

Hubungan Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Dengan Kepuasan Pasien Umum Di Ruang Rawat Interna

The Relationship Between Interaction Quality and General Patient Satisfaction in the Care Room

¹Andi Ridwan Jalal, Andi Asrina, Haeruddin

¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas muslim Indonesia, Makassar

ARTIKEL INFO

Article history

Received :02-0202024

Revised. : 01-03-2024

Accepted : 03-04-2024

Keywords :

Patient Satisfaction
Quality of Interaction
Sheikh Yusuf Hospital

Kata Kunci :

Kepuasan Pasien
Kualitas Interaksi
Rumah Sakit Sheikh Yusuf

Correspondence :

Andi Asrina

Email:

andi.asrina@umi.ac.id

ABSTRACT

Hospitals as health facilities play a vital role in providing efficient and quality services. The quality of health services that are in line with the code of ethics and professional service standards is expected to create satisfaction for patients. This research is an analytical observational study using a cross sectional study approach. The research population was general patients undergoing treatment in internal and pediatric wards for 1 month. The sampling method used accidental sampling, with a total sample of 37 people. Data analysis was carried out using the chi-square statistical test. The quality of interaction has a significant relationship with patient satisfaction (p -value $0.001 < 0.05$). The patient satisfaction variable at Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency is significantly related to the quality of interaction. These findings provide important insights for efforts to increase patient satisfaction at these hospitals. This research can be the basis for developing health care interaction strategies to increase patient satisfaction. The results of the research can be a basis for hospitals in identifying and improving certain aspects of health services in order to increase the level of patient satisfaction in providing optimal health services at Syekh Yusuf Hospital, Gowa Regency.

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan memainkan peran vital dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan yang selaras pada kode etik serta standar layanan profesi diharapkan bisa menciptakan kepuasan untuk pasien. Riset ini ialah riset observasional analitik atas pendekatan cross sectional study. Populasi riset merupakan pasien umum yang menjalani perawatan di ruang rawat interna dan anak selama 1 bulan. Metode pengambilan sampel memakai accidental sampling, atas total sampel sebesar 37 orang. Analisis data dikerjakan atas menggunakan uji statistik chi-square. Kualitas interaksi memiliki hubungan bermakna atas kepuasan pasien (p -value $0,001 < 0,05$). Variabel kepuasan pasien di RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa berhubungan signifikan atas kualitas interaksi. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi upaya meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Riset ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi interaksi pelayanan kesehatan perawatan guna meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian bisa jadi landasan bagi pihak rumah sakit dalam mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek tertentu pada pelayanan kesehatan guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal di RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah organisasi yang dikerjakan tenaga medis profesional yang tertata secara bagus mulai peralatan, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkelanjutan, atas diagnosis dan perawatan sakit yang diderita pasien. Maka dari itu kualitas pelayanan kesehatan harus selaras pada kode etik serta standar layanan profesi yang bisa menjadikan kepuasan untuk pasien. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 mengenai persoalan serta gangguan kesehatan dalam masyarakat hendak menyusutkan produktivitas serta membuat kerugian

untuk negara hingga dibutuhkan perubahan kesehatan dalam menggapai kenaikan derajat kesehatan dalam masyarakat(1). Sejalan atas berubahnya zaman serta berkembangnya teknologi, mengharuskan juga terdapatnya kemajuan pada bagian layanan kesehatan. Kala ini makin banyak Rumah Sakit (RS) mulai didirikan di Indonesia yang menjadikan persaingan diantaranya menaik(2). Pentingnya pemanfaatan informasi dan pelayanan kesehatan supaya bisa mewujudkan kesehatan Masyarakat, ketentraman juga kualitas perawatan dimana pengetahuan masyarakat dapat mempengaruhi pula pola pikir mereka terkait promosi kesehatan juga terdapat usaha untuk memperhatikan terkait kualitas pelayanan yang diterima(3,4). Mutu layanan yang dikasih RS dapat menjadi pengaruh pada kepuasan pasien. Layanan kesehatan yang dikasih memperlihatkan untuk tingkat kesuksesan layanan kesehatan untuk mencukupi kebutuhan serta tuntutan semua pasien(5). Perawatan yang dikasih pada pasien harus terpenuhi standar serta bisa mengasih layanan yang berkualitas dan terpenuhi arapan penderita(6). Kondisi ini menjadi tuntutan pemberi jasa layanan untuk menaikkan mutu layanan yang terbaik. RS wajib fokus pada layanan yang mereka berikan pada pasien serta para tenaga medis yang dituntut lebih keras lagi untuk meningkatkan profesionalisme yaitu pelayanan kualitas interkasi yang bagus dan membuat kepuasan untuk pasien(7). Mutu layanan yang bagus ialah diantara aspek terpenting pada usaha mewujudkan kepuasan konsumen(8). Kepuasan ialah rasa pasien sesudah mendapatkan layanan yang cocok atas keinginannya jika sukses terpenuhi Untuk itu hendak bisa mewujudkan rasa puas (client satisfaction)(9). Aspek terpenting selaku yang menentukan kepuasan pasien ialah persepsinya pada mutu layanan yaitu salah satunya adalah kualitas interaksi. Rumah Sakit Syekh Yusuf adalah rumah sakit yang ada di Sulawesi Selatan Kabupaten Gowa. Berdasarkan hasil atas wawancara singkat yang dikerjakan untuk pasien didapatkan kalau mereka terasa kurang puas atas layanan yang dikasih. Terdapat pasien yang merasakan interaksi dan juga komunikasi dengan petugas kesehatan yang kurang. Untuk itu periset mau mengerjakan riset yang berhubungan pada kualitas interkasi atas kepuasan pasien umum di RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

METODE

Riset ini ialah riset observasional analitik atas desain penelitian cross-sectional study, riset ini dikerjakan di Rumah Sakit Syekh Yusuf Kabupaten Gowa selama 1 bulan, pengumpulan data dengan accidental sampling, penyajian data dalam bentuk tabulasi dan analisis statistic dengan menggunakan kuisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Karakteristik Responden Di RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

Karakteristik	Jumlah	
	n	%
Umur		
10-20 Tahun	11	29.7
21-30 Tahun	6	16.2
31-40 Tahun	2	5.4
41-50 Tahun	4	10.8
51-60 Tahun	7	18.9
61-70 Tahun	7	18.9
Jenis Kelamin		
Perempuan	18	48.6
Laki-laki	19	51.4
Pendidikan		
SD	1	2.7
SMP	15	40.5
SMA	21	56.8
Pekerjaan		
Bekerja	19	51.4
Tidak Bekerka	18	48.6

Sumber : Data Primer, Tahun 2024

Tabel 1. Memperlihatkan kalau responden yang berusia 10-20 Tahun sebesar 11 orang atas presentase (29.7%). responden yang berusia 21-30 Tahun sebesar 6 orang atas presentase (16.2%). Responden yang berusia 31-40 Tahun sebesar 2 orang atas presentase (5.4%). Responden yang berusia 41-50 Tahun sebesar 4 orang atas presentase (10.8%). Responden yang berusia 51-60 Tahun sebesar 7 orang atas presentase (18.9%) serta responden yang berusia 61-70 Tahun sebesar 7 orang atas presentase (18.9%). Menurut perolehan riset bisa ditinjau kalau responden yang jenis kelaminnya wanita sebesar 18 orang atas presentase (48.6%) serta responden yang jenis kelaminnya pria sebesar 19 orang atas presentase (51.4%). Menurut perolehan riset bisa ditinjau kalau responden yang mempunyai pendidikan SD sebesar 1 orang atas presentase (2.7%). responden yang mempunyai pendidikan SMP sebesar 15 orang atas presentase (40.5%) Namun yang mempunyai pendidikan SMA sebesar 21 orang atas presentase (56.8%). Menurut perolehan riset bisa ditinjau kalau responden yang bekerja sebesar 19 orang atas persentase (51.4%) serta responden yang tidak bekerja sebesar 18 orang atas persentase (48.6%).

Berdasarkan karakteristik pasien di RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diperoleh usia responden paling banyak di umur 10-20 tahun (29.7%), jenis kelamin terbanyak berjenis kelamin laki-laki (51.4%), pendidikan responden terbanyak SMA (56.8%), dan responden lebih banyak bekerja (51.4%).

Tabel 2
Kualitas Interaksi dan Kepuasan Pasien

Kualitas Interaksi	Kepuasan Pasien				Total		P-value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	22	59,4	3	8,2	25	67,6	0,001
Kurang Baik	4	10,8	8	21,6	12	32,4	
Total	26	70,2	11	29,8	37	100	

Sumber : Data Primer, Tahun 2024

Tabel 2. Menunjukkan antara kualitas interaksi dan kepuasan pasien. Didapatkan hasil dengan kualitas interaksi baik dan pasien puas sebanyak 22 (59,4%) responden, dan kurang puas sebanyak 3 (8,2%) responden, sedangkan kualitas interaksi kurang bagus serta kepuasan puas sebesar 4 (10,8%) responden dan kepuasan kurang puas sebanyak 8 (21,6%) responden. Menurut perolehan uji hubungan memperlihatkan kalau nilai p-value senilai $0,001 < 0,05$.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Interaksi Dengan Kepuasan Pasien Umum Di Ruang Rawat Interna Dan Anak RS Syekh Yusuf

Untuk menilai hubungan kualitas interaksi atas kepuasan pasien umum pada ruang rawat interna serta anak RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dilakukan uji chi-square. uji statistik yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai $p = 0.001$. Menurut perolehan uji statistik itu bisa diambil kesimpulan kalau H_a diterima dan H_0 ditolak, atas kata lain didapatkan hubungan yang signifikan diantara kualitas interaksi pada kepuasan pasien dalam ruang rawat interna dan anak RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Hal ini disebabkan responden mengatakan bahwa tenaga kesehatan yang baik menurut mereka ketika apa yang mereka butuhkan, ketanggapan tenaga medis dan keluhan-keluhan yang ada selama proses perawatan di tanggap dengan baik. Pelanggan dalam hal ini pasien hendak terasa segan pada tenaga medis jika bersikap dengan rasa hormat, cepat tanggap pada keinginan pelanggan. Dalam perusahaan pelayanan kesehatan, keterkaitan yang bermutu hendak mewujudkan awal bagi kepuasan. Interaksi yang kuat, sikap dan tingkah laku diantara tenaga medis pada pasien pada layanan perawatan kesehatan bisa memberikan pengaruh pada perasaan pasien(10)

Dalam perolehan riset ini diperoleh kalau makin tinggi usia maka tingkat emosional yang dipunyai juga hendak bertambah dimana mereka ingin diperlakukan lebih baik lagi dan ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal. Keterkaitan diantara usia pada persepsi pasien mengenai mutu layanan mempunyai metode berfikir yang awalnya berberbeda. Makin bertambah usia Untuk itu penilaian yang dikasihkan pada mutu produk makin tinggi(11). Didapatkan bahwa responden yang merasa kualitas interaksi kurang baik paling dominan ditemukan pada responden

pria. Jenis kelamin mempunyai pengaruh dalam penglihatan pada jasa yang dikasihkan, meskipun banyak didapatkan hasil bahwa perempuan akan lebih emosional tetapi akan banyak faktor yang dapat menjadi pengaruh. Salah satunya dalam hal ini yaitu distribusi responden berdasarkan pendidikan dimana responden yang terbanyak yaitu berpendidikan SMA. Tingkat pendidikan dapat menjadi pengaruh terhadap kesadaran serta pengetahuan yang bagus mengenai kegunaan layanan(12). Menurut pekerjaan didapatkan kalau responden yang tidak bekerja cenderung merasa kualitas interaksi baik dibandingkan responden yang bekerja. Pasien yang mempunyai background bekerja membuat kemungkinan informasi tentang produk maupun jasa yang lebih bagus, hingga mempunyai tuntutan pada produk maupun jasa yang lebih bagus selain yang diperolehnya, orang yang bekerja berlebih ingin terdapat keseimbangan diantara layanan yang didapatkan(13).

Penelitian ini didapatkan adanya kualitas interaksi yang baik dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 59,4%. Hal ini dikarenakan interaksi yang dilakukan oleh tenaga medis dengan melakukan usaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien yang memerlukan bantuan akan mereka tangani dengan baik, segala keluhan pasien yang dapat diselesaikan dan mendapatkan solusi dari tenaga medis yang sedang bertugas. kemauan serta kecepatan dari petugas kesehatan dalam menolong untuk mengasihkan layanan yang terbaik untuk pasien(14). Apabila interaksi ini ada dengan cara sehat serta percaya, Untuk itu pasien merasakan mempunyai kepastian sehat serta kondisi ini atas sendirinya mewujudkan kepuasan (15), tingkat kualitas interaksi yang baik dengan Tingkat kepuasan pasien kurang puas didapatkan sebanyak 8,2%. Hal ini dikarenakan terdapat keluhan lain yang dirasakan pasien yang belum di tanggapi dengan maksimal. ketanggapan pelayanan yang dikasihkan dalam layanan jasa hendak mewujudkan kesan maupun nilai bagus atas pelanggan(16). Berdasarkan kualitas intreraksi yang kurang baik dengan tingkat kepuasan puas didapatkan sebanyak 10,8%. Didapatkan pasien yang merasa interaksi tenaga medis yang mereka dapatkan di rumah sakit bervariasi dimana ketika mereka memiliki keluhan mereka ditanggapi dengan baik tetapi mereka juga pernah mengalami bahwa keluhan mereka direspon dengan lambat. Dimana pasien akan merasakan kepuasan saat petugas kesehatan mengasihkan layanan dengan cara sesuai tempo hingga pasien tidak merasa lama dalam mendapatkan layanan. Diantaranya banyak pasien merasakan kepuasan disebabkan petugas kesehatan mengasihkan layanan dengan cara sesuai tempo hingga pasien tidak menunggu lama dalam mendapatkan layanan, semakin cepat rumah sakit dalam merespon pasien, semakin tepat rumah sakit dalam memecahkan masalah pasien akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien(17,18). Kualitas interaksi yang kurang baik dengan tingkat kepuasan kurang puas sebanyak 21,6% hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa mereka bisa mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi, keluhan mereka terkait kecepatan petugas dalam menanggapi dengan cepat dapat dirasakan di semua tenaga medis meskipun perawat yang bertugas sudah berganti jam jaga di perawatan. layanan ialah diantara aspek yang memberikan pengaruh pada mutu jasa pelayanan terkhusus untuk yang berinteraksi pada petugas(19)

Kemampuan dan pengetahuan yang dipunyai petugas yang dapat dipercaya pasien dan keahlian pada penanganan setiap pertanyaan maupun keluhan atas pasien(20). Layanan yang bagus ialah jasa pelayanan yang dikasihkan serta pula SDM baik dokter serta perawat ialah aspek berarti pada pengasihkan layanan yang bermutu pada rangka memperoleh kepuasan pasien pula dibutuhkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya serta mutunya(12,21). Terdapatnya kepedulian karyawan pada persolan yang dijalani pasien menumbuhkan kepercayaan pasien pada kinerja layanan. Hal ini membuktikan bahwa dengan kualitas interaksi yang terjadi dari ketanggapan, kesopanan dalam memberikan pelayanan juga terkait keterampilan oleh tenaga medis dapat menjadi pengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima kala penderita merasakan kualitas layanan RS bagus serta perawat memberikan tanggung jawabnya pada kinerja serta mengasihkan layanan pada pasien dikala itu penderita merasakan kepuasan atas yang dikasihkan rumah sakit.

KESIMPULAN

Menurut perolehan riset tentang keterkaitan mutu Interaksi atas Kepuasan Pasien pada Perawatan Anak Dan Interna RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, bisa diambil kesimpulan kalau adanya pengaruh kualitas interaksi pada kepuasan pasien. Dalam kualitas interaksi terdapat ketanggapan tenaga medis dalam merespon dan melayani keluhan pasien, kesopanan dalam memberikan pelayanan, juga terkait keterampilan yang dimiliki oleh tenaga medis pada saat melakukan perawatan kepada pasien. Dari masing-masing variabel tersebut didapatkan adanya hubungan dengan kepuasan pasien yang melakukan perawatan di RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa

Diharapkan dikerjakan riset lanjutan tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien atas riset yang dikerjakan pada skala besar sampai memperoleh data yang lebih valid, merata serta aplikatif. Diharapkan terdapatnya komitmen yang tinggi atas pihak manajemen rumah sakit dan tenaga kesehatan yang ada untuk mempertahankan dan meningkatkan sikap atau nilai terkait pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dan yang tidak kalah berarti pihak adalah rumah sakit dapat melakukan evaluasi berkala terkait audit mutu pelayanan pula menata pelatihan yang diinginkan dalam menaikkan serta menselaraskan kompetensi maupun peningkatan softskill perawat supaya layanan dapat lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih pada pihak RS Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Responden serta seluruh pihak yang sudah berkontribusi pada riset ini bagus yang dengan cara langsung ataupun tidak langsung,

DAFTAR PUSTAKA

1. UU Nomor 17. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang. 2023;(187315):1–300.
2. Bur N, Suyuti S. Hubungan bauran pemasaran dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap RSUD kota Makassar. *Promot J Kesehat Masy*. 2019;9:53–64.
3. Asrina A, Marwono M, Yusriani Y, Prihatin Idris F. Dukungan Keluarga Pada Pasien Penyakit Jantung Koroner (PJK) dalam Pemanfaatan Informasi dan Pelayanan Kesehatan. *Wind Heal J Kesehat*. 2023;6(2):142–53.
4. Sutriani, Alwi MK, Asrina A. Perbedaan Pengaruh Media Lembar Balik Dan Kartu Kendali Edukasi Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Ibu Menyusui Tentang Asi Eksklusif Di Wilayah Kerja Puskesmas Koppe Kabupaten Bone. *J Aafiyah Heal Res*. 2021;2(1).
5. Taufiq M, Batara AS, Samsualam. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare. *J Muslim Community Heal* 2022. 2022;3(1):83–92.
6. Romadhona N, Muhandi M, Kesumah N. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *J Integr Kesehat Sains*. 2019;1(2):114–20.
7. Engkus. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *J Governansi*. 2019;5(2):99–109.
8. Haeruddin H, Alwi MK, Syamsuddin U. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Wind Heal J Kesehat*. 2021;(March):282–8.
9. Baan RRS. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains J Ekon Keuang dan Bisnis*. 2020;5(1):45–52.
10. Devi BA, Untoro W. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix J Ilm Manaj*. 2019;9(1):36.
11. Yanuarti R, Febriawati H, Angraini W, Pratiwi BA, Wati N. Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *J Kemas Asclepius*. 2021;3(2):49–59.
12. Indraswati D, Haeruddin, Asrina A. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *J Muslim Community Heal* 2023. 2023;4(3):211–21.
13. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):1–19.
14. Jafar Z, Surahman Batara A, Arman. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepsuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. *J Muslim Community Heal* 2023. 2023;4(2):110–7.
15. Marjun, Said IM, Ningsih K, Tahali A. Pengaruh Dimensi - Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura. *J Ekon Trend*. 2019;07(01):12–26.
16. Akbar MI, Ahmad LOAI. Survey tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *J Kesehat Masy Celeb*. 2020;1(4):1–10.
17. Alrahmi N, Amelia AR, Batara AS, Masriadi, Ikhtiar M, Ahri RA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *J Muslim Community Heal*. 2023;4(02):118–25.
18. Maarif I, Haeruddin, Sumiaty. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *J Muslim Community Heal* 2023. 2023;4(2):79–88.

19. Rezanda M. Pengaruh Aspek Fisik, Realibilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan Terhadap Kepuasan Pasien. *IDEA J Hum.* 2019;2(1):32–40.
20. Kusnadi, Yamin A, Anggara M. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada RSUD Asy-Syifa' Sumbawa Barat. *JIP - J Ilmu Pendidik.* 2024;7(1):95–9.
21. Rivaldi MP, Ikhtiar M, Haeruddin, Asrina A, Amir H. Hubungan Komitmen Petugas Kesehatan Dengan Kinerja Dalam Pelayanan. *J Keperawatan.* 2024;16(1):79–86.