihan, kualitas fasilitas dan kualitas makanan, variabel kebersihan adalah variabel yang memiliki nilai kepentingan tertinggi. Berdasarkan hal itu, maka sebaiknya variabel kebersihan dijadikan sebagai prioritas utama dalam upaya perbaikan lingkungan RS dan fasilitasnya.

<hr><i>Most hospital and healthcare organizations in Indonesia faces a high competition. Service quality excellence is a must to survive in healthcare industry. Healthcare organization wasn't sufficient just to deliver high quality medical or clinical care but also have to added market satisfaction to their list of goal.

Agung Hospital is a hospital with D Pratama accreditation in Jakarta. In the next year, this hospital is planning to upgrade its accreditation to C Madya as a strategy to quality improvement. Agung Hospital faces two problems. This problem is decreased cure rate and increasing complaint from patient. This problem is indicator for quality improvement in Agung Hospital.

Agung Hospital have developed a patient survey, satisfaction measurement in this hospital consist of a 'performance only program', which looks purely at service ratings but not the importance of service to patients. Studies and practice have shown that while patient input is essential in regards to rating the performance in service rating. A hospital must also know what patient expect from a service and the aspects they feel are important. This paper presents an application of Importance and Performance Analysis for satisfaction measurement at Agung Hospital. From the past research, this technique has shown the capability to provide management with valuable information for both satisfaction measurement and the efficient allocation of resources, all in easily applicable format.

Patient Satisfaction variables were identified through in deep interview with 10 (ten) patient in Agung Hospital. These variables were developed and incorporated into a survey instrument. These variables are: Doctor's care, nursing care, administration and hospital environment and facility.

The importance and performance of service was rated by 5 liken scales. Importance and performance scores attained from survey instrument are plotted onto four quadrants:

- A. Quadrant A. Importance and performance ratings both meet or exceed service quality standards
- B. Quadrant B. Importance and performance ratings both fall short of service quality standards
- C. Quadrant C. Performance scores do not meet the service quality standard but respondents do not place a high level of importance on the service.
- D. Quadrant D. Performance meets or exceeds service quality standards, but a low level of importance is assigned to this particular service.

## RESULT

### 1. Importance and Performance Analysis for Doctor's Care

The result from Analysis indicates there are three variables where the hospital can concentrate on improving doctor performance quality. These variables are doctor visit, contact doctor and information from doctor.

### 2. Importance and Performance Analysis for Nursing Care

The result from Analysis indicates there are six variables where the hospital can concentrate on improving nurse performance quality. These variables are kecekatan perawat, nurse contact and visit, nurse courtesy, nurse friendliness and nurse information.

### 3. Importance and Performance Analysis for Administration division

The result from Analysis indicates there are two variables where the hospital can concentrate on improving administration division performance quality. These variables are officer friendliness and officer information.

#### 4. Importance And Performance Analysis for Hospital environment and facility

The result from Analysis indicates there are three variables where the hospital can concentrate on improving administration division performance quality. These variables are cleans, facility quality and food quality.