

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU  
PELAYANAN RUMAH SAKIT BHAYANGKARA  
TK III TEBING TINGGI TAHUN 2021**

**FACTORS RELATED TO THE QUALITY OF SERVICE IN BHAYANGKARA  
TK III TEBING TINGGI HOSPITAL**

**Nurmala Sitorus<sup>1</sup>, Otniel Ketaren<sup>2</sup>, Asiman Sirait<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Universitas Sari Mutiara Indonesia Jalan Kapten Muslim No. 79 Medan

nurmalasitorus2@gmail.com<sup>1</sup>, onieloniel80@gmail.com<sup>2</sup>, asimasirait66@gmail.com<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel profesionalitas, efisiensi, keamanan, kepuasan pasien dan aspek sosial budaya dengan mutu dan peluang risiko dengan melihat nilai PR (prevalence rasio) Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Tahun 2021. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner Analisis data terdiri dari univariat, bivariat dengan uji *Chi Square test*, dan multivariat dengan uji Regresi Logistik Biner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan profesionalitas dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,033 < 0,05$ . Ada hubungan efisiensi dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,026 < 0,05$ . Ada hubungan keamanan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,05 < 0,05$ . Ada hubungan kepuasan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,037 < 0,05$ . Ada hubungan aspek sosial budaya dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,02 < 0,05$ . Berdasarkan Hasil analisis multivariat didapatkan bahwa variabel yang paling dominan berhubungan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Tahun 2021 adalah variabel aspek sosial budaya dengan nilai *exp (eksponen) dari B 4,1* Artinya ada hubungan aspek sosial budaya terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

**Kata Kunci : Profesionalitas, Efisiensi, Keamanan, Kepuasan, Aspek Sosial Budaya**

### ***ABSTRACT***

The quality of health services refers to the level of perfection of health services in creating a sense of satisfaction for each patient. The more perfect the satisfaction, the better the health service. This study aims to analyze the relationship between the variables of professionalism, efficiency, safety, patient satisfaction and socio-cultural aspects with quality and risk opportunities by looking at the PR value (prevalence ratio) Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital in 2021. Research data collection using a questionnaire Data analysis consisting of univariate, bivariate with Chi Square test, and multivariate with Binary Logistics Regression test. The results showed that there was a relationship between professionalism and service quality at Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital with a p value of 0.033 <0.05. There is a relationship between efficiency and service quality at Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital with a p value of 0.026 <0.05. There is a relationship between security and service quality at Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital with a p value of 0.05 <0.05. There is a relationship between satisfaction and service quality at Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital with a p value of 0.037 <0.05. There is a relationship between socio-cultural aspects and the quality of service at Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital with a p value of 0.02 <0.05. Based on the results of the multivariate analysis, it was found that the most dominant variable related to service quality at Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Hospital in 2021 was the socio-cultural aspect variable with an exp (exponent) value of B 4.1 This means that there is a relationship between socio-cultural aspects of the quality of home services sick.

**Keywords: Professionalism, Efficiency, Security, Satisfaction, Socio-Cultural Aspects**

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan untuk perorangan dengan bentuk pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat (UGD). WHO (2009) mengatakan rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna. Berdasarkan kompetensi serta telah terstandar dengan tujuan tercapainya kepuasan dengan efisiensi waktu dan berisiko minimal untuk seluruh pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan profesi tenaga kesehatan.

Efisiensi rumah sakit dapat dilihat dari nilai yang ditetapkan oleh departemen kesehatan yaitu BOR 60%-85%, LOS 6-9 hari, TOI 1- 3 hari, dan BTO 40-50 kali. Keempat indikator tersebut secara bersama-sama telah dijadikan sebagai indikator untuk menilai penggunaan tempat tidur berdasarkan grafik Barber Johnson (Respati, 2015). Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RS Bhayangkara TK III Tebing Tinggi pada bulan Januari 2021, peneliti memperoleh data indikator rawat jalan selama 3 tahun terakhir.

Tugas pokok Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi yaitu menyelenggarakan fungsi kesehatan meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitasi medik bagi para personil POLRI, PNS POLRI dan keluarganya serta masyarakat umum di wilayah Kota Tebing Tinggi dan ditetapkannya MOU tentang tentang Pengalihan Program pelayanan kesehatan dan pemanfaatan bersama fasilitas kesehatan diharapkan jasa pelayanan kesehatan akan lebih baik dibanding program sebelumnya.

Berdasarkan data pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Periode Tahun 2019-2021, diketahui jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2018 yaitu sebanyak 50.908 pasien rawat jalan dan 24.994 pasien rawat inap dibandingkan kunjungan pada tahun 2017 yaitu sebanyak 23.832 pasien rawat jalan dan 13.641 pasien rawat inap. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019 kembali mengalami penurunan pada tahun 2019 yaitu sebanyak 45.014 pasien rawat jalan dan 21.342 pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan dari tahun hingga tahun 2021 mengalami

penurunan kunjungan pasien yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Jl. Pahlawan No. 17 Kota Tebing Tinggi, dilakukan pada bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021 dan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara. Pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan sekunder, sedangkan analisa data yang digunakan adalah analisa univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabulasi Silang Hubungan Profesionalitas dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi Tahun 2021**

Profesionalitas	Mutu Pelayanan Rumah Sakit				Total		<i>p value</i>	PR	95%CI	
	Baik		Tidak baik						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Baik	23	52,3	21	47,7	44	100	0,033	1,8	1,086	3,023
Tidak baik	15	28,8	39	71,2	54	100				
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>39,6</b>	<b>58</b>	<b>60,4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 orang keprofesional pasien yang baik terdapat (52,3%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (47,7%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Dari 54 orang Profesionalitas pasien yang tidak baik terdapat (28,8%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (71,2%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai ( $p=0,033$ ; PR=1,8; 95% CI 1,086-3,023) artinya ada hubungan Profesionalitas dengan mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik 1,8 kali kecenderungan pasien memiliki keprofesional yang tidak baik dibanding dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Berdasarkan pengamatan dilapangan kotak saran Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi di rekapitulasi setiap akhir bualan, dan setiap keluhan pasien ditanggapi dengan baik oleh petugas rumah sakit serta dilakukan upaya perbaikan pelayanan. Komite mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi berperan aktif dalam proses ini. Mulai dari masalah profesionalitas, efisiensi, keamanan, kenyamanan, kepuasan pasien dan sebagainya agar mutu pelayanan rumah sakit semakin meningkat dan para pasien tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi.

**Tabulasi Silang Hubungan Efisiensi dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit  
 Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi  
 Tahun 2021**

Efisiensi	Mutu Pelayanan Rumah Sakit				Total		<i>p value</i>	PR	95%CI	
	Baik		Tidak baik						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Baik	2	53,7	19	46,3	41	100	0,026	1,8	1,117	3,045
Tidak baik	1	29,1	39	40,6	55	100				
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>39,6</b>	<b>58</b>	<b>60,4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 41 orang efisiensi pasien yang baik terdapat (53,7%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (46,3%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Dari 55 orang efisiensi pasien yang tidak baik terdapat (29,1%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (40,6%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai ( $p=0,026$ ;  $PR=1,8$ ;  $95\%CI$  1,117-3,045) artinya ada hubungan efisiensi terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik 1,8 kali kecenderungan pasien memiliki efisiensi yang tidak baik dibanding dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan kepada responden, mereka merasa tidak butuh rumah sakit yang cantik tetapi para petungasnya tidak bermutu. Responden menyatakan lebih mengharapkan dokter yang perhatian dan mudah ditemui tanpa harus menunggu lama waktu visitnya, perawat

yang ramah, proses pendaftaran yang tidak bertele-tele dan akses mudah di temui, dapat menangani para pasien yang jumlahnya banyak dengan baik. Para responden juga mengatakan untuk apa rumah sakit yang cantik tetapi pelayanan buruk, dan hal ini merupakan salah satu penyebab dimensi mutu pelayanan tidak berhubungan mutu pelayanan rumah sakit dan para pasien tidak merasa puas dan enggan datang kembali.

**Tabulasi Silang Hubungan Keamanan dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit  
 Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi  
 Tahun 2021**

Keamanan	Mutu Pelayanan Rumah Sakit				Total		<i>p</i> value	PR	95%CI	
	Baik		Tidak baik						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Baik	2	57,5	17	42,5	40	100	0,005	2,1	1,291	3,569
Tidak baik	1	26,8	41	73,2	56	100				
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>39,6</b>	<b>58</b>	<b>60,4</b>	<b>10</b>	<b>100</b>				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 orang keamanan pasien yang baik terdapat (57,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (42,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Dari 56 orang keamanan pasien yang tidak baik terdapat (26,8%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (73,2%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai ( $p=0,005$ ;  $PR=2,1$ ;  $95\%CI$  1,291-3,569) artinya ada hubungan keamanan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik 2,1 kali kecenderungan pasien memiliki keamanan yang tidak baik dibanding dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Penelitian Siti, 2017 menyatakan bahwa ada hubungan keamanan dengan mutu pelayanan dengan  $p$  value 0,000. Sejalan dengan penelitian Nurfadiansyah, 2016 tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa menyatakan bahwa ada hubungan keamanan dengan kepuasan pasien nilai  $p$  value 0,000. Menurut asumsi peneliti, banyaknya responden yang menyatakan jaminan petugas baik cenderung untuk merasa puas dalam hal mutu pelayanan kesehatan. dan sebaliknya keamanan petugas kurang baik pasien merasa tidak puas. Hal ini bisa didapatkan karena pasien merasa kurang mendapatkan perhatian khusus

dari petugas dan kurang terciptanya keakraban dengan petugas. Petugas yang kompeten akan mampu melayani pasien tapi jika petugas mempunyai sikap yang kurang ramah pada pasien maka pasien akan merasa tidak ada jaminan dari petugas akan kesembuhannya, sehingga pasien merasa tidak nyaman.

**Tabulasi Silang Hubungan Kepuasan dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit  
 Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi  
 Tahun 2021**

Kepuasan	Mutu Pelayanan Rumah Sakit				Total		<i>p value</i>	PR	95%CI	
	Baik		Tidak baik						Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Puas	20	54,1	17	45,9	37	100	0,037	1,7	1,089	2,882
Tidak puas	18	30,5	41	69,5	59	100				
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>39,6</b>	<b>58</b>	<b>60,4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 37 orang pasien yang puas terdapat (54,1%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (45,9%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Dari 59 orang pasien yang tidak puas terdapat (30,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (69,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai ( $p=0,037$ ; PR=1,7; 95%CI 1,089-2,882) artinya ada hubungan kepuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik 1,7 kali kecenderungan pasien tidak puas dibanding dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Berdasarkan wawancara dengan responden para medis di RS. Bhayangkara sangat ramah dan senantiasa mau membantu pasien. Dokter yang merawat pasien juga sangat ramah dengan menanyakan keadaan yang di rasakan pasien, memberikan solusi rasa nyaman pada pasien dan memberikan informasi mengenai penyakit yang dialami pasiendengan jelas. Kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan manfaat seperti yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2016) diantaranya adalah sebagai berikut : Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis, Memberikan pengalaman yang baik untuk selanjutnya, Terciptanya loyalitas pelanggan.

**Tabulasi Silang Hubungan Aspek Sosial Budaya dengan Mutu Pelayanan  
 Rumah Sakit Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing  
 Tinggi Tahun 2021**

Aspek Sosial Budaya	Mutu Pelayanan Rumah Sakit						<i>p value</i>	PR	95%CI	
	Baik		Tidak baik		Total				Lower	Upper
	n	%	n	%	n	%				
Baik	2	56,5	20	43,5	46	100	0,002	2,3	1,353	4,101
Tidak baik	1	24	38	76	50	100				
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>39,6</b>	<b>58</b>	<b>60,4</b>	<b>100</b>	<b>100</b>				

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 26 orang pasien dengan aspek sosial budaya yang baik terdapat (56,1%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (43,5%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Dari 50 orang pasien yang dengan aspek sosial budaya yang tidak baik terdapat (24%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik, dan (76%) dengan mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik. Hasil uji *chi square* menunjukkan nilai ( $p=0,002$ ; PR=2,3; 95% CI 1,353-4,101) artinya ada hubungan aspek sosial budaya terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit yang tidak baik 2,3 kali kecenderungan pasien memiliki aspek sosial budaya yang tidak baik dibanding dengan mutu pelayanan rumah sakit yang baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada responden mereka mengatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis/ atau tenaga kesehatan kepada para pasien. Mereka sangat senang dengan tindakan yang didapatkan saat melangsungkan pengobatan, para tenaga kesehatan sangat tanggap dan ramah dan mau membantu para pasien saat dalam masalah seperti masalah administrasi yang kurang lengkap mereka mau membantu agar tidak memakan waktu yang lama saat pendaftaran.

## **KESIMPULAN**

1. Ada hubungan Profesionalitas dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,033 < 0,005$
2. Ada hubungan efesiensi dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,026 < 0,005$
3. Ada hubungan keamanan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,005 < 0,005$
4. Ada hubungan kepuasan dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,037 < 0,005$
5. Ada hubungan aspek sosial budaya dengan mutu pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi dengan nilai *p value*  $0,002 < 0,005$
6. Hasil test peneliti dari keseluruhan variabel independen, variabel yang paling dominan berhubungan dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2021 adalah variabel aspek sosial budaya dengan nilai *exp B* 4,1 Artinya ada hubungan aspek sosial budaya terhadap mutu pelayanan rumah sakit

## **SARAN**

- 1) Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien hanya 54,1%) yang baik. 45,9% menyatakan kurang baik, artinya pihak Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi harus berupaya memperbaiki mutu pelayanannya.
- 2) Upaya perbaikan ini terutama pada aspek sosial budaya, disusul aspekkepuasan dan aspek keamanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anjaryani (2019) Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di RSUD Tugurejo Semarang. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.
- Azwar, Azrul. 2016. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Dening dalam Wahid Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatin (2019). Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Rawat Inap Rs.Haji Makasar. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

- Erwin Suryatama . 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2017. Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang,17.
- Febbry Permata Sari, dalam Respati 15. Hubungan Persepsi Mutu Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk. Iv Medium Tahun 2018.
- Ivan Bayu (2016) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Bachelor Thesis*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Menkes RI. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis.
- Rinjani, Viki. 2016. Analisa Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Per Ruangan Berdasarkan Indikator DEPKES dan Barber Johnson di rumah sakit Singaparna Medika Citra Utama Kabupaten Tasikmalaya Triwulan 1 Tahun 2016. Vol 4, No.2 Oktober 2016
- Rifdah Maisaroh Purwalarang (2021) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dan Puskesmas. Universitas Muhammadiyah Surakarta