

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Factors Affecting the Satisfaction of Hospital Patients in Class III Rooms Bhayangkara Hospita Palu

¹Riskin Ade Putri*, ²Sudirman, ³Herlina Yusuf

^{1,2,3}Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muhammadiyah Palu

*Email korespondensi: riskinbanatau@gmail.com

Abstrak

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Sebagai badan layanan publik, rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan memuaskan kepada masyarakat sehingga sangat penting untuk diperhatikan bahwa sebuah rumah sakit harus memiliki standar pelayanan agar menjamin kepuasan dan keamanan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, dengan rancangan Cross Sectional study. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu berjumlah 96 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan dokter dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai p-Value $0,030 < 0,05$. Sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan makanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai p-Value $0,002 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan pelayanan cleaning service dengan kepuasan pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai p-Value $0,080 > 0,05$. Pihak Rumah Sakit Bhayangkara Palu diharapkan agar terus memfasilitasi Penelitian ini diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Bhayangkara Palu agar selalu melakukan survey pelayanan kepada pasien agar pelayanan di Rumah Sakit dapat ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Dokter, Pelayanan Makanan, Pelayanan Cleaning Service dan Kepuasan Pasien

Abstract

One of health services that has a very significant role for public is hospital. As a public service body, hospital must provide maximum and satisfying health services to the community thus it is very important to note that a hospital must have service standards to ensure patients' satisfaction and safety. The purpose of this research is to determine the factors related to outpatient patients' satisfaction in Class III rooms, Bhayangkara Hospital, Palu. This is a quantitative research with a cross sectional study design. The sample is 96 outpatient patients. The data analysis is univariate analysis and bivariate analysis with chi-square test. The results show that there is a correlation between doctors services and patient's satisfaction with a p-value = $0.030 < 0.05$. Food service has a correlation with patient's satisfaction with p-value = $0.002 < 0.05$. Cleaning service has no correlation with patient's satisfaction with p-value = $0.080 > 0.05$. Bhayangkara Hospital is expected to continue to facilitate. This research suggests that Bhayangkara Hospital to regularly conduct a survey of services to patients so that services at the hospital can be improved on the quality of service.

Keywords: Doctor's Services, Catering, Cleaning Service and Patient's Satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, serta fasilitas rawat inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2014).

Bagi Kementerian Kesehatan sebenarnya bukan hanya sekedar menjalankan amanat konstitusi dan undang-undang tetapi secara bermakna memang tidak terbantahkan hubungan langsung antara status kesehatan dengan tingkat produktifitas penduduk suatu negara. Semakin baik status kesehatan penduduk suatu negara semakin baik tingkat ekonominya dengan demikian akan lebih mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat di negara tersebut. Kementerian kesehatan menetapkan kebijakan untuk lebih memfokuskan perhatian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu. Dasar pemikirannya adalah selain memenuhi kewajiban pemerintah, tetapi juga berdasarkan kajian dan pengalaman bahwa akan terjadi percepatan perbaikan indikator kesehatan apabila lebih fokus pada layanan kesehatan masyarakat miskin dan tidak mampu dari berbagai aspeknya (Kementrian Kesehatan RI, 2012).

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Sedangkan jumlah tenaga kesehatan yang bekerja di seluruh Provinsi Sulawesi Tengah pada tahun 2017 sebanyak 18.970 orang. Tenaga kesehatan tersebut tersebar pada Unit Pelayanan Kesehatan, Sarana Pelayanan Kesehatan Lainnya, Institusi Pendidikan Tenaga Kesehatan hingga Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan Provinsi. Tenaga kesehatan terbanyak adalah perawat sebesar 6,812 orang (44,33 %), diikuti Tenaga Bidan sebesar 4,546 orang (29,58 %), Tenaga Kesehatan Masyarakat sebesar 1,238 orang (8,06 %), Tenaga Teknis Kefarmasian sebesar 608 orang (3,96 %), Tenaga Kesehatan Lingkungan sebesar 475 orang (3,09 %), Tenaga Dokter Umum sebesar 454 orang (2,95 %), Tenaga Gizi sebesar 310 orang (10,45%), Tenaga Keteknisian Medis sebesar 295 orang (9,94 %), Tenaga Apoteker sebesar 190 orang (6,41 %), dan Tenaga Dokter Spesialis sebesar 184 orang (1,20%) (Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, 2011).

World Health Organization (WHO) menyebutkan bahwa 80% keberhasilan pelaksanaan pembangunan termasuk pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM), selain pembiayaan. Pembangunan kesehatan tidak akan berhasil dengan baik jika tidak diikuti dengan ketersediaan tenaga kesehatan yang berkualitas, memadai, beretika, berdedikasi serta tersebar merata diseluruh sarana/unit pelayanan kesehatan serta institusi manajemen yang ada (Profil Kesehatan Sulawesi Tengah, , 2017).

Rumah Sakit Bhayangkara Palu yaitu salah satu layanan kesehatan milik POLRI Kota Palu yang berwujud Rumah Sakit Umum yang dikelola oleh POLRI dan tercatat kedalam Rumah Sakit Kelas C. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas telah ditetapkan standar pelayanan minimal (SPM) sebagai syarat pelayanan yang harus dipenuhi dan sebagai indikator tingkat penilaian mutu pelayanan rumah sakit, terdapat 5 indikator utama agar rumah sakit tersebut dikatakan berkualitas, yakni angka hunian pasien rawat inap, lama rata-rata perawatan pasien di Rumah Sakit, frekuensi penggunaan tempat tidur rata-rata/tahun oleh berbagai pasien, rata-rata lama sebuah tempat tidur berada dalam keadaan kosong (Profil Kesehatan Sulawesi Tengah, 2017).

Rumah Sakit Bhayangkara diketahui memiliki 5 ruangan, yang terdiri dari ruang kelas III yang memiliki 30 tempat tidur, ruang Kelas II memiliki 22 tempat tidur, ruang Kelas I memiliki 18 tempat tidur, ruang VIP memiliki 6 tempat tidur dan Ruang ICU memiliki 3 tempat tidur. Ruang Kelas III adalah salah satu ruang yang setiap bulannya hampir jarang kosong untuk digunakan sebagai tempat pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Palu. Pada tahun 2016, jumlah kunjungan

pasien rawat inap di ruang kelas III mencapai 1.196 kunjungan, tahun 2017 kunjungan pasien rawat inap meningkat yaitu mencapai 1.608 kunjungan. Namun pada tahun 2018, kunjungan pasien rawat inap menurun yaitu mencapai 1.292 kunjungan.

Fakta penurunan kunjungan pasien rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara tersebut tidak dapat diabaikan oleh manajemen mengingat jumlah pasien rawat inap di ruang kelas III yang memiliki presentase terbesar dari total kunjungan pasien rawat inap di ruangan lainnya. Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap yang terjadi di ruang kelas III memang menjadi permasalahan sehingga saat ini manajemen sedang mencari faktor-faktor yang menjadi penyebab penurunan jumlah pasien tersebut. Secara keseluruhan dan kontribusinya pada pemanfaatan pelayanan penunjang. Jika dilihat dari kotak saran yang ada masih ada hal-hal yang dikeluhkan oleh pelanggan. Penyebab munculnya keluhan pasien pada pelayanan rawat inap di ruang kelas III dikarenakan pasien merasa tak puas atas pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan kotak saran yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Palu, diketahui bahwa sebagian besar komplain ditujukan kepada petugas kesehatan yakni dokter yang sangat kurang komunikatif saat berhadapan dengan pasien, karena berbagai macam alasan. Salah satu alasan yang paling dominan adalah dokter tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga yang dilakukan mencari informasi secukupnya. Padahal kurangnya komunikatif dapat berakibat dokter tidak mendapatkan informasi dan keterangan yang cukup untuk dijadikan dasar sebagai tindakan diagnosa dan perencanaan tindakan lebih lanjut.

Selain itu, pelayanan dokter yang kurang maksimal juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan dokter yang terkadang lambat dalam melakukan visit kepada pasien dan ada beberapa dokter yang kurang ramah kepada pasien tentunya sangat mempengaruhi kepuasan pasien selamat di rawat inap di kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Selain pelayanan dokter, pelayanan makanan di rumah sakit merupakan bagian primer dalam pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari terapi medis. Dalam hal ini makanan sebagai salah satu bagian dari terapi kesembuhan pasien, apabila asupan makan pasien baik maka akan berdampak pada kesembuhan pasien, lama rawat inap dan biaya yang dikeluarkan.

Pelayanan makanan untuk pasien rawat inap di ruang kelas III juga mendapat komplain dari beberapa pasien. Adapun komplain yang disampaikan secara langsung oleh pasien adalah suhu dan tekstur makanan yang diterima. Ketika makanan sampai kepada pasien seringkali suhu makanan sudah turun atau sudah tidak hangat lagi dan tekstur makanan kurang sesuai dengan standar. Padahal jarak pengiriman dari dapur ke ruang kelas III tidak terlalu jauh. Sehingga hal ini yang perlu menjadi perhatian oleh pihak Rumah Sakit Bhayangkara untuk menemukan solusi yang bisa dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Tujuan dalam Penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

METODE

Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study* dengan maksud untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2020 dan dilaksanakan di Ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu. Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 96 pasien.

HASIL

Tabel 1. Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien dengan di Ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Pelayanan Dokter	Kepuasan Pasien				Total	P-Value	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	10	58,8	7	41,2	17	100	0,030

Baik	22	27,8	57	72,2	79	100
Total	32	46,9	64	53,1	96	100

Sumber : Data Primer 2020

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 17 responden yang menyatakan tidak baik tentang pelayanan dokter, yang merasa tidak puas sebanyak 10 orang (58,8%) dan yang merasa puas sebanyak 7 orang (41,2%). Sedangkan dari 79 responden yang menyatakan baik tentang pelayanan dokter, yang merasa tidak puas sebanyak 22 orang (27,8%) dan yang merasa puas sebanyak 57 orang (72,2%).

Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0,030$ karena $p < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Tabel 2. Hubungan Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien dengan di Ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Pelayanan Makanan	Kepuasan Pasien				Total	P-Value	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Tidak Baik	8	80,0	2	20,0	10	100	0,002
Baik	24	27,9	62	72,1	86	100	
Total	32	46,9	64	53,1	96	100	

Sumber : Data Primer 2020

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 10 responden yang menyatakan tidak baik tentang pelayanan makanan, yang merasa tidak puas sebanyak 8 orang (80,0%) dan yang merasa puas sebanyak 2 orang (20,0%). Sedangkan dari 86 responden yang menyatakan baik tentang pelayanan makanan, yang merasa tidak puas sebanyak 24 orang (27,9%) dan yang merasa puas sebanyak 62 orang (72,1%).

Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0,002$ karena $p < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Tabel 3. Hubungan Cleaning Service dengan Kepuasan Pasien dengan di Ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Pelayanan Cleaning Service	Kepuasan Pasien				Total	P-Value	
	Tidak Puas		Puas				
	N	%	n	%	N	%	
Tidak Baik	12	50,0	12	50,0	24	100	0,080
Baik	20	27,8	52	72,2	72	100	
Total	32	46,9	64	53,1	96	100	

Sumber : Data Primer 2020

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 24 responden yang menyatakan tidak baik tentang pelayanan *cleaning service*, yang merasa tidak puas sebanyak 12 orang (50,0%) dan yang merasa puas sebanyak 12 orang (50,0%). Sedangkan dari 72 responden yang menyatakan baik tentang pelayanan *cleaning service*, yang merasa tidak puas sebanyak 20 orang (27,8%) dan yang merasa puas sebanyak 52 orang (72,2%).

Hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p = 0,080$ karena $p < \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara pelayanan *cleaning service* dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

PEMBAHASAN

Hubungan antara Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai p -value 0,030.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut dapat terjadi karena pelayanan dokter kepada responden dalam memberikan pelayanan medis dengan baik dengan cara menggunakan tata cara dan ilmu kedokteran serta etika dalam melakukan pelayanan kesehatan yang dipertanggung jawabkan.

Kepuasan pasien yang dirasakan selama di rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu tentunya tidak terlepas dari pelayanan dokter yang telah memberikan proses pelayanan yang berdasarkan indikator kinerja pelayanan, diantaranya yaitu dokter menggunakan alat-alat pemeriksaan kesehatan yang bersih dan selalu siap untuk digunakan. Selain itu dokter selalu melakukan tindakan sesuai dengan tupoksinya, serta tampak ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan.

Dokter juga diketahui selalu tepat dalam melakukan diagnosa yang tentunya sesuai dengan keluhan para pasien. Hal ini yang tentunya menjadikan pasien merasa puas akan pelayanan dokter selama pasien di rawat inap. Namun dari beberapa responden juga ada yang merasa kurang puas dengan pelayanan dokter. Pasien tersebut menyatakan bahwa terkadang dokter melakukan pelayanan tidak sesuai jadwal atau kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan di ruang kelas III A sedikit terlambat.

Selain itu, hal lain yang membuat beberapa pasien kurang puas akan pelayanan dokter dikarenakan sebagian dokter ada yang memberikan informasi-informasi kesehatan dan sebagian dokter lainnya tidak memberikan informasi tersebut kepada pasien dan juga keluarga pasien. Setelah dikonfirmasi, diketahui bahwa sebagian dokter tidak memberikan beberapa informasi kesehatan dikarenakan hal tersebut dilakukan berdasarkan riwayat penyakit pasien tersebut. Jika dokter perlu memberikan informasi-informasi kesehatan dalam waktu yang singkat untuk pasien dan keluarga pasien tentunya akan dilakukan. Karena ada beberapa pasien yang perlu diberikan beberapa informasi terkait dengan kesehatan pasien jika pasien tersebut akan diberi beberapa tindakan medis yang dilakukan di luar ruang kelas III seperti operasi, rotgen, dan lain-lain. Hal ini dikarenakan sebelum dilakukannya tindakan-tindakan medis tersebut tentu akan ada penjelasan dari pihak tim medis dalam hal ini dokter terkait dengan alasan dan tujuan dilakukannya tindakan medis tersebut sekaligus membuat kesepakatan antara kedua belah pihak sebelum dilakukannya tindakan medis.

Keputusan dokter dalam mengambil keputusan medis tentu harus melibatkan pasien atau keluarga pasien. Dalam praktik, dapat dilihat hal ini yang menyebabkan timbulnya hubungan asimetris antara pasien dengan dokter, hubungan yang terjadi terutama karena pasien sendiri yang mendatangi dokter untuk meminta pertolongan mengobati sakit yang dideritanya. Dalam keadaan seperti ini terjadi persetujuan kehendak antara kedua belah pihak, artinya para pihak sudah sepenuhnya setuju untuk mengadakan hubungan hukum (Bahder J H, 2005).

Sesuai dengan uraian diatas hubungan hukum ini bersumber pada kepercayaan pasien terhadap dokter sehingga pasien bersedia memberikan persetujuan tindakan medis (*informed consent*), yaitu suatu persetujuan pasien untuk menerima upaya medis yang akan dilakukan terhadapnya yang terkait dengan hubungan tersebut karena pasien itu mencari pertolongan untuk penyembuhan penyakitnya, dalam hal ini kepada dokter atau rumah sakit (Yunarto, 2009).

Dokter sebagai kunci penting dalam pelayanan di rumah sakit mempunyai peran strategis dan unik, apalagi bila mengingat tingkat pendidikan dan sejarah profesi kedokteran dengan segala atributnya. Dalam paradigma baru pelayanan kesehatan dan dunia rumah sakit dewasa ini, dan juga dalam menyongsong era globalisasi, peran para dokter di rumah sakit dan hubungannya dengan pihak lain di rumah sakit perlu ditata ulang. Seharusnya memang ada hubungan simbiosis mutualisme dalam hubungan dokter dengan pasien, dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepentingan pasien yang dilayani (Tjandra Yoga A, 2010 dalam Triani, 2016).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhakiki dan Tengku (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Hubungan Pelayanan Makanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai p -Value 0,002.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien yang dirasakan selama di rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu tentunya juga tidak terlepas dari pelayanan makanan dalam hal ini pramusaji yang telah bekerja berdasarkan indikator kinerja pelayanan. Menurut persepsi sebagian besar pasien, menu makanan cukup bervariasi, cita rasa makanan enak, aroma tidak mengganggu dan tekstur makanan baik, tempat makan bersih dan makanan disajikan dalam keadaan tertutup serta pramusaji sopan dan baik dalam memberikan pelayanan, serta waktu pemberian makanan yang tepat waktu. Sehingga hal demikian yang membuat pasien merasa puas akan pelayanan makanan yang dilakukan oleh pramusaji selama pasien di rawat inap.

Namun dari beberapa responden juga ada yang merasa kurang puas dengan pelayanan makanan yang diberikan. Beberapa pasien tersebut menyatakan bahwa penampilan makanan yang disajikan kurang menarik, dan tidak semua makanan disajikan dalam keadaan hangat, utamanya untuk makanan pokok dan lauk pauk. Selain itu, makanan yang disajikan biasanya kurang diterima di lidah pasien dikarenakan makanan kurang berasa garamnya. Sehingga hal tersebut membuat pasien terkadang menyuplai makanan dari luar Rumah Sakit karena mengikuti selera pasien.

Hal ini tentunya tidak semestinya dilakukan oleh pasien dikarenakan menu yang telah diberikan sudah disesuaikan dengan penyakit yang diderita pasien. Untuk itu perlu adanya petugas gizi yang datang ketika pasien sedang makan, guna untuk memberikan motivasi dalam menghabiskan makanan sehingga dapat membantu proses penyembuhan dan pemulihan pasien.

Menurut Istianto (2011), terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi perasaan kepuasan pasien, yaitu : mutu makanan, ketepatan waktu penyajian, reliabilitas pelayanan, temperatur makanan serta sikap petugas penyaji makanan. Kepuasan terhadap makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanan yang disajikan dan dapat mempercepat proses penyembuhan sehingga sisa makanan pasien sedikit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Farida (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan makanan dengan tingkat kepuasan pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak.

Hubungan Pelayanan *Cleaning Service* dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pelayanan *cleaning service* dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu yang dibuktikan dengan uji statistik dengan nilai p -Value 0,080.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien yang dirasakan selama di rawat inap di ruang kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu tentunya juga tidak terlepas dari pelayanan *cleaning service* yang telah bekerja untuk menjaga kebersihan Rumah Sakit agar pasien yang di rawat inap merasa nyaman dengan kondisi ruangan yang nampak bersih. Menurut persepsi sebagian besar pasien, petugas *cleaning service* sangat terampil dalam membersihkan ruangan, sangat ramah dan sopan. Hal ini tentu yang membuat pasien merasa puas akan pelayanan *cleaning service* yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Bhayangkara Palu.

Namun dari beberapa responden juga ada yang merasa kurang puas dengan pelayanan *cleaning service* yang diberikan. Beberapa pasien tersebut menyatakan bahwa petugas *cleaning service* kadang datang terlambat untuk membersihkan ruangan. Hal tersebut tentu dapat menjadi bahan evaluasi untuk pihak Rumah Sakit agar kedepannya perlu mengontrol dan mengawasi petugas *cleaning service* agar dapat memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

Berdasarkan pendapat Damayanti, dkk (2001) dalam Anggi (2014) menyatakan bahwa kualitas jasa bahkan kualitas keseluruhan dari organisasi sangat ditentukan oleh kualitas setiap personelnya. Semua personel, baik yang kontak dengan pelanggan atau pasien, dari manajemen

puncak sampai *cleaning service*, satpam maupun tukang parker bertanggung jawab untuk mendukung terselenggaranya pelayanan yang berkualitas dalam artian pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (pasien dan keluarga).

Kepuasan pelanggan akan dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi (rumah sakit, puskesmas, ataupun klinik). Pasien yang puas cenderung akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut dan mengajak orang lain menggunakan fasilitas yang sama saat mereka membutuhkan. Kepuasan pasien akan dapat diberikan bila provider memahami dengan baik kebutuhan dan harapannya. Kebutuhan dan harapan akan dapat diketahui dengan baik bila ada kedekatan antara provider dengan pasien dan keluarganya sebagai pelanggan (Anggi, 2014).⁽¹⁵⁾

Cleaning service adalah jasa yang menyediakan dan menjalankan sistem kebersihan. Tugas pokok *cleaning service* adalah untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area baik yang ada di dalam maupun di luar gedung. Rumah Sakit bersih dan nyaman bergantung pada kedisiplinan *cleaning service*. Seseorang akan merasa nyaman jika rumah sakit yang mereka kunjungi memiliki tingkat kebersihan dan kerapian yang tinggi. Hal ini jelas membuktikan bahwa *cleaning service* rumah sakit juga sangat mempengaruhi kepuasan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti langsung atau bukti fisik (tangibles), yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang dapat secara langsung atau fisik dirasakan oleh konsumen (Ziethami, 1990 dalam Aprina dkk, 2018). Dimensi tangible dapat diukur dengan melihat langsung mutu pelayanan yang meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruangan yang digunakan, tersedianya fasilitas tempat duduk yang baik dan tersedia dengan cukup, sarana pemeriksaan yang baik dan memadai, kondisi penerangan ruangan, kondisi kamar mandi atau toilet, penampilan dari petugas puskesmas dan dokter seperti kerapian dan kebersihan seragam, jalur antrian yang teratur, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup. (Aprina dkk, 2018).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Respati (2015)⁽¹⁷⁾ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Semarang. Dan tidak sejalan pula dengan penelitian Aprina dkk, 2018 yang menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi tangible (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu, dimana $0,030 < 0,05$ artinya H_0 ditolak menunjukkan bahwa dua variabel tersebut mempunyai hubungan yang signifikan. Ada hubungan antara pelayanan makanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu, dimana $0,002 < 0,05$ artinya H_0 ditolak menunjukkan bahwa dua variabel tersebut mempunyai hubungan yang signifikan. Tidak ada hubungan antara pelayanan *cleaning service* dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu, dimana $0,080 > 0,05$ artinya H_0 diterima menunjukkan bahwa dua variabel tersebut tidak mempunyai hubungan yang signifikan.

SARAN

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Bhayangkara Palu agar selalu melakukan survey pelayanan kepada pasien agar pelayanan di Rumah Sakit dapat ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan dan juga diharapkan penelitian ini menjadi salah satu referensi kepustakaan dalam ilmu kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi R.S., 2014, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014*, Skripsi Diterbitkan, Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Aprina H T, Chrismawardani S, dan Wulan K, 2018, *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di*

- Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), Volume 7, Nomor 1, Januari 2019 (ISSN : 2356-3346)
- Arianto, 2013. *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien) Artikel*. Ilmu Komunikasi Fisip Universitas Tadulako-Palu.
- Bahder Johan Nasution. 2005. *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*. Rineka Cipta, Jakarta. hlm.28
- Borie, H. M. A & Damanhour, A. M. S. 2013. *Patients'satisfaction of service quality in Saudi hospitals : a SERVQUAL analysis*. International Journal of Health Care Quality Assurance.
- Farida, 2018, *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Makanan dan Tingkat Kepuasan Dengan Sisa Makanan Pasien Diabetes Mellitus Tipe II Rawat Inap di RSI NU Demak*, Skripsi Diterbitkan Program Studi Ilmu Gizi, Gakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Istianto J H, dan Tyra, M J, (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi (JENIUS).Vol.1 No 3. : 275-293
- Kementerian Kesehatan RI. 2012. *Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap*, Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.
- Nurhakiki H dan Tengku M, 2018, *The Relations Of Doctor Service Quality On Outpatient Satisfaction In Londut Public Health Centre Labuhanbatu Utara*. Journal Of Medical Record, Vol 1. No.1 Februari 2018 : 30 – 40. *Journal Of Medical Record*.
- Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2011.
- Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2017. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.
- Respati, S.A. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. 2015.
- ST. Nurul Aliah Alwy. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar)*, Thesis Diterbitkan, Makassar, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Triani Ragil Saputri, 2016, *Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuman*, Skripsi Diterbitkan Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: 2009.
- Yunarto. 2009. *Pertanggungjawaban Dokter Dalam Transaksi Terapeutik*, Universitas Diponegoro Semarang. Hlm. 34