

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023

**Dearmalina Sariyunita Saragih**

STIKes Mitra Husada Medan

**Sri Rezeki**

STIKes Mitra Husada Medan

Jl. Pintu Air IV Pasar 8 Kel, Kwala Bekala Kec. Medan Johor

[dearmalina84@gmail.com](mailto:dearmalina84@gmail.com)

**Abstract.** Based on WHO data shows that 5.7 to 8.4 million people die due to poor quality health services each year in low and middle income countries, which represent up to 15% of total deaths in this country. Patients in conditions requiring health care die 60% due to poor service quality and 40% of deaths due to lack of utilization of the health service system, especially in low and middle income countries (WHO, 2020). This study aims to identify the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the HIV/AIDS Outpatient Polyclinic at the Djasamen Saragih Regional General Hospital in 2023. Type of quantitative research with cross sectional design. This research was conducted on a sample of 41 midwives. To measure the characteristics of respondents used a data collection form, to measure the quality of service with the level of satisfaction of respondents used a questionnaire. Based on the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction, a p-value of 0.000 ( $p < 0.05$ ) was obtained which indicated that there was a significant relationship between the characteristics of midwives, such as the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the HIV/AIDS Outpatient Polyclinic at Home Djasamen Saragih Regional General Hospital in 2023. Thus  $H_0$  is rejected, correlation strength ( $r$ ) = 0.008. The relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction is in the dissatisfied category. It is recommended that many provide policies through the best programs in terms of quality of health services, especially in terms of satisfaction levels at the HIV/AIDS Outpatient Polyclinic, Djasamen Saragih Regional General Hospital

**Key words:** Quality of service, level of satisfaction

**Abstrak.** Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada sampel 41 bidan. Untuk mengukur karakteristik responden digunakan form pengumpulan data, untuk mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan responden digunakan kuesioner. Berdasarkan hubungan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien didapat nilai p sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara hubungan karakteristik bidan seperti hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. Dengan demikian  $H_0$  ditolak, kekuatan korelasi ( $r$ ) = 0,008. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien kategori tidak puas. Disarankan agar banyak memberikan kebijakan melalui program-program yang terbaik dalam kualitas pelayanan kesehatan khususnya dalam hal tingkat kepuasan di Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih.

**Kata kunci:** Kualiatas pelayanan, Tingkat kepuasan

## LATAR BELAKANG

Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di Negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di Negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020). Dapat diperkirakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat mencegah 2,5 juta kematian akibat penyakit kardiovaskular, 900.000 kematian akibat tuberculosi, 1 juta kematian bayi baru lahir, dan setengah dari semua kematian ibu setiap tahunnya. Kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di Negara tersebut sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya (WHO, 2020).

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurning, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih merupakan Rumah sakit Umum Daerah di Jln Sutomo, No.230, Kel. Simalungun, Kec. Siantar Selatan, Pematangsiantar. Hasil survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih diketahui bahwa terjadinya penurunan kunjungan pada pasien Rawat Inap HIV secara signifikan yaitu, pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien rawat inap HIV sebanyak 150 pasien dan pada tahun 2023 sebanyak 180 Pasien (Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih, 2023).

Dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih, penulis melakukan wawancara kepada 20 orang pasien yang dirawat inap. Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di rumah sakit, akibatnya pasien yang menjalani rawat inap HIV merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih. Keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya dokter datang tidak sesuai waktu kerja dan keterlambatan perawat datang keruangan ketika pasien memerlukan bantuan perawat. Kemudian petugas dirasa kurang tanggap dan

kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan yang lama. Selain itu masih terdapat petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan. Kurangnya keramahan perawat. Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu Rumah Sakit. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Oleh sebab itu penulis ingin melihat seberapa besar hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan berupa: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance/confidence) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih. Sehingga penulis menetapkan judul penelitian berupa “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023”

## **KAJIAN TEORITIS**

Pada peraturan menteri kesehatan No. 71 Tahun 2013 Mengenai Jaminan Kesehatan Nasional terdapat pembagian tingkatan pelayanan kesehatan yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap dan rujukan.

1. Rawat Jalan adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik yang dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya.
2. Rawat Inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat nonspesialistik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya dimana pasien dan anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari.
3. Pelayanan kesehatan rujukan adalah upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat spesialistik atau subspecialistik yang meliputi rawat jalan tingkat lanjut, rawat inap tingkat lanjut dan rawat inap diruang perawatan khusus (Bramantoro, 2017)

Mengukur tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan jika ingin meningkatkan kualitas suatu pelayanan kesehatan, karena dengan diukurnya tingkat kepuasan pasien, kita akan mengetahui sampai sejauh mana kepuasan pasien akan dimensi-dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan telah terpenuhi. Jika belum terpenuhi, maka pasien akan berobat atau memanfaatkan fasilitas kesehatan di tempat lain yang memiliki kualitas pelayanan

kesehatan sesuai dengan harapannya

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan dirinya dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan atau pelayanan kesehatan (Undang-Undang no 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan). UU mengelompokkan tenaga kesehatan menjadi beberapa rumpun dan sub rumpun yaitu, tenaga kesehatan, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medin, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional, dan tenaga kesehatan lain (Kemenkes RI, 2019). Tenaga medis atau tenaga kesehatan adalah tiap-tiap individu yang memiliki wawasan atau skill yang memadai yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kesehatan, dan diberikan kewenangan untuk melaksanakan tindakan medis serta mengabdikan diri pada bidang sector kesehatan (Agus Riswandi, 2018)

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian dengan metode kuantitatif. Pada penelitian ini populasinya adalah adalah Pasien HIV AIDS sebanyak 50 orang di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023. Cara pengumpulan data dilakukan dengan: Pada tahap ini peneliti menyerahkan surat permohonan izin untuk melakukan penelitian di Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen. Setelah mendapatkan izin, kemudian saat itu datang ke Rumah Sakit untuk memeriksakan kesehatannya, lalu peneliti melakukan wawancara apakah sesuai dengan Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden (dalam hal angket) dan interview (dalam hal observasi) tinggal memberikan jawaban atau dengan memberikan tanda-tanda tertentu

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023**

<b>No</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Kurang	22	88
3	Baik	3	12
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden kurang kualitas pelayannya kesehatan sebanyak 22 responden (88%), sedangkan minoritas responden baik kualitas pelayannya kesehatan sebanyak 3 responden (12%)

### Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Puas	14	56
2	Puas	11	44
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas mayoritas responden tidak puas sebanyak 14 responden (56%), sedangkan minoritas responden tidak puas sebanyak 11 responden (44%)

### Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023

No	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	p-value	
		Puas		Tidak Puas				
		F	%	F	%	f	%	
1	Kurang	10	40	12	48	22	88	0.000
2	Baik	1	4	2	8	3	12	
	<b>TOTAL</b>	11	44	14	56	25	100	

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas kualitas pelayanan Kesehatan kurang sebanyak 12 (48%) responden yang merasa tidak puas dan minoritas kualitas pelayanan Kesehatan baik sebanyak 1 (4%) responden yang merasa puas.

Berdasarkan hasil statistik dengan menggunakan *Chi-Square* menunjukkan *p value* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf kesalahan ( $0,000 > 0,05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023

### KESIMPULAN DAN SARAN

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden kualitas pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023 dari 25 responden (100%) yaitu mayoritas responden kurang kualitas pelayannya kesehatan
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023 dari 25 responden (100%) yaitu mayoritas responden puas
3. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih Tahun 2023

Bagi kepala Poliklinik Rawat Jalan HIV/AIDS Rumah Sakit Umum Daerah Djasamen Saragih agar banyak memberikan kebijakan melalui program-program yang terbaik dalam kualitas pelayanan kesehatan khususnya dalam hal tingkat kepuasan.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini maupun pihak-pihak lain yang terlibat secara tidak langsung. Terima kasih yang tidak terhingga kepada Ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memfasilitasi Peneliti dalam melakukan penelitian dan juga mohon maaf atas semua khilaf dan kesalahan

### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdul Manap. (2016). Revolusi Manajemen Pemasaran. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Achmad Rizal, Y. R. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. An-Nadaa.
- Agus Riswandi, W. E. (2018). Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer. Bandung: PT. Lontar Digital Asia.
- Al-Sheikh, A. b. (2003). Lubaabut Tafsir Min Ibni Katsiir. Bogor: Pustaka Imam asy-Syafi'i.
- Antari, N. K. (2019). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan Ginyar Bali. Intisari Sains Medis, 10,492-496.
- Azwar, S. (2016). Reliabilitas dan Validitas Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bramantoro, T. (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.
- Gurning, F. P. (2018). Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Medan: K.Media.
- Hardani, d. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kemendes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemendes RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Noviyanti. (2019). Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pendrita Jennie Kristina, T. D. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS RSI G Kabupaten Malang. Nursing News.

- Pohan, I. S. (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC .
- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Skripsi.
- Ryadi, A. L. (2016). Ilmu Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Wahyu Kuntoro, W. I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional, 140-147.
- Wanarto, G. B. (2013). Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan. Magetan Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes).
- WHO. (2020). Quality Health Services. Retrieved from WHO: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Wibowo, H. T. (2016). Kesehatan Masyarakat Dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Trans Medika.
- Yulina, R. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi