

## Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSU Anutapura Palu

*Overview of the Quality of Health Services in the Inpatient Room  
Anutapura Hospital Palu*

**Lindanur Sipatu\*, Moh. Fadli Dg. Patompo, I Wayan Supetran**

Poltekkes Kemenkes Palu  
(\*[zylyaa2018@gmail.com](mailto:zylyaa2018@gmail.com))

### ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Anutapura Palu merupakan rumah sakit tipe B, milik Pemerintah Kota Palu dan merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Palu dan sekitarnya. Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSU Anutapura Palu. Jenis penelitian adalah deskriptif. Populasi sebanyak 409 orang, jumlah sampel 202 responden dengan metode *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit Anutapura Palu adalah baik, yaitu dimensi kehandalan pelayanan sebesar 80,2%, daya tanggap pelayanan sebesar 74,3%, jaminan pelayanan sebesar 77,2%, perhatian pelayanan sebesar 72,8% dan penampilan pelayanan sebesar 72,8%. Kesimpulan hasil penelitian ini adalah tanggapan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSU Anutapura Palu dalam kategori baik. Diharapkan kepada pihak rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap, agar petugas kesehatan dapat meningkatkan kinerja dalam melayani pasien. Selain itu, pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan fasilitas yang ada di ruangan, seperti kebersihan kamar mandi, fasilitas AC atau kipas angin, serta kenyamanan di ruangan serta kebersihan di ruangan agar lebih ditingkatkan lagi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan**

### ABSTRACT

*Anutapura Palu General Hospital is a type B hospital, owned by the Palu City Government and is a referral hospital for the Palu and surrounding areas. Public hospitals have a mission to provide quality and affordable health services to the community in order to improve the health status of the community. This study aims to determine the quality of health services in the inpatient ward of Anutapura General Hospital, Palu. This type of research is descriptive. The population is 409 people, the number of samples is 202 respondents using the Accidental Sampling method. Data analysis used univariate analysis of frequency distribution. The results showed that the overall quality of health services at Anutapura Palu Hospital was good, namely the dimensions of service reliability of 80.2%, service responsiveness of 74.3%, service guarantee of 77.2%, service attention of 72.8 % and service performance of 72.8%. The conclusion of this study is the patient's response to the quality of health services in the inpatient ward of the Anutapura Palu General Hospital in the good category. It is hoped that the hospital, especially in the inpatient room, so that health workers can improve their performance in serving patients. In addition, the hospital needs to pay more attention to the facilities in the room, such as the cleanliness of the bathroom, AC or fan facilities, as well as comfort in the room and cleanliness in the room to be further improved.*

**Keywords: Quality of Health Services**



## PENDAHULUAN

Rumah sakit di Indonesia merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap.<sup>1</sup> Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat<sup>1</sup>.

Perilaku interaksi dokter berperan penting dalam mengembangkan hubungan yang efektif dengan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien pada dokter. Interaksi yang efektif meningkatkan loyalitas pasien kepada penyedia layanan mereka.<sup>3</sup> Rumah Sakit Umum Anutapura Palu merupakan rumah sakit tipe B, milik Pemerintah Kota Palu dan merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Palu dan sekitarnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif, telah dilakukan di Rumah Sakit Anutapura Palu pada minggu keempat bulan September 2017. Populasi adalah seluruh pasien kelas 1, 2 dan 3 sejumlah 409 orang (berdasarkan jumlah tempat tidur) pada 18 ruang rawat inap. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu sebanyak 202 responden, dengan kriteria inklusi : Pasien memiliki kesadaran kompos mentis, hari rawat minimal 2 hari. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang mengacu pada lima dimensi kualitas jasa Parasuraman (1988), yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan Pelayanan), *Emphaty* (Perhatian Pelayanan) dan *Tangibles* (Penampilan Pelayanan).[3] Kuisioner terdiri dari 34 item pernyataan dengan menggunakan skala Likert. Hasil uji validitas ( $r = 0,394 - 0,777$ ) dan nilai koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,753.

## HASIL

Responden adalah pasien kelas 1, 2 dan 3 yang dirawat di rumah sakit. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, lama rawat, pernah dirawat dan kelas perawatan, digambarkan pada Tabel 1 berikut ini :

**Tabel 1. Karakteristik responden**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
Laki Laki	98	48,5
Perempuan	104	51,5
<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
SD	50	24,8
SMP	29	14,4
SMA	97	48,0
S1,S2	26	12,8
<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
PNS	19	9,4
Karyawan/wiraswasta	61	30,2
Buruh/Tani	21	10,4
IRT	57	28,2
Pelajar/Mahasiswa	26	12,9
Tidak Bekerja	18	8,9
<b>Lama Rawat</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
2 hari	71	35,1
3-7 Hari	112	55,4
> 7 hari	19	9,5
<b>Jenis Pembayaran</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
BPJS/ASKES	173	85,6
KIS/SKTM	13	6,4
Tunai	16	8,0
<b>Kelas Perawatan</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
1	20	10
2	59	29,2
3	123	60,8
<b>Riwayat Perawatan</b>	<b>Frekuensi i (f)</b>	<b>Prosentase e (%)</b>
Tidak Pernah	88	43,6
1 kali	56	27,7
>1 kali	58	28,7

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan yaitu 104 responden (51,5%). Pendidikan responden terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 97 responden (48,0%), sedangkan

pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan/wiraswasta yaitu sebanyak 61 responden (30,2%). Untuk lama rawat responden, terbanyak adalah 3 – 7 hari yaitu sebanyak 112 responden (55,4%), dengan jenis pembayaran terbanyak menggunakan BPJS/ASKES yaitu sebanyak 173 responden (85,6%) dan terbanyak dirawat dikelas 3 yaitu sebanyak 123 responden (60,8%), serta sebagian besar responden belum pernah dirawat yaitu sebanyak 88 responden (43,6%).

Hasil pengumpulan data responden terhadap jawaban yang diberikan tentang kualitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

#### 1. *Reliabel* (Kehandalan pelayanan)

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (162 responden) beranggapan kehandalan pelayanan adalah baik (80,2%) dan responden yang beranggapan cukup baik sebanyak 6 responden (3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi pada Dimensi *Reliabel* (Kehandalan pelayanan) di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu

Tanggapan responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
cukup baik	6	3
Baik	162	80,2
sangat baik	34	16,8
Total	202	100

#### 2. *Responsiveness* atau Daya Tanggap Pelayanan

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (150 responden) beranggapan daya tanggap pelayanan adalah baik (74,3%) dan responden yang beranggapan cukup baik sebanyak 1 responden (0,5%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi pada Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap Pelayanan) di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu

Tanggapan responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
kurang baik	1	0,5
cukup baik	6	3
Baik	150	74,3
sangat baik	45	22,3
Total	202	100

#### 3. *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (156 responden) beranggapan jaminan pelayanan adalah baik (77,2%) dan responden yang beranggapan cukup baik sebanyak 9 responden (4,5%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi pada Dimensi *Assurance* (Jaminan Pelayanan) di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu

Tanggapan responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
cukup baik	9	4,5
Baik	156	77,2
sangat baik	37	18,3
Total	202	100

#### 4. *Empathy* (Perhatian Pelayanan)

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (147 responden) beranggapan perhatian pelayanan adalah baik (72,8%) dan responden yang beranggapan cukup baik sebanyak 8 responden (4%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi pada Dimensi *Empathy* (Perhatian Pelayanan) di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu

Tanggapan responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
kurang baik	1	0,5
cukup baik	8	4
baik	147	72,8
sangat baik	46	22,8
Total	202	100

#### 5. *Tangibles* (Penampilan Pelayanan)

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (143 responden) beranggapan penampilan pelayanan baik (70,8%) dan responden yang beranggapan cukup baik sebanyak 18 responden (8,9%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi pada Dimensi *Tangibles* (Penampilan Pelayanan) di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu

Tanggapan responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
cukup baik	18	8,9
baik	143	70,8
sangat baik	41	20,3
Total	202	100

Berdasarkan Tabel 5 didapatkan

bahwa sebagian besar responden (147 responden) beranggapan penampilan pelayanan adalah baik (72,8%) dan responden yang beranggapan cukup baik sebanyak 8 responden (4%).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu adalah baik, dengan nilai mean antara 4.12 – 4.16, untuk semua dimensi yaitu *reliability* (kehandalan pelayanan), *responsiveness* atau Daya Tanggap Pelayanan, *Assurance* (Jaminan Pelayanan), *Empathy* (Perhatian Pelayanan), *Tangible* (Penampilan Pelayanan).

Asumsi peneliti bahwa kualitas pelayanan kesehatan baik, dapat dilihat dari hasil kuisioner didapatkan bahwa kehandalan pelayanan meliputi : prosedur pelayanan di ruangan tidak berbelit belit, para tenaga kesehatan di ruangan dalam melayani pasien tidak pilih kasih dan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, melayani pasien dengan cepat dan pasien merasa kondisinya membaik setelah mendapat perawatan di ruangan. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap pelayanan didapatkan bahwa dokter dan perawat di ruangan mau mendengarkan keluhan pasien dan memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan baik. Dimensi *Assurance* (jaminan pelayanan) didapatkan bahwa pelayanan pemeriksaan oleh petugas kesehatan dilakukan dengan baik serta hasil pemeriksaan selalu dijelaskan dengan baik dan dipahami oleh pasien.

Dimensi *Empathy* (Perhatian Pelayanan) didapatkan bahwa petugas kesehatan di ruangan dalam melayani pasien bersikap sopan dan ramah serta selalu memberikan motivasi agar pasien cepat sembuh. Dimensi *Tangible* (Penampilan Pelayanan) didapatkan bahwa petugas kesehatan di ruangan berpenampilan rapi dan bersih serta fasilitas di ruangan lengkap sesuai kelasnya. Berdasarkan hasil diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Solfiana (2014) tentang Gambaran mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit

Majene, didapatkan bahwa berdasarkan dimensi kualitas pelayanan : tangibles; hampir seimbang antara puas dengan yang tidak puas, reliability; sebagian besar menyatakan puas, responsiveness; sebagian besar menyatakan puas, assurance; sebagian besar menyatakan puas, dan empathy; hampir seimbang antara puas dengan yang tidak puas<sup>4</sup>. Penelitian Isnaini (2019)<sup>5</sup> menyatakan juga bahwa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum Daerah Kota Subulussalam adalah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan lingkungan fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Sedangkan kualitas pelayanan di RSUD Badung yang diberikan kepada pasien rawat inap secara keseluruhan dalam kondisi cukup<sup>6</sup>. Rumah sakit harus memiliki kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima serta sumber daya manusia yang berkualitas, agar tetap eksis melayani pasiennya<sup>7</sup>.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah tanggapan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap RSUD Anutapura Palu dalam ketegori baik. Diharapkan kepada pihak rumah sakit, khususnya di ruang rawat inap, agar petugas kesehatan dapat meningkatkan kinerja dalam melayani pasien. Selain itu, pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan fasilitas yang ada di ruangan, seperti kebersihan kamar mandi, fasilitas AC atau kipas angin, serta kenyamanan di ruangan serta kebersihan di ruangan agar lebih ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

1. S. Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Goyen Publishing, 2016.
2. Y. Gaur, S.S., Xu and A. Quazi, "Relational Impact of Service Providers' Interaction Behavior in Health Care,"

- Manag. Serv. Qual. Vol. 21 No. 1, pp. 67-87.*, vol. 21, no. 1, pp. 67–87, 2011.
3. F. Jasfar, *Manajemen Jasa, pendekatan terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
  4. D. Zulfiana, Sofa dan Ernawati, “Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2014,” *Academia*, vol. 1, no. 3, 2014.
  5. K. Khainuddin, H. Kusmanto, and I. Isnaini, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam,” *Strukt. J. Ilm. Magister Adm. Publik*, vol. 1, no. 1, pp. 22–31, 2019.
  6. A. R. Lakmi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung,” *J. Kualitas Pelayanan*, vol. 51, no. 1, p. 51, 2018.
  7. Anggarawati, “Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan,” *J. Ilm. Kesehat. Keperawatan*, vol. 12, no. 1, pp. 44–54, 2016.