

# PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN DAN RUMAH SAKIT SWASTA NON PENDIDIKAN

(Kajian di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul)

()

Riki Setiawan<sup>1</sup>, Pipiet Okti<sup>2</sup>

Program Studi Pendidikan Dokter Gigi

1. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Staf Pengajar Departemen Konservasi Kedokteran Gigi, Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Korespondensi : Wahyu Ade Pratama. e-mail : [ricky\\_nun@rocketmail.com](mailto:ricky_nun@rocketmail.com)

## Intisari

Rumah sakit merupakan salah satu mata rantai penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Rumah sakit menurut fungsinya adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, dan juga dapat digunakan sebagai tempat pendidikan/pelatihan dan pengembangan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dan dapat menimbulkan kepuasan pada pasien.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Subyek penelitian ini adalah pasien pengunjung rumah sakit (RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul) yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Instrument penelitian menggunakan PSQ (*Patient Satisfaction Questioner*) yang telah dimodifikasi.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji *Mann-Whitney Test* didapatkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,329, dimana  $p > 0,05$ , menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna pada tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat yang perbedaan bermakna pada tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

**Kata Kunci :** Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

## Abstract

*The hospital is one of the important link in the health care system. Hospital by function is as a place for medical services, medical support, administration and management, and can also be used a place of education/training and development. Quality health care is at a level of perfection that shows health care, and can cause the satisfaction of the patient.*

*The research is descriptive quantitative methods by design cross sectional model. The subject for this research is patient hospital visitors ( RSGMP UMY and RS PKU Muhammadiyah Bantul) get health care. The instrument in this research used PSQ (Patient Satisfaction Questioner) which has been modified.*

*The analysis this research that using Mann-Whitney Test, The result of significance value is 0,329, which is  $p > 0,05$ , it means that no significant difference in the level of patient satisfaction.*

*Based on the result show there is no significant difference in the level of patient satisfaction in RSGMP UMY and PKU Muhammadiyah Bantul hospital.*

**Keywords :** Hospital, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) merupakan bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah bersama seluruh elemen bangsa dalam rangka

meningkatkan tercapainya pembangunan kesehatan dalam mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya<sup>1</sup>.

Rumah sakit merupakan salah satu mata rantai penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Rumah sakit

menurut fungsinya adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, dan juga dapat digunakan sebagai tempat pendidikan/pelatihan dan pengembangan<sup>2</sup>. Rumah Sakit pendidikan merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pendidikan dan penelitian secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi kedokteran, pendidikan kedokteran berkelanjutan, dan pendidikan tenaga kesehatan lainnya<sup>2</sup>.

Kepuasan pasien sekarang menjadi variabel penting dalam perhitungan kualitas atau nilai dalam penilaian perusahaan/ individu. Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya.

## **DASAR TEORI**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit menurut fungsinya adalah sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, penunjang medis, administrasi dan manajemen, dan juga dapat digunakan sebagai tempat pendidikan/pelatihan dan pengembangan<sup>3</sup>.

Rumah sakit yang memiliki fungsi sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan medis, administrasi, manajemen dan juga digunakan sebagai tempat pendidikan profesi kedokteran disebut rumah sakit pendidikan (*teaching hospital*)<sup>4</sup>.

Kepuasan pasien adalah sikap orientasi umum seseorang terhadap pengalaman perawatan kesehatan yang didapatkan. Kepuasan terdiri baik dari aspek kognitif, emosional dan berhubungan dengan pengalaman sebelumnya, harapan dan social masyarakat. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

Dalam penelitian ini indikator kepuasan pasien yang digunakan adalah *Marketing Mix*. *Marketing mix* adalah seperangkat variabel-variabel pemasaran terkontrol yang perusahaan gabungkan untuk menghasilkan tanggapan yang diinginkan dalam pasar sasaran. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan atas suatu barang/jasa dalam *marketing mix* adalah produk, harga, promosi, distribusi, sumber daya manusia, proses dan bukti fisik<sup>5</sup>.

Produk (*product*) adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan. Produk yang dipasarkan sendiri terdiri dari bermacam-macam bentuk seperti: barang fisik, jasa, organisasi dan ide/gagasan<sup>3</sup>.

Harga (*price*) adalah istilah yang dipakai untuk mengadakan pertukaran atau mengukur suatu barang/jasa. Harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk apabila mungkin) yang dibutuhkan untuk

mendapatkan sejumlah kombinasi produk dan pelayanannya<sup>6</sup>.

Promosi (*promotion*) merupakan variabel penting yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya, dengan jalan mengiklankan atau kegiatan lain yang ditujukan untuk mendorong terjadinya permintaan atas produk<sup>5</sup>.

Distribusi (*place*) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadikan produknya tersedia pada tempat dan waktu yang tepat, dengan kata lain bahwa *accessibility* dan *availability* dari suatu produk/jasa sangatlah penting sehingga konsumen dapat dengan mudah memperoleh produk/jasa dari suatu perusahaan. Dalam sektor jasa ditambah dengan tiga unsur lainnya yaitu : *people*, *Process*, *physical evidence*<sup>5</sup>.

Sumber daya manusia (*people*) merupakan unsur vital yang berdampak langsung pada konsumen, dalam hal ini perlu mempertimbangkan pengetahuan staf dan karyawan. Proses (*process*) faktor penting bagi konsumen untuk

mendapatkan jasa dari sudut pandang konsumen dan Bukti fisik (*physical evidence*) ini bisa dalam berbagai bentuk, misalnya penampilan staff dan karyawan yang rapih dan sopan, interior dan eksterior atraktif disesuaikan dengan kondisi dan situasi, ruang tunggu yang nyaman.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Rancangan *cross-sectional* dilakukan dengan pengamatan sesaat atau dalam periode tertentu dan setiap subyek studi hanya dilakukan satu kali pengamatan dan data langsung diperoleh<sup>7</sup>.

Penelitian ini dilaksanakan di dua lokasi yaitu RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, sampe penelitian diambil dengan cara *purposive* yaitu pasien yang memenuhi kriteria bisa langsung menjadi sampel peneltian. Besar populasi minimum yang digunakan untuk

penelitian deskriptif adalah sebanyak 100 orang, sehingga pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang<sup>8</sup>.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan PSQ (*Patient Satisfaction Quesioner*) yang telah dimodifikasi<sup>9</sup>. Instrumen merupakan kuesioner yang terdiri dari 21 butir pertanyaan yang terbagi dalam 7 indikator kepuasan yang digunakan. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian dilakukan pada 30 sampel dengan menggunakan uji terapan (terpakai).

Metode analisis statistik yang dipakai adalah analisa statistik deskriptif menggunakan program SPSS dengan menggunakan Uji *Mann-Whitney Test*.

## **HASIL**

Setelah dilakukan penelitian hasil dari perbandingan kedua rumah sakit tersebut terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimensi kepuasan pasien dikedua rumah sakit

Dimensi	Kepuasan Pasien		
	RSGM P UMY	RS PKU Bantul	Signifikans i
Produk	77,25%	78,75 %	0,243
Harga	75,50	74,75	0,423
Promosi	73%	77,75 %	0,001
Distribusi	75,50%	74,50 %	0,717
SDM	79,50%	80,50 %	0,487
Proses	67,75%	72,75 %	0,046
Bukti fisik	79,25%	76%	0,104
Kepuasan Total	75,41%	76,68 %	0,329

Ket: nilai sig >0,05 menunjukkan tidak terdapat perbedaan bermakna

Perbandingan tingkat kepuasan pasien di kedua rumah sakit tersebut menggunakan uji *Mann-Whitney Test* menunjukkan bahwa secara keseluruhan tidak terdapat perbedaan bermakna (nilai

sig>0,05), hanya terdapat perbedaan bermakna (nilai sig <0,05) pada 2 dimensi yaitu promosi dan proses

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *product*. Hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit memberikan produk/jasa yang memenuhi harapan dari pasien di rumah sakit tersebut. Mutu produk merupakan salah satu hasil kegiatan perusahaan yang dapat menentukan daya saingnya. Jadi mutu produk merupakan suatu indikator keberhasilan produk dalam bersaing di lingkungan pasarnya<sup>5</sup>.

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *price*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit telah memiliki standar pembayaran yang sesuai pada tiap-tiap perawatan yang diberikan. Harga adalah jumlah uang

(ditambah beberapa produk apabila mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan produk dan pelayanannya.

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *promotion*. Adanya perbedaan ini disebabkan karena di RS PKU Muhammadiyah Bantul lebih banyak media informasi yang memberikan informasi tentang berbagai pelayanan dan program rumah sakit, pesan-pesan kesehatan yang terkait dengan pencegahan penyakit, dan pesan-pesan yang terkait dengan proses penyembuhan dan pemulihan melalui poster-poster. Promosi adalah semua jenis kegiatan yang ditujukan untuk mendorong permintaan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *place*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit tersedia dan mudah di akses oleh

masyarakat. *Place* (distribusi) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadikan produk/jasa tersedia pada tempat dan waktu yang tepat, dengan kata lain bahwa *accessibility* dan *avaibility* dari suatu produk/jasa sangatlah penting dalam pemasaran, sehingga konsumen dapat dengan mudah memperoleh jasa perusahaan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *people*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit telah memiliki dokter, perawat dan respionis yang telah kompeten di bidangnya masing-masing. *People* (Sumber daya manusia) merupakan seluruh aktor yang memainkan bagian dari *service delivery* dan mempengaruhi persepsi pembeli<sup>10</sup>.

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *process*, hal ini dikarenakan masing-masing rumah sakit memiliki

perbedaan dalam proses pendaftaran pasien oleh resepsionis, waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum perawatan, dan dokter yang memberikan perawatan. *Process* merupakan prosedur aktual, mekanisme dan aliran aktivitas jasa diselenggarakan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna pada tingkat kepuasan dilihat dari dimensi *physical evidance*, hal ini disebabkan karena masing-masing rumah sakit telah memiliki fasilitas yang lengkap, interior dan eksterior atraktif yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi, ruang tunggu yang nyaman serta pada staf dan dokter yang berpenampilan bersih dan rapih. *Physical Evidance* (bukti fisik) merupakan tempat jasa dilakukan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi serta komponen *tangible* yang memudahkan kinerja atau komunikasi jasa<sup>10</sup>.

Pada penelitian ini kepuasan secara umum diukur berdasarkan kepuasan

terhadap tiap-tiap dimensi yang diukur dalam penelitian yaitu produk, harga, promosi, distribusi, sumber daya manusia dan bukti fisik. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa prosentase kepuasan pasien yang menerima kesehatan gigi dan mulut di RSGMP UMY adalah 75,41% sedangkan di RS PKU Muhammadiyah Bantul adalah 76,78%. Nilai kepuasan total yang diperoleh dari pasien dibuat kategori berdasarkan nilai Penilaian Acuan Penelitian (PAP) dengan kategori<sup>11</sup> : 1) Kurang puas : skor 25 – 50%, 2) Puas : skor 51 – 75%, 3) Sangat Puas : 76 – 100%.

Mengacu pada PAP tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY dengan prosentase sebesar 75,41% termasuk dalam kategori puas dan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan prosentase sebesar 76,78% termasuk dalam kategori sangat puas.

Puas diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien

yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.<sup>12</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGMP UMY adalah 75,41%, yaitu masuk dalam kategori puas, sedangkan tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RS Pku Muhammadiyah Bantul adalah 76,78%, yaitu masuk dalam kategori sangat puas. Tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien di RSGMP UMY dan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Untuk RSGMP UMY diperlukannya petugas administrasi yang lebih sigap dalam melayani pasien sehingga pasien dapat dengan cepat dan mudah mendapatkan pelayanan kesehatan, dan untuk RS PKU Muhammadiyah Bantul Sebaiknya menambahkan fasilitas kesehatan yang diperlukan agar dapat meningkatkan pelayanan konsumen sehingga tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Sistem kesehatan nasional*. Jakarta.
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta.
3. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2005*. Jakarta
4. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2005). *Standar rumah sakit pendidikan*. Jakarta
5. Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey : Prentice Hall inc
6. Swastha, B., dan Irawan. (1993). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: BPFC-YKPN.
7. Machfoedz, Ircham., Marianingsih., Endah., Margono., Wahyuningsih, Heni P, (2005). *Metodologi penelitian bidang kesehatan, keperawatan, dan kebidanan*, Yogyakarta : Fitramaya
8. Fraenkel, J. R., & Wallen, E. N. (1993). *How to design and evaluate research in education* (2<sup>nd</sup> ed.). New York : McGraw-Hill
9. Marshal, G.N., and Hays, R.D. (1994). *The patient satisfaction questionnaire short-form (PSQ-18)*. Santa Monica : The Rand Corporation.
10. Zeithaml, V. A., and Bitner , M. J. (1996). *Service marketing*. New York : McGraw-Hill



11. Sugiono, (2005). Statistik untuk penelitian. Bandung : Alfa Beta.
12. Utama, S. (2003). *Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit*. Sumatera Utara : Universitas Sumatera Utara