

ANALISIS HUBUNGAN LAMA PERAWATAN DAN JENIS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS X

Serri Hutahaean¹⁾, Dosmaida Nababan²⁾

^{1,2)}Fakultas Ilmu Kesehatan

¹⁾Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, ²⁾STIKes Arjuna

ABSTRAK

Permasalahan di Indonesia masih banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan perawatan pasien yang kurang optimal. Beberapa pasien mengeluh bahwa jenis layanan yang ditawarkan oleh BPJS tidak diakui dibandingkan dengan pembayaran pribadi. Lama berobat juga menjadi salah satu keluhan yang dikeluhkan pasien yang berujung pada kurang puasnya dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara lama pengobatan dan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan pada Juni 2022 di ruang rawat inap RS X Tangerang. Sampel untuk survei ini adalah 65 responden. Desain penelitian adalah analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dan data ini dianalisis menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian didapat *p-value* lebih besar dari 0,05, *p-value* = 1.000 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil uji hubungan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan *p-value* = 1.000 (*p-value* > 0,05). Artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit dapat lebih meningkatkan kualitas mutu layanan yang diberikan kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, dan petugas kesehatan memiliki rasa kepedulian yang lebih besar terhadap keluhan yang disampaikan pasien. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya keperawatan di rumah sakit.

Kata kunci: Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien, Lama Perawatan

ABSTRACT

The problem in Indonesia is that there are still many patients who complain of suboptimal patient care services. Some patients complain that the types of services offered by BPJS are not recognized as compared to private payments. Length of treatment is also one of the complaints that patients complain about which leads to dissatisfaction with the services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the length of treatment and type of service with patient satisfaction. The study was conducted in June 2022 in the inpatient room of RS X Tangerang. The sample for this survey is 65 respondents. The design of this study was descriptive analysis with a cross-sectional approach and the data were analyzed using the chi-square test. The results showed that the p-value was greater than 0.05, p-value = 1,000. This means that there is no significant relationship between the patient's work with inpatient satisfaction. The results of the test of the relationship between the type of service and satisfaction of inpatients showed p-value = 1,000 (p-value > 0.05). This means that there is no significant relationship between the type of service with inpatient satisfaction. Based on the results of this study, hospitals can further improve the quality of services provided to patients, patients are satisfied with the services they receive, and health workers have a greater sense of concern for complaints submitted by patients. This will increase public trust and interest in health services, especially nursing in hospitals.

Keywords: Length of Care; Patient Satisfaction; Service

Alamat korespondensi: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
Jalan Limo Raya Kelurahan Limo Kecamatan Limo Kota Depok Kode Pos 16515
Email: serrihthyn@upnvj.ac.id

PENDAHULUAN

Layanan Kesehatan khususnya layanan keperawatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Pasien merasa puas jika kebutuhannya terpenuhi. Pemenuhan atau kepuasan adalah perbedaan antara asumsi dan kemampuan yang didapat. Pasien senang bila kebutuhannya dapat terpenuhi. Keinginan akan kesehatan, keinginan akan pelayanan yang baik, keinginan akan alat serta infrastruktur yang baik, serta kebutuhan akan tenaga kesehatan yang kompeten merupakan kondisi yang ideal untuk pelayanan medis (Perceka, 2020). Kepuasan pasien adalah perasaan yang muncul dari pasien karena adanya gambaran klinis yang didapat setelah pasien melakukan pemeriksaan dengan apa yang diharapkannya (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Bersamaan dengan peningkatan teknologi dan informasi, administrasi di sektor kesehatan pula mengalami peningkatan yang cepat. Peningkatan ini juga diikuti bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan publik terhadap layanan kesehatan. Keperawatan sebagai spesialis pemberi pelayanan kesehatan yang bekerja selama 24 jam sepatutnya mengatur strategi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, situasi yang terjadi banyak masyarakat di Indonesia yang mengeluh dikarenakan kurang optimalnya pelayanan keperawatan yang diberikan ke pasien (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019). Pelayanan keperawatan dapat memberikan dampak buruk apabila perawat memberikan asuhan keperawatan yang tidak sesuai dengan asumsi pasien (Perceka, 2020). Pelayanan medis yang bermutu adalah salah satu komponen dari pelayanan atau bantuan medis serta menggambarkan unsur penting dalam kepuasan pasien (Awalinda, Ake and Consolatrix da Silva, 2019).

Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien, karena menurut pasien rumah sakit atau poliklinik yang berkualitas bisa digunakan sebagai rujukan perspektif untuk memilih rumah sakit atau poliklinik yang berkualitas dan dapat diandalkan, sedangkan bagi rumah sakit diharapkan lebih intensif dan berhati-hati dalam memberikan layanan medis. Dengan asumsi bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau melebihi apa yang diharapkan, maka pelayanan kesehatan dapat dianggap sangat baik (Pasalli' and Patattan, 2021).

Pelayanan keperawatan dapat dianggap bermutu apabila pasien merasa senang dengan administrasi yang diberikan. Pemenuhan kebutuhan pasien tidak hanya ditinjau dari tersedianya sarana dan prasarana kesehatan, tetapi juga dapat dilihat dari cara perawat bekerja dengan baik untuk pasien yang ditunjukkan oleh keterampilan yang dimilikinya, cara menyampaikan dan bersikap ramah kepada semua pasien tanpa membedakan dan memandang status penerima manfaat layanan kesehatan (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019).

Bird V.J., et al, (2018) menjelaskan lama rawat atau Length of Stay (LoS) adalah 6,9 hari lebih pendek untuk pasien dalam perawatan sektoral ($\beta = 6,89$, 95% CI -11,76 hingga 2,02, $P < 0,001$), dibanding rumah sakit ($\beta = 4,89$, 95% CI -13,34 hingga 3,56, $P = 0,26$). Hal ini menunjukkan LoS tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Namun masalah yang ditemukan di Indonesia masih terdapat pasien yang mengeluhkan lamanya perawatan sehingga mengurangi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Pasien juga mengeluh kurang optimalnya pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Beberapa pasien mengeluh dengan jenis layanan menggunakan BPJS kurang diperhatikan dibandingkan dengan bayar pribadi.

Berdasarkan masalah tersebut sehingga penulis melakukan penelitian ini yang bertujuan ingin membuktikan apakah terdapat hubungan lama perawatan dan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RS X Tangerang pada Juni 2022. Sampel penelitian terdiri dari seluruh pasien rawat inap RS X sebanyak 65 pasien. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini. Penelitian dianalisis menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil penelitian ini dianalisis secara univariat dan bivariat. Berikut adalah hasil dan pembahasan penelitian:

Tabel 1. Gambaran Jenis Kelamin dan Usia Pasien di Ruang Rawat Inap RS X Tahun 2022 (n=65)

Variabel	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	24 36,9
	Perempuan	41 63,1
Usia	≤ 30 Tahun	47 72,3
	> 30 Tahun	18 27,7
Total	65	100

Interpretasi Tabel 1 menggambarkan bahwa dari 65 responden pasien rawat inap, didominasi jenis kelamin perempuan dengan jumlah 41 (63,1%). Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Mustika and Sari, 2019) tentang kepuasan pasien dengan layanan rawat inap RSUD Jagakarsa dalam penelitian tersebut menunjukkan hasil jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan yakni sebanyak 117 (78%) responden. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan juga terdapat dalam hasil analisis karakteristik responden yang dilakukan oleh (Mutmainnah, Ahri and Arman, 2021) di RSUP Wahidin Sudirohusodo yaitu 79 (64,2%) responden.

Hasil gambaran usia pasien di ruang rawat inap RSUD Kota Tangerang pada tabel 1 dominan berusia ≤ 30 tahun yakni sebanyak 47 pasien (72,3%). Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan (Mutmainnah, Ahri and Arman, 2021) di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari 123 responden yang dijadikan sebagai sampel frekuensi tertinggi terletak pada kelompok umur 15-24 tahun yakni sebanyak 47 (38,2%) responden. Penelitian yang dilakukan (Arifin *et al.*, 2019) juga mendapatkan hasil yang sama bahwa mayoritas usia responden dalam penelitiannya adalah kategori muda yakni sebanyak 52 (52%) responden.

Tabel 2. Analisis Hubungan Lama Perawatan dengan Tingkat Kepuasan di RS X Tahun 2022 (n=65)

Lama Perawatan	Kepuasan Pasien				Total	P Value	
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
≤ 4 hari	19	34,5	36	65,5	55	100	1,000
> 4 hari	3	30,0	7	70,0	10	100	
Total	22	33,8	43	66,2	65	100	

Interpretasi Tabel 2 menunjukkan hubungan antara lama perawatan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap didapatkan data mayoritas pasien dengan lama perawatan ≤ 4 hari sebanyak 55 pasien diantaranya 19 pasien (34,5%) memiliki rasa kurang puas dan 36 pasien (65,5%) merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan 10 pasien dengan lama perawatan > 4 hari diantaranya terdapat 3 pasien (30%) memiliki rasa kurang puas dan 7 pasien (70%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji hubungan pekerjaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan uji *chi square* menunjukkan nilai *p-value* lebih besar 0,05, nilai $p = 1,000$ menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan pasien terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Bird V.J., at al, (2018) menjelaskan tidak terdapat hubungan lama rawat inap dengan kepuasan pasien ($P=0.26$). Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian Esabela, (2018) dalam penelitiannya membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara lama rawat inap terhadap kepuasan pasien yakni nilai $p = 0,001 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut peneliti berasumsi lama perawatan pasien dapat mempengaruhi persepsi pasien, pasien dengan waktu perawatan yang pendek cenderung akan merasakan lebih puas pada pelayanan yang diberikan dan sebaliknya, pasien dengan waktu perawatan yang lama cenderung lebih merasa kurang puas pada pelayanan yang diberikan.

Tabel 3. Analisis Hubungan Jenis Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan di RS X Tahun 2022 (n=65)

Jenis Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	P Value	
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
BPJS/Jamkesda	22	34,4	42	65,6	64	100	1,000
Umum	0	0	1	100	1	100	
Total	22	33,8	43	66,2	65	100	

Interpretasi Tabel 3 menunjukkan jenis pelayanan pasien dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan data mayoritas pasien dengan pelayanan BPJS/Jamkesda sebanyak 64 pasien diantaranya 22 pasien (34,4%) memiliki rasa kurang puas dan 42 pasien (65,6%) merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan walaupun menggunakan BPJS. Sementara pasien dengan

pelayanan umum tanpa menggunakan BPJS sebanyak 1 (100%) merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji hubungan jenis pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai $p\text{-value} = 1,000$ ($p\text{-value} > 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna jenis pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Hakim and Suryawati, (2019) dimana terdapat hubungan yang bermakna antara jenis pelayanan kepesertaan sebagai BPJS dengan kepuasan pasien, nilai $p\text{-value}$ lebih kecil dari 0.05 ($P=0.001$). Hal ini juga diperkuat dengan penelitian Harahap, (2019) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dengan jenis layanan BPJS rawat inap ($p=0,045$). Namun demikian hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ernawati and Rizki, (2019) yang menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien, nilai $p\text{-value}$ lebih dari 0,05 ($p = 0,943$). Hal ini bisa dipengaruhi masih adanya perawat yang memberikan layanan dengan tidak membedakan jenis layanan yang diberikan kepada pasien, namun tetap memberikan layanan yang profesional. Sehingga jenis jasa layanan apapun tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian Lestari, dkk., (2021) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap rumah sakit adalah kualitas pelayanan perawatan, komunikasi, perencanaan pelayanan perawatan, dan jadwal kerja. Dalam penelitian yang sama oleh Librianty.N. (2018), terdapat perbedaan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat terhadap penilaian kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Bangkinang, dengan $p\text{-value}$ 0,007 ($p < 0,05$), terdapat hubungan yang bermakna antara kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Bangkinang, $p\text{-value}$ 0,001 ($p < 0,05$), terdapat hubungan yang signifikan antara perawat dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RS Bankinang.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan, hasil uji hubungan lama perawatan dengan kepuasan pasien rawat inap menggunakan uji *chi square* menunjukkan nilai $p\text{-value}$ lebih besar 0,05, nilai $p = 1,000$ yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil uji hubungan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value} = 1,000$ ($p\text{-value} > 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien.

SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan manajemen rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien supaya pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya serta petugas kesehatan dapat lebih meningkatkan rasa peduli terhadap keluhan yang disampaikan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta minat masyarakat terhadap layanan kesehatan khususnya keperawatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. *et al.* (2019) 'Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), pp. 40–45. doi: 10.20527/jpkmi.v6i2.7457.
- Awalinda, T., Ake, J. and Consolatrix da Silva, M. (2019) 'Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bailang Kota Manado', *Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo)*, 7(1), pp. 01–12. doi: 10.47718/jpd.v7i1.794.
- Bird, V.J., (2018) 'In-patient treatment in functional and sectorised care: patient satisfaction and length of stay'. *The British Journal of Psychiatry*. 212, 81–87. doi: 10.1192/bjp.2017.20

- Ernawati, N. and Rizki, M. (2019) 'Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Inap A Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan', *Journal Educational of Nursing(Jen)*, 2(1), pp. 126-140. doi: 10.37430/jen.v2i1.17.
- Esabela, I. (2018) Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di RSUD Hanau, Kab. Seruyan Kalimantan Tengah. Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
- Hakim, F. A. and Suryawati, C. (2019) 'Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal', *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3).
- Harahap, E. M. (2019) 'Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan', *Jurnal Pembaruan Keperawatan*, 1(1), pp. 6-10.
- Lestari, W., Rizany, I. and Setiawan, H. (2021) 'Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit', 9(1), pp. 46-53.
- Librianty, N. (2018a) 'faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016', *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), pp. 11-20.
- Mustika, D. and Sari, K. (2019) 'Kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarta tahun 2017/2018', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), pp. 147-152. Available at: <http://journal.fkm.ui.ac.id/arsip/article/view/2950>.
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A. and Arman (2021) 'Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020', *Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), pp. 1-23. Available at: <file:///C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/488-Article Text-2073-1-10-20210507.pdf>.
- Pasalli', A. and Patattan, A. A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14-19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57.
- Perceka, A. L. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6, pp. 270-277.
- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) 'Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan', *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), pp. 116-126. doi: 10.33653/jkp.v6i2.317.