

Gambaran Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023

Meli Andani^{1*}, Yosalli, Meda², Ade Nugrahmi³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
andanimelly31@gmail.com*



e-ISSN: 2987-811X

MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 2 No. 1 Maret 2024

Page: 612-617

Article History:

Received: 16-03-2024

Accepted: 05-04-2024

Abstrak : Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 82 orang dengan menggunakan teknik Simple Slovin Sampling. Hasil penelitian menunjukkan dari 82 orang responden persepsi pelayanan daya bukti fisik (tangible) yang baik sebanyak 59 orang (72,0%), sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 23 orang (28,0%). Persepsi pelayanan kehandalan (reability) yang baik sebanyak 61 orang (74,4%), sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 21 orang (25,6%). Persepsi pelayanan ketanggapan (responsiveness) yang baik sebanyak 72 orang (87,8%), sedangkan yang mengatakan kurang baik sebanyak 10 orang (12,2%). Persepsi pelayanan jaminan (assurance) yang baik sebanyak 73 orang (89,0%), sedangkan kurang baik sebanyak 9 orang (11,0%). Persepsi pelayanan Empati (Empahty) yang baik sebanyak 54 orang (65,9), sedangkan kurang baik sebanyak 28 orang (34,2%).

Kata Kunci : Persepsi Pasien; Mutu Pelayanan Kesehatan; Rawat Inap Kebidanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut WHO (World Health Organizing) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), menyembuhkan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO, 2017). Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 “Rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Handayani et al, 2018). Setiap

pasien yang berada di rumah sakit mempunyai persepsi yang berbeda terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Menurut Sarlito dalam Agastya (2015) persepsi adalah proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menirami stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat penginderaan.

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Anggraini et al., 2021). Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (TORUAN, 2017).

Menurut Slameto (2015 : 102) persepsi merupakan proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan melalui inderanya, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan pencium. Menurut Sarlito W. Sarwono (2012 : 86) persepsi merupakan berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak di dalamnya terjadi proses berpikir pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman

Mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2016). Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan, petugas, sarana, atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama mendapatkan pelayanan, sehingga pasien kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya dan mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang (Imbalo S, dalam Nofriadi, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian dari Sri Purwiningsih (2021) menyimpulkan bahwa persepsi segi bukti langsung (*tangible*) yang baik sebanyak 28 (63,6%) dan kurang baik sebanyak 16 (36,4%). Persepsi Daya tanggap (*responsiveness*) sama jumlahnya antara persepsi yang baik 22 (50%) dan kurang baik sebanyak 22 (50%). Persepsi kehandalan (*reability*) yang baik sebanyak 27 (61,4%) dan yang kurang baik sebanyak 17 (38,6%). Persepsi jaminan (*assurance*) yang baik sebanyak 28 (63,6%) dan yang kurang baik sebanyak 16 (36,4%). Dan Persepsi empati (*empathy*) yang baik sebanyak 23 (52,3%) dan yang kurang baik sebanyak 21 (47,7%).

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Citra Wati et al (2020) menyimpulkan bahwa Pada pasienn rawat inap terdapat 3 orang yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sedangkan 2 orang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit, ketidakpuasan pasien disebabkan dokter datang visit dengan jadwal yang tidak menentu di rawat inap.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari tahun 2023 di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi peneliti menemukan beberapa masalah yaitu diruang rawat inap kebidanan pasien mengeluhkan kurangnya respon tanggapan dalam melayani pasien, dalam pelayanan dokter sering datang dengan jadwal yang tidak menentu sehingga menimbulkan keluhan bagi keluarga pasien bahwa pelayanan kesehatan belum maksimal

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif pendekatan. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Gambaran Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi tahun 2023. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi yang beralamat di jalan Urip Sumoharjo, Tarok Dipo, kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai April 2023.

Populasi dalam penelitian adalah pasien atau keluarga pasien yang ada di ruang rawat inap kebidanan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi yang berjumlah 472 orang dari bulan Februari sampai Bulan Mei tahun 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan slovin sampling, Jadi sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 82 orang responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan komputer, data akan diterjemahkan kebahasa komputer dengan memberikan kode-kode tertentu sesuai dengan bahasa program yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Daya Bukti Fisik (Tangible)

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Daya Bukti Fisik (Tangible) di Rawat Inap RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023

No	Dimensi Daya Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1	Baik	59	72,0
2	Kurang Baik	23	28,0
	Total	82	100,0

Hasil penelitian bahwa dari 82 responden, melebihi dari setengah responden, dalam pelayanan daya bukti fisik yang baik sebanyak 59 orang (72,0), sedangkan yang mengatakan pelayanan bukti fisik yang kurang baik sebanyak 23 orang (28,0).

2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Kehandalan (*Reability*)

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Kehandalan (*Reability*)Di Rawat Inap RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023

No	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
----	-----------------------------------	------------------------	----------------

1	Baik	61	74,4
2	Kurang Baik	21	25,6
	Total	82	100,0

Hasil penelitian bahwa 82 orang responden, sebagian besar mengatakan dalam pelayanan kehandalan (*reability*) yang baik sebanyak 61 orang (74,4), sedangkan pelayanan dalam kehandalan yang kurang baik sebanyak 21 orang (25,6).

3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Ketanggapan (*Responsiveness*) di Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023

No	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1	Baik	72	87,8
2	Kurang Baik	10	12,2
	Total	82	100,0

Hasil penelitian bahwa 82 orang responden, sebagian besar mengatakan dalam pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) yang baik sebanyak 72 orang (87,8), sedangkan pelayanan ketanggapan yang kurang baik sebanyak 10 orang (12,2).

4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Jaminan (*Assurance*) di Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023

No	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1	Baik	73	89,0
2	Kurang Baik	9	11,0
	Total	82	100,0

Hasil penelitian bahwa 82 orang responden, sebagian besar mengatakan dalam pelayanan jaminan (*assurance*) yang baik sebanyak 73 orang (89,0), sedangkan pelayanan dalam jaminan yang kurang baik sebanyak 9 orang (11,0).

5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Empati (*Empathy*)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Pelayanan Empati (*Empathy*) di Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023

No	Empati (<i>Empathy</i>)	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1	Baik	54	65,9
2	Kurang Baik	28	34,1
	Total	82	100,0

Hasil penelitian bahwa 82 orang responden, sebagian besar mengatakan dalam pelayanan Empati (*Empathy*) yang baik sebanyak 54 orang (65,9), sedangkan pelayanan dalam Empati (*Empathy*) yang kurang baik sebanyak 28 orang (34,2).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang Gambaran Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023 maka dapat disimpulkan yaitu

1. Persepsi pelayanan daya bukti fisik (*tangible*) di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023 memiliki persepsi yang baik sebanyak 59 orang (72,0%).
2. Persepsi pelayanan kehandalan (*reability*) di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023 memiliki persepsi yang baik sebanyak 61 orang (74,4%). 3) Persepsi pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023 memiliki persepsi yang baik sebanyak 72 orang (87,8%).
3. Persepsi pelayanan jaminan (*assurance*) di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023 memiliki persepsi yang baik sebanyak 73 orang (89,0.%). 5) Persepsi pelayanan Empati (*Empahty*) di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS Umum Madina Bukittinggi Tahun 2023 memiliki persepsi yang baik sebanyak 54 orang (65,9%).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aryani, Fina et al (2015). Analisa kepuasan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibnu Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Jurnal Farmasi. Sekolah Tinggi Farmasi. Vol. 12 No. 01 Juli 2015.
- [2] Agasiya (2015). Persepsi dan Masyarakat terhadap penanggalan jawa dalam menentukan waktu pernikahan (studi kasus desa jonggrang kecamatan barat kabupaten magetan tahun 2013) Jurnal Vol. 5 No. 1 Januari 2015.
- [3] Dwi Citra Wati (2020) Hubungan Persepsi pasien pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah sakit daerah idaman banjarbar u tahun 2020.
- [4] Erpidawati, E., Gistituati, N., Marsidin, S., & Yahya, Y. (2019, January). The Development of the Academic Supervision Model Basic School Supervisor. In *1st International Conference on Innovation in Education (ICoIE 2018)* (pp. 19-22). Atlantis Press.
- [5] Fauzi, et al (2022). Metode Penelitian. Jawa Tengah : CV Pena Persada
- [6] Handayani, P, W, Hidayanto, A, N., Pinem, A, A., Hapsari, I,C., Azzahro, F., Sandhydhuhita, P, I., & Ayuningtiyas, D. (2018). Pengantar sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS). Depok : Rajawali Pers.
- [7] Hardani, et al. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta : CV Pustaka Ilmu
- [8] Heryana, A., (2019) Buku ajar metodologi penelitian pada kesehatan masyarakat. Jakarta : E-book tidak tidak diaplikasikan.
- [9] Imam, Arief Tarmansyah dan Dewi Lena (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. Jakarta : Kemenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2020. Tentang Akreditasi Rumah Sakit.
- [10] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Diakses 2 Nov 2020.
- [11] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Diakses 20 Apr 2021
- [12] Rivai, et al (2015). Kepribadian & perilaku organisasi. Jakarta : Rajawali Pers
- [13] Sarwono, Sarlito W. (2012). Psikologi Remaja. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada

- [14] Slameto. (2015). Belajar & Faktor-Faktor yang mempengaruhinya. Jakarta : Rineka Cipta
- [15] Supranto (2016). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta
- [16] Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- [17] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- [18] Tjiptono, 2016. Service Quality & Satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta, 2009.
- [19] Walgito, Bimo. (2010). Pengantar psikologi umum. Yogyakarta : Andi World Health Organization (2015), tentang Rumah Sakit.