

Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Quality of Health Services Affect Patient Satisfaction in the Inpatient Room of the Hospital Selasih Kab. Pelawan Riau

Rien Esty¹, Ismail Efendi², Miska Afriani³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

Korespondensi Penulis : ^{1} rienesty1993@gmail.com, ² maileffeny@gmail.com

Abstrak

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. . Tujuan penelitian untuk ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi teknis, efesiensi dan keselamatan pasien terhadap kepuasan keluarga pasien. Desain penelitian menggunakan survei analitik dengan rancangan *crossectional*. Populasi Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau sebanyak 167 orang. Di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab, Pelalawan Riau sebanyak 167 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang akan di teliti adalah 118 orang. Analisa data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian variabel kompetensi teknis diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$, efesiensi 0,000, dan keselamatan pasien 0,000 $< \alpha 0,05$, artinya ada pengaruh antara kompetensi teknis, efesiensi dan keselamatan pasien terhadap kepuasan keluarga, dari hasil analisis multivariat didapatkan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel kompetensi teknis dengan nilai Exp B 4.981. Kesimpulan ada pengaruh antara kompetensi teknis, efesiensi dan keselamatan pasien sedangkan analisa multivariat menunjukkan hasil bahwa faktor yang paling dominan adalah variabel kompetensi teknis terhadap kepuasan keluarga. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kompetensi teknis perawat Ruang Ruang Rawat Inap dengan cara mengadakan pelatihan dan workshop baik pelatihan internal maupun eksternal.

Kata Kunci: Kompetensi Teknis, Efisiensi dan Keselamatan Pasien, Kepuasan Keluarga

Abstract

According to the WHO (*World Health Organization*), a hospital is an integral part of a social and health organization with the functions of providing comprehensive (*comprehensive*) services, curative (*curative*) and disease prevention (*preventive*) services to the community. The Hospital is also a training center for health workers and a medical research center. . The purpose of this research is to find out and analyze the influence of technical competence, efficiency and patient safety on patient family satisfaction. The research design used an analytic survey with a cross-sectional design. Population The population in this study were all patients in the Inpatient Room of Selasih Hospital, Kab. Pelalawan Riau as many as 167 people. In the Inpatient Room of the Selasih District Hospital, Pelalawan Riau, there were 167 people. The sampling technique uses accidental sampling. The number of samples to be examined is 118 people.

Data analysis was performed using univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the research on the technical competency variable obtained a p-value = 0.000, efficiency of 0.000, and patient safety of $0.000 < \alpha 0.05$, meaning that there is an influence between technical competence, efficiency and patient safety on family satisfaction, from the results of multivariate analysis it was found that the most influential variable in this study is the technical competency variable with an Exp B value of 4,981. The conclusion is that there is an influence between technical competence, efficiency and patient safety while the multivariate analysis shows that the most dominant factor is technical competency variable on family satisfaction. It is suggested to the hospital to be able to improve the technical competence of nurses in the Inpatient Room by holding training and workshops, both internal and external training.

Keywords: *Technical Competence, Efficiency and Patient Safety, Family Satisfaction*

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ("Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO," 2015).

Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Berdasarkan strategi *World Trade Organization* (WTO) Indonesia akan membuka kesempatan bagi dokter asing untuk praktek di Indonesia, namun *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) sepakat akan membuka kesempatan bagi tenaga kesehatan asing pada tahun 2008 (Supartiningsih, 2017).

Industri jasa pelayanan kesehatan masyarakat yaitu rumah sakit juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra rumah sakit daerah di masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Lembaga penyedia jasa layanan kesehatan diharuskan untuk memberi pelayanan terbaik kepada pelanggan. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Supartiningsih, 2017).

Menganalisis harapan yang berujung pada ada tidaknya kepuasan yang dirasakan pasien tentang kualitas pelayanan bagi pasien di ruang rawat inap maka kesenjangan antara pasien dengan pihak manajemen bisa diminimalkan. Rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan peningkatan mutu pelayanan di perlukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau (Zaniarti, 2011).

RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau adalah rumah sakit pemerintah yang melayani masyarakat umum sebagai instalasi kesehatan yang menjadi Rumah Sakit hingga kepulauan Riau yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan terhadap masyarakat . Seiring berjalannya waktu dimana Rumah sakit umum daerah (RSUD) Selasih Kab. Pelalawan adalah rumah sakit pemerintah yang melayani masyarakat umum menghadapi isu-isu strategis, yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, persaingan diantara rumah sakit disekitarnya sehingga keadaan tersebut berakibat adanya kompetisi yang sangat sengit diantara rumah sakit yang ada.

Adapun Pelayanan di ruang inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau terdapat 12 ruang rawat inap dengan jumlah dokter spesialis 32 orang, dokter umum 56 orang, jumlah tempat tidur kelas I sebanyak 35 TT, Kelas II 68 TT Kelas III 155 TT, adapun keluhan pasien terkait fasilitas parkir kurang luas menampung kendaraan roda empat, kebersihan ruang rawat inap, selasar kurang bersih, kamar mandi kelas III hanya 1 untuk 6 TT sehingga harus bergantian. Perawat kurang tanggap dan cepat terhadap keluhan pasien, Dokter lama visit tidak sesuai jadwal lebih mendahului melayani pasien rawat jalan.

Saat survey awal penelitian diambil dari 25 orang pasien yang sedang di rawat di ruang inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau masih menunjukkan ketidakpuasan dalam pelayanan. Dari jumlah kunjungan pasien di ruang rawat inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau juga mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pada tahun 2021 yaitu 988 pasien menurun menjadi 579 pasien pada tahun 2018 dan menurun menjadi 491 pasien pada tahun 2021. Data keluhan pasien yang didapatkan dari bukti laporan keluhan pasien lewat kotak saran, sms, telpon, ataupun langsung ke petugas ruangan saat sedang bertugas (*Profil Rumkit TK II Kesdam Medan*, 2016).

Berdasarkan laporan data tentang penilaian kepuasan pasien RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau 2021 didapatkan nilai kepuasan pasien 60% nilai tersebut masih jauh dari nilai standar kepuasan pasien adapun nilai standar kepuasan rumah sakit yaitu 90 %. Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di Ruang RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau terhadap 15 pasien, dimana 11 pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan 4 pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien mengatakan petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan sikap kurang ramah, keterampilan masih ada yang belum kompeten dalam menangani keluhan dan penyakit yang di derita pasien. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan dengan baik oleh pihak pengelola rumah sakit yang akan memberikan jaminan kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah, hal tersebut seharusnya dapat diwujudkan dengan menanamkan kepercayaan kepada pasien dengan

sikap petugas yang sopan dan adanya kemampuan petugas dalam menjawab setiap pertanyaan dari pasien serta adanya rasa empati secara individu yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga pasien merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh pihak rumah sakit. Pasien juga mengatakan kadang-kadang waktu pelayanan dokter terlambat, pasien mengeluh keterlambatan makanan yang kurang mendapat perhatian dari pihak rumah sakit itu sendiri sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien ketika berada di ruang penyakit dalam. Oleh karena itu pihak RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau terus berupaya untuk meningkatkan persentase kepuasan pasien tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi dan keterpengaruhannya antara variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan (Sugiyono, 2010). Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau. Penelitian dilakukan pada bulan September 2022 sd Januari 2023. sebanyak sampel 118 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.4. Analisis Bivariat

4.4.1. Tabulasi dan Hasil Uji Statistik

Analisis *Bivariat* dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen melalui *Crosstabs* atau tabulasi silang. Uji statistik yang dilakukan pada analisis *Bivariat* ini adalah menggunakan uji *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dikatakan ada hubungan secara statistik jika diperoleh nilai $p < 0,05$.

Tabel 4.9. Hubungan Kompetensi Tehnis Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Map RSUD Selesai Rasio: Pendidikan Rasio							
Kompetensi Tehnis	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Kompeten	16	76.2	5	23.8	21	100	0,000
Tidak kompeten	21	21.6	76	78.4	97	100	
Total	37		81		118		

Berdasarkan analisis chi square didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga terdapat hubungan kompetensi dengan kepuasan pasien.

Tabel 4.10. Hubungan Efisiensi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Efisiensi	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Efisien	14	58.3	10	41.7	24	100	0,002
Tidak efisien	23	24.5	71	75.5	94	100	

Total	37	81	118
Berdasarkan analisis chi square didapat nilai p-value $0.002 < 0.05$ sehingga terdapat hubungan Efisiensi dengan kepuasan pasien.			

Tabel 4.11. Hubungan Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Keelamatan Paien	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (value)</i>
	Puas		Tidak Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Terjamin	18	75.0	6	25.0	24	100	0,000
Tidak terjamin	19	20.2	75	79.8	94	100	
Total	37		81		118		

Berdasarkan analisis chi square didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga terdapat hubungan Keselamatan Pasien dengan kepuasan pasien.

4.5. Analisis Multivariat

Analisis ini untuk melihat pengaruh (hubungan) antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan jenis analisa regresi logistik sehingga didapat variabel independen yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau yang biasa disebut dengan istilah *Ordinary Least Squares (OLS) regression*. Perbedaanannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal dengan dua kategori, misalnya: Ya dan Tidak, Baik dan Buruk atau Tinggi dan Rendah. memperoleh persamaan yang sesuai dan mendapat nilai Odds ratio yang telah disesuaikan rumus *regresi logistic*.

Tabel 4.12. Pengaruh Kompetensi Tehnis, Efisiensi dan Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Uji Regresi Logistik

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Kompetensi Tehnis	1.606	0.000	4.981
Efisiensi	1.264	0.002	3.540
Keselamatan Pasien	2.159	0.000	8661

Berdasarkan Tabel 4.12, setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel Kompetensi Tehnis, Efisiensi dan Keselamatan pasien memiliki nilai p-value $< 0,05$ Artinya, ketiga variabel tersebut saling berinteraksi untuk memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau Tahun 2022.

5.1 Pengaruh Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Karakteristik dalam penelitian ini mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian di peroleh hasil bahwa dilihat bahwa umur responden mayoritas responden berusia 65 tahun yaitu sebanyak 28 responden (23.7%). Kemudian, dari hasil penelitian didapat bahwa mayoritas perempuan yaitu sebanyak 66 responden (55.9%), mayoritas SMP yaitu sebanyak 54 responden (45.8%), mayoritas Wiraswasta

yaitu sebanyak 60 responden (50.8%) di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau Tahun 2022.

Usia > 35 tahun cenderung lebih banyak dan berharap tinggi terhadap pelayanan yang di berikan dan cenderung mrengkritik.. Apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan maka muncul penilaian mutu pelayanan tidak baik. Sementara jenis kelamin pada karakteristik responden mayoritas perempuan memiliki pengaruh terhadap pandangan pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki – laki cenderung tidak peduli dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, oleh karena itu mereka lebih dianggap fleksibel dibandingkan perempuan..

Kemudian dengan Pendidikan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang baik. Seseorang dengan tingkat pendidikan lebih rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Ikram dkk (2020) tidak terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik responden dengan persepsi pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($p > 0,05$), dan ada hubungan antara tipe ruang rawat inap dengan kualitas pelayanan keperawatan (58).

Penelitian lain oleh Ardiansah (2022) mengetahui karakteristik responden, lama waktu dan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas I Denpasar Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner menggunakan dimensi tangible, responsiveness, assurance, empathy dan realibility. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pasien mengatakan waktu tunggu tidak lama dan pasien merasa puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas I Denpasar Selatan (59).

Menurut temuan peneliti karakteristik responden baik dari segi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sangat berperan dalam meningkatnya kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau Tahun 2022., umur mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien disebabkan karena kebanyakan pasien yang sudah berumur akan memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas rumah sakit mengenai keadaan penyakit yang diderita , hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dari tenaga kesehatan sedangkan untuk jenis kelamin menurut peneliti faktor tersebut memiliki pengaruh pada pandangan terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat penampilan atau pelayanan yang diberikan secara detail, sementara laki-laki kurang mengindahkan hal tersebut.

Kaum laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih *fleksible* dibandingkan perempuan. Faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang karena dilihat dari kerentanan yang bersumber dari jenis kelamin yang berbeda, responden perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki, dikarenakan perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan dibandingkan laki-laki karena perempuan lebih banyak dirumah sebagai ibu rumah tangga sedangkan laki-laki bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga. Hal ini juga perempuan memiliki

tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan laki-laki yang sedikit tidak peduli sehingga perempuan lebih memperhatikan kondisi kesehatan keluarga apabila merasakan sakit.

5.2 Pengaruh Kompetensi Tehnis Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil kerja yang di harapkan. Pada dasarnya kompetensi tenaga kesehatan mengacu pada kompetensi teknis dan kompetensi non teknis (51).

Kompetensi teknis menyangkut keterampilan dan kemampuan pemberilayanan. Kompetensi teknis dalam penelitian ini adalah keterampilan, kemampuan dan kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarganya selama mendapat pelayanan yang di berikan petugas kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui dari 21 responden dengan kompetensi baik terdapat sebanyak 16 responden (76.2%) merasa puas dan sebanyak 5 responden (23.8%) tidak puas. Dari 97 responden dengan kompetensi tidak baik terdapat sebanyak 21 responden (21.6%) merasa puas dan sebanyak 76 responden (78.4%) tidak puas.

Berdasarkan analisis chi square didapat nilai p-value $0.000 < 0.05$ sehingga terdapat hubungan kompetensi dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian asmarani (2022) terdapat pengaruh kompetensi etos kerja petugas ditinjau dari kedisiplinan, kejujuran, ketelitian, tanggung jawab, dan kematangan emosi petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien. Saran meningkatkan kedisiplinan, kejujuran, ketelitian, tanggung jawab, dan kematangan emosi supaya pasien puas dalam menerima pelayanan fisioterapi yang diberikan (60).

Penelitian lain oleh Yutriani (2022) Didapatkan p value 0.002 yang berarti ada Hubungan Kompetensi Perawat IGD Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda (60).

Kemudian penelitian Suhartina (2022) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai p-value antara kompetensi (0,015), kehandalan (0,043), daya tanggap (0,005), jaminan (0,109), empati (0,000), bukti fisik (0,002). Dari hasil analisis regresi berganda memperlihatkan bahwa kompetensi dan empati berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien (61).

Menurut temuan peneliti Kompetensi perawat menjadi bagian penting yang harus diperhatikan dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien, demi tercapainya kepuasan pasien. Kompetensi perawat yang utama harus diperhatikan adalah membantu pasien mendapatkan kembali kesehatan mereka melalui proses penyembuhan dengan interaksi didalamnya. Salah satu kompetensi perawat yakni fokus pada kebutuhan perawatan kesehatan pasien secara keseluruhan, termasuk upaya mengembalikan kesehatan emosional, spiritual dan social. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Adanya persaingan dan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan yang berkualitas dan prima, merupakan tantangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas SDM termasuk perawat. Survey kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan lain. Kemauan atau keinginan

pasien dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Oleh sebab, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui penerapan tindakan asuhan keperawatan yang maksimal, maka SDM sangat berpengaruh khususnya dalam kinerja perawat. kompetensi perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien baik yang sakit maupun sehat. Melalui kinerja perawat diharapkan dapat menunjukkan kontribusi profesionalnya secara nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, yang berdampak pada pelayanan kesehatan, dan dampak akhir pada kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Kompetensi perawat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien merasakan puas atau tidak puas.

5.3 Pengaruh Efisiensi Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Efisiensi merupakan salah satu aspek dalam mutu pelayanan kesehatan, menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit secara berdaya guna dan berhasil guna dapat dilihat dari segi ekonomi dan medis. Dalam hal ini semakin sedikit sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan, prosesnya dapat dikatakan lebih efisien. Selain itu, suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika ada perbaikan dalam proses, misalnya menjadi lebih cepat atau lebih murah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 24 responden dengan **Efisiensi** baik terdapat sebanyak 14 responden (58.3%) merasa puas dan sebanyak 10 responden (41.7%) tidak puas. Dari 94 responden dengan tidak **Efisiensi** terdapat sebanyak 23 responden (24.5%) merasa puas dan sebanyak 71 responden (75.5%) tidak puas.

Berdasarkan analisis chi square didapat nilai $p\text{-value } 0.002 < 0.05$ sehingga terdapat hubungan **Efisiensi** dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian abrao punel (2022) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efisiensi kinerja perawat pelaksana di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang berada pada kategori baik (50,0%), kepuasan pasien rawat jalan berada pada kategori cukup puas (69,4%). Hal lain yang sangat berpengaruh pada kinerja tenaga kesehatan, maka pengaruh yang nyata terhadap kinerja, jika kerja terkendali maka secara langsung akan berdampak pada penurunan kinerja sehingga tujuan akhir dari organisasi tidak tercapai. Peningkatan kepuasan pasien diupayakan dengan meningkatkan kinerja perawat agar pelayanan tetap baik dan bagi perawat dapat berbenah diri serta kembali pada Fundamental of Nursing sehingga peran dan fungsi perawat dapat terlaksana dengan baik (62)

Penelitian lain Erna (2022) Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$, yang artinya ada hubungan antara efisiensi dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hipotesis kerja (H_a) diterima, Hal ini membuktikan adanya hubungan antara efisiensi dengan kepuasan keluarga. Berdasarkan analisis *Odds Ratio* (OR) diperoleh nilai *Lower Limit-Upper Limit* (LL-UL) sebesar 0,091 (95% CI) = (0,036-0,234.). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan kategori tidak puas beresiko 9 x akibat efisiensi yang tidak baik pula dibandingkan dengan responden dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan kategori tidak puas beresiko 9 x akibat efisiensi yang tidak baik pula dibandingkan dengan responden dengan kategori puas (63)

Menurut temuan peneliti Efisiensi di bidang kesehatan memiliki arti bahwa sebuah unit fasilitas kesehatan dituntut mampu memberikan produk kesehatan/kuantitas pada tingkat tertentu berdasarkan standar kualitas yang membatasinya, dengan

menggunakan kombinasi minimum dari sumber dayanya. Dalam upaya memaksimalkan pelayanan, maka harus mencapai target sehingga pengguna puas akan pelayanan kesehatan tersebut. Kemampuan dasar dan pengelolaan sumber daya dapat mencerminkan tingkat efisiensi pelayanan kesehatan. Operasional kegiatan dapat dikatakan efisien jika memberikan output yang maksimum, apakah itu jumlah ataupun kualitas. Disatu sisi, alokasi biaya yang efisien diikuti dengan perbaikan kualitas secara simultan adalah hal yang sulit untuk dicapai, adanya *trade off* antara kualitas dan efisiensi. Peningkatan pelayanan kesehatan memerlukan sumber daya manusia yang professional yang cukup, peralatan yang up to date, aplikasi penemuan terbaru, teknologi yang canggih, jumlah tempat tidur yang cukup yang semuanya ini adalah biaya yang besar. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi masyarakat, yang di pengaruhi oleh kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat umum .

Efisiensi pelayanan kesehatan merupakan dimensi yang penting dari mutu karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumber daya pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas. Pelayanan dan memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pasien dan masyarakat. petugas akan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan yang tidak baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini mutu dapat ditingkatkan sambil menekan biaya serta peningkatan mutu memerlukan tambahan sumber daya. Dengan menganalisis efisiensi, manajer program kesehatan dapat memilih interaksi yang *big cost effective*.

Efisiensi merupakan suatu prinsip dasar untuk melakukan setiap kegiatan suatu perusahaan dengan tujuan untuk dapat memperoleh hasil yang dikehendaki dengan usaha yang seminimal mungkin sesuai dengan standar yang ada. Bekerja dengan efisiensi adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan kelelahan yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana, maka seseorang dapat dikatakan bekerja dengan efisien dan memperoleh hasil yang memuaskan. Salah satu sasaran dari manajemen sumber daya ini adalah terciptanya kepuasan bagi masyarakat pada umumnya dan pasien pada khususnya.

5.4 Pengaruh Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau

Keselamatan pasien dalam aspek ini menyangkut keselamatan dan keamanan pasien. Kenyamanan klien, mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan. Keamanan pelayanan melibatkan petugas dan pasien. Keramahan/kenikmatan (Amenities) berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinik tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Aspek ini juga menyangkut upaya perlindungan terhadap pasien, misalnya perlindungan jatuh dari tempat tidur, kebakaran. (Indicator keselamatan pasien terdiri dari: 1) Pasien diberi obat yang salah; 2) Pasien lupa diberi obat; 3) Tidak ada alat atau obat emergency ketika dibutuhkan; 4) Tidak dilakukan crossmatch pada pasien yang ditranfusi; 5) Tidak ada oksigen ketika dibutuhkan; 6) Infeksi nosokomial; 7) Alat penyedot lendir yang tidak berfungsi dengan baik; 8) Alat anesthesia tidak berfungsi baik

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 24 responden dengan Keselamatan Pasien terjamin terdapat sebanyak 18 responden (75.0%) merasa puas dan sebanyak 6 responden (25.0%) tidak puas. Dari 94 responden dengan Keselamatan Pasien tidak

terjamin terdapat sebanyak 19 responden (20.2%) merasa puas dan sebanyak 75 responden (79.8%) tidak puas.

Berdasarkan analisis chi square didapat nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ sehingga terdapat hubungan Keselamatan Pasien dengan kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian Irwanti (2022) Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan signifikan pelaksanaan budaya keselamatan pasien dengan komunikasi efektif nilai $p=0,003,409$ (95% CI= 1,796-6,471). dengan adanya komunikasi efektif dengan metode SBAR dapat digunakan untuk meningkatkan budaya keselamatan pasien yang baik di rumah sakit (64).

Menurut temuan peneliti keselamatan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di karenakan keselamatan adalah harapan yang paling besar yang di harapkan oleh keluarga pasien. apabila pelayanan yang di berikan membahayakan pasien hal tersebut memicu ketidaknyamanan yang merupakan salah satu yang mendorong pasien untuk pulang sebelum sembuh, dimana pasien yang aman serta nyaman merupakan wujud pelayanan dan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar dan jauh dari resiko cedera. Yang dapat membahayakan pasien diantaranya kesalahan karena kekeliruan diagnosis dan pengobatan, kesalahan identifikasi pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur. Keselamatan pasien merupakan bagian dari mutu, dan keselamatan merupakan sasaran yang paling dapat dirasakan oleh pasien. pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan menciderai pasien. layanan bermutu sudah pasti aman. Sebaliknya, layanan yang aman belum tentu bermutu dan bebas dari kesalahan. Dari defenisi keselamatan pasien yaitu sebagai layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh Kompetensi Tehnis Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelalawan Riau diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada Pengaruh antara kompetensi teknis dengan kepuasan
2. Ada pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelalawan Riau. diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada pengaruh antara efisiensi dengan kepuasan
3. Ada pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelalawan Riau. diperoleh bahwa hipotesis kerja (Ha) diterima yang artinya ada pengaruh antara keselamatan pasien dengan kepuasan
4. Hasil penelitian analisis multivariat diperoleh bahwa variabel kompetensi teknis bernilai lebih dominan dari variabel efisiensi dan keselamatan pasien, artinya variabel kompetensi teknis paling berpengaruh terhadap kepuasanpasien di ruang rawat inap RSUD Pelalawan Riau.

Saran

1. Bagi pihak rumah sakit untuk mengambil kebijakan agar dapat meningkatkan kinerja perawat di ruang perawatan agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal seperti membuat pelatihan untuk perawat ruang rawat inap.
2. Bagi tenaga kesehatan diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan agar dapat menambah wawasan dan kompetensi dengan mengikuti pelatihan baik pelatihan internal maupun eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Armin ardiansyah, A. A. (2021). *Hubungan Waiting Time Triage Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Sekayu Tahun 2021*. STIK Bina Husada Palembang.
- Ema khayrunniah, E. M. A. (2021). *Asuhan Keperawatan Pasien Post Laparatomi Dalam Pemenuhan Kebutuhan Rasa Aman Dan Nyaman*. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di Provinsi Sulawesi barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 2–48.
- INDAR ASMARANI, P., Tahir, R., & Muhsinah, S. (2018). *Asuhan Keperawatan Pada Pasien Asma Bronkial Dalam Pemenuhan Kebutuhan Oksigenasi Di Ruang Laikawaraka Rsu Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara*. Poltekkes Kemenkes Kendari.
- Irwanti, F., Guspianto, G., Wardiah, R., & Solida, A. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(1), 32–41.
- Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO. (2015). *Universitas Sumatra Utara*, 2.
- Profil Rumkit TK II Kesdam Medan*. (2016).
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabet.
- Suhartina, S., Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 4(2), 86–97.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Wardana, R. N. P., Sommeng, F., Ikram, D., Dwimartyono, F., & Purnamasari, R. (2020). Waktu pulih sadar pada pasien operasi dengan menggunakan anastesi umum propofol di rumah sakit ibnu sina makassar. *Wal'afiat Hospital Journal*.
- Zaniarti, D. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang*.