Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 1. Page 413-420
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.2008
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Mutu Pelayanan Rawat Inap dengan Metode *Importance Performance Analysis* di RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara

Andri Fernatubun, *Andi Muhammad Multazam, Andi Surahman Batara

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 15 January 2025
Revised: 25 January 2025
Accepted: 01 February 2025

Keywords: Mutu Pelayanan; *Importance Performance Analysis*; RSUD Karel Sadsuitubun

Corresponding Author:
E-mail:
andimuhammadmultazam@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo,
No. 5, 90231, Makassar,
South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa). Pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut. Pelanggan puas akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.
Tujuan: Untuk menganalisis mutu pelayanan rawat inap dengan metode importance performance analysis di RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara.
Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat inap, ruangan bedah RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara pada bulan Oktober – November 2024. Pada penelitian ini digunakan analisis univariat dan bivariat.
Hasil: 1) Tingkat persepsi pasien rendah terhadap atribut dimensi mutu pelayanan tangibles yaitu kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan dan tingkat persepsi pasien tinggi terhadap atribut dimensi mutu pelayanan reliability yaitu ketepatan waktu pelayanan pemberian makan; 2) Rata-rata skor tingkat persepsi dan harapan seluruh atribut dimensi mutu pelayanan digunakan sebagai dasar untuk menyusun diagram. Sedangkan rata-rata nilai harapan dan nilai persepsi tiap atribut dimensi mutu pelayanan digunakan untuk menetukan posisi dari masing-masing atribut dimensi mutu pelayanan dalam diagram; 3) Atribut-atribut dimensi mutu pelayanan reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles tersebar ke dalam 4 kuadran pada diagram. Dimana sebagian besar atribut dimensi mutu pelayanan terletak pada kuadran B yaitu, tujuh atribut terletak pada kuadran A, delapan belas atribut terletak pada kuadran B, empat atribut terletak pada kuadran C, dan tiga atribut terletak pada kuadran D; 4) Mutu pelayanan rawat inap yang dapat dilakukan adalah dengan mempertahankan performance (kinerja) layanan kesehatan tanpa mengabaikan atribut lainnya yang berada di kuadran A, C, dan D.

ABSTRACT

Background: The level of service satisfaction is strongly influenced by the quality of a product (both in the form of goods and services). Measuring the level of satisfaction or a product is closely related to the quality of the product. Satisfied customers will buy more and more often, those who will recommend to their relatives and friends. In addition, satisfied patients will adhere to treatment and want to come back for treatment.
Objective: To analyze the quality of inpatient services with the importance performance analysis method at RSUD Karel Sadsuitubun, Southeast Maluku Regency.
Method: This study used a quantitative descriptive research design. This research was conducted in the inpatient installation, surgical room of the Karel Sadsuitubun Hospital, Southeast Maluku Regency in October - November 2024. This study used univariate and bivariate analysis.
Results: 1) The level of patient perception is low on the attributes of the tangibles service quality dimension, namely cleanliness, neatness, and comfort of the room and the level of patient perception is high on the attributes of the reliability service quality dimension, namely the timeliness of feeding services; 2) The average score of the level of perception and expectation of all attributes of service quality dimensions is used as the basis for compiling the diagram. While the average expectation value and perception value of each service quality dimension attribute is used to determine the position of each service quality dimension attribute in the diagram; 3) The service quality dimension attributes of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles are spread into 4 quadrants on the diagram. Where most of the service quality dimension attributes are located in quadrant B, namely, seven attributes are located in quadrant A, eighteen attributes are located in quadrant B, four attributes are located in quadrant C, and three attributes are located in quadrant D; 4) The quality of inpatient services that can be done is to maintain the performance of health services without ignoring other attributes that are in quadrants A, C, and D.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

PENDAHULUAN

Kualitas atau mutu pelayanan dan kepuasan pasien mempunyai hubungan yang sangat erat. Pelayanan Rumah Sakit yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan menjadi awal membangun hubungan yang kuat untuk jangka waktu yang panjang. Dalam jangka waktu yang panjang ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka.Ikatan tersebut memberikan keuntungan bagi rumah sakit berupa finansial dan juga pasien dengan kesembuhannya. (Engryne Nindi, O. K. (2018). Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka kepuasan yang dirasakan oleh palanggan/pasien akan semakin tinggi. Ketika pasien telah merasa puas maka akan menciptakan keadaan yang baik bagi rumah sakit bagi penggunaan jasa pelayaan yang berulang sehingga pasien akan menumbuhkan rasa Loyalitas pada instansi (Pohan, I. S. 2014).

Tingkat kepuasaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa). Pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut. Pelanggan puas akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Munaryo, 2018). Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan yang diinginkan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan jasa. Kualitas layanan dengan demikian dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan layanan dan persepsi layanan. Jika harapan lebih besar dari kinerja, maka kualitas yang dirasakan kurang memuaskan dan karenanya ketidakpuasan pelanggan terjadi (Ihsanul Maarif, H. S. 2023).

Berbagai riset telah menunjukkan bahwa instrumen service quality sahih (valid) untuk berbagai konteks layanan, riset juga mengindikasikan bahwa kuesioner service quality handal (reliabelity), artinya pertanyaan-pertanyaannya diinterprestasikan secara sama oleh responden, dan instumen service quality memiliki prosedur analisis baku yang memudahkan interprestasi hasil. Kelima dimensi mutu yang dimaksud adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Dari berbagai pendapat para peneliti mutu tersebut dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan akan tergantung pada jenis pelayanan yang akan diberikan dan dinilai, semua itu akan berbeda tergantung dimensidimensi mutu pelayanan yang diterapkan.

Karena pentingnya menjaga mutu pelayanan pada unit rawat inap, maka telah banyak penelitian yang meneliti tentang mutu pelayanan unit rawat inap di rumah sakit, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Maryana, M. C. (2022) di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar menyatakan bahwa 38,75% responden yang mengatakan keadaan kamar baik, sedangkan 61,25% lainnya mengatakan keadaan kamar pasien kurang. Menjaga kondisi kamar dan sekitar sangatlah penting. karena kondisi kamar perawatan sangat berhubungan dengan keselamatan pasien yang merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan di rumah sakit.

Tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit oleh pasien (BOR: Bed Occupacy Rate) merupakan salah satu outcome dari proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh rumah sakit, dan BOR (Angka penggunaan tempat tidur) adalah prosentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu dengan nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI,2003). Berdasarkan data, dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur kurun waktu tiga tahun terakhir (2014-2016) ada yang mencapai standar indikator pelayanan, dan ada yang belum mencapai target tersebut. Rendahnya BOR yang dicapai sebenarnya menggambarkan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan belum sesuai harapan pelanggan. Oleh karena itu sebagai konsekuensinya jika angka BOR rendah maka pihak manajemen rumah sakit yang bersangkutan harus meningkatkan mutu pelayanan pada pasien. (Kelmanutu, L. S. 2014).

Indikator peningkatan pelayanan dalam merespon setiap keluhan perlu diwaspadai manajemen rumah sakit. Ada kemungkinan bahwa hal-hal tersebut diatas dikarenakan pelayanan rawat inap belum seperti yang diharapkan pengguna jasa pelayanan kesehatan dan bisa jadi pasien tidak merasa puas atas pelayanan yang diterima. Karena secara tidak langsung pasien yang mempunyai persepsi mutu pelayanan yang buruk akan menceritakan pengalamannya kepada 8-10 orang, bahkan 1-5 pasien yang tidak puas akan menceritakan masalahnya kepada 20 temannya (Kelmanutu, L. S. 2014).

RSUD Karel Sadsuitubun Langgur merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara yang menjadi pusat rujukan di Kabupaten Maluku Tenggara dan Kota Tual. RS ini merupakan rumah sakit Tipe C. Adapun VISI dari rumah sakit Karel Sadsuitubun Langgur adalah Menjadi Rumah Sakit Pusat Rujukan yang Profesional dan Kompetitif. serta MOTTO “Kepuasan Anda adalah Kebahagian Kami”. Dengan demikian Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan mutu

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

pelayanan bagi pasien/pelanggan, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama untuk pelayanan dasar yang bersifat pokok seperti Rawat Jalan, Rawat Inap, Gawat Darurat, Kebidanan/Kandungan, juga memberikan pelayanan penunjang serta pelayanan rujukan.

Hal inilah kemudian yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti tentang "Mutu Pelayanan Rawat Inap Dengan Metode Importance Performance Analysis di RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara", agar rumah sakit dapat lebih memahami kebutuhan pasien dan dapat dipakai sebagai tolak ukur untuk meningkatkan atau menjaga mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat inap, ruangan bedah RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara pada bulan Oktober – November 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 pasien di lihat dari 1 bulan terakhir atau seluruh pasien pada unit rawat inap ruang bedah, dengan jumlah sampel sebanyak 80 pasien. Data primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek peneliti dilakukan. Data sekunder diperoleh dari dokumen tertulis/registrasi pasien tentang kunjungan pasien umum ke unit rawat inap dari data yang berhubungan dengan pelayanan rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara. Pada penelitian ini digunakan analisis univariat dan bivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Umum dan Variabel Penelitian

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	52
Perempuan	37	48
Umur		
21-30 tahun	21	36
31-40 tahun	40	42
41-50 tahun	19	22
Pendidikan		
SD	3	4
SMP	10	12
SMA	41	54
PT	26	30
Pekerjaan		
PNS	12	14
Wiraswasta	7	10
Buruh	10	18
IRT	25	24
Tidak bekerja	14	20
Petani	12	14
Lama Rawat		
1-2 hari	14	20
3-5 hari	36	44
>5 hari	30	36
Harapan Pasien		
Baik	30	32
Cukup	41	52
Kurang	9	16

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Penilaian Pasien		
Baik	40	52
Cukup	20	24
Kurang	20	24
Penilaian Mutu		
Terdapat Mutu	33	48
Tidak Terdapat Mutu	47	52

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan table 1 distribusi umum didapatkan hasil dari 80 responden didapatkan jumlah pasien laki-laki memiliki niai lebih banyak dari perempuan ialah sekitar 43 orang (52%), di bandingkan dengan responden perempuan sebanyak 37 orang (48%). Juga pada distribusi umur terdapat umur pasien dengan 31-40 tahun banyak sekitar 40 orang (42%), selain umur tersebut juga pasien dengan umur 21-30 tahun sebanyak 21 orang (36%), dan umur 41-50 tahun sebanyak 19 orang (22%). Distribusi pendidikan yang memiliki nilai lebih banyak pada SMA sebanyak 41 orang (54%), dan pendidikan terendah ada pada tigkat SD sebanyak 3 orang (4%). Pada distribusi pekerjaan terbanyak pada pekerjaan IRT atau ibu rumah tangga sebanyak 23 orang (24%), diikuti dengan pasien yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 16 orang (20%). Pada distribusi lama rawat pasien dengan lama rawat 3-5 hari sebanyak 36 orang (44%), dan pasien dengan lama rawat diatas 5 hari sebanyak 30 orang (36%).

Distribusi harapan pasien pada pelayanan rumah sakit dengan kategori cukup memiliki nilai yang tinggi sebanyak 41 orang (52%), dengan kategori baik sebanyak 30 orang (32%), dan kategori kurang sebanyak 9 orang (16%). Distribusi penilaian pasien memiliki nilai tertinggi pada kategori baik sebanyak 40 orang (52%), nilai kategori cukup dan kurang memiliki nilai yang sama dengan nilai masing-masing sebanyak 20 orang (24%). Distribusi pelayanan mutu rumah sakit terdapat nilai memiliki mutu dalam pelayanan rumah sakit memiliki nilai sebanyak 33 orang (48%), lebih rendah dari yang tidak memiliki mutu pelayanan sebanyak 47 orang (52%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Distribusi Mutu Pelayanan Rawat Inap dengan Metode *Importance Performance Analysis* di RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara

Mutu Pelayanan Rawat Inap		Penilaian Mutu						*p-Value*
		Terdapat		Tidak Terdapat		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Harapan Pasien	Baik	14	24	7	8	30	32	0.026
	Cukup	12	20	30	32	41	52	
	Kurang	7	4	10	12	9	16	
Penilaian Pasien	Baik	22	34	16	18	40	52	0.035
	Cukup	6	8	15	16	20	24	
	Kurang	5	6	16	18	20	24	

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan table 2 setelah dilakukan uji chi-square didapatkan hasil 0.026<0.05 yang artinya harapan pasien dengan pelayanan mutu pasien memiliki hubungan yang berkesinambungan. Setelah dilakukan uji chi-square didapatkan hasil 0.035 <0.05 yang artinya penilaian pasien dengan pelayanan mutu pasien memiliki hubungan yang berkesinambungan. Dari hasil keduanya dapat dilihat bahwa nilai harapan pasien dan penilaian pasien terhadap penilaian mutu pelayanan rawat inap pasien memiliki nilai yang sama dibawah nilai konstan yang artinya terdapat Mutu Pada Pelayanan Rawat Inap Dengan Metode Importance Performance Analysis Di RSUD Karel Sadsuitubun Kabupaten Maluku Tenggara.

PEMBAHASAN

Identifikasi Tingkat Harapan Pasien Rawat Inap Terhadap Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara

Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk dan jasa, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan (expected service) didefinisikan sebagai keinginan pelanggan (Tjiptono dan Fandy, 2016). Atribut dimensi mutu

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara yang mendapatkan harapan rendah dari responden adalah pelayanan dokter tanpa memandang status sosial. Sedangkan atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara yang mendapatkan harapan tinggi dari responden. Deviasi standar (standard deviation) memegang peranan penting karena dapat memberikan gambaran tentang penyimpanan yang terjadi pada setiap nilai hasil pengamatan terhadap rata-rata suatu distribusi dan dapat menyatakan perbedaan penyimpanan beberapa distribusi (Dewi Agustina, L. N. 2023).

Pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk menganalisis interval penyimpanan pada beberapa nilai hasil pengamatan tingkat harapan pasien terhadap atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan, antara lain :

a. Atribut kemampuan dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien dimana atribut ini memiliki nilai standard deviation yang paling tinggi dibandingkan atribut lainnya. Dari tabel di atas dapat diketahui, nilai mean = 3,50 dan nilai standard deviation = 0,503. Selanjutnya dilakukan perhitungan antara nilai mean dengan nilai standard deviation, yaitu 3,50 + 0,503.
b. Atribut pelayanan dokter tanpa memandang status sosial dimana atribut ini memiliki nilai tingkat rata-rata (mean) yang paling rendah dibandingkan atribut lainnya. Dari tabel di atas dapat diketahui, nilai mean = 3,42 dan nilai standard deviation = 0,497. Selanjutnya dilakukan perhitungan antara nilai mean dengan nilai standard deviation, yaitu 3,42 + 0,497.

Hal ini menunjukkan tingkat harapan pasien terhadap atribut kemampuan dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien terletak pada kategori berharap sampai sangat berharap. Sedangkan untuk interval penyimpangan tingkat harapan pasien terhadap atribut pelayanan dokter tanpa memandang status sosial. Hal ini menunjukkan tingkat harapan pasien terhadap atribut pelayanan dokter tanpa memandang status sosial terletak pada kategori berharap sampai sangat berharap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, rata-rata interval penyimpangan tingkat harapan responden terhadap atribut dimensi mutu pelayanan berada pada kategori berharap sampai sangat berharap.

Identitas Tingkat Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Lima Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitibun Kab. Maluku Tenggara

Mutu harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra mutu yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia jasa pelayanan, tetapi berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa, karena konsumenlah yang menikmati jasa perusahaan dan menentukan mutunya (Tjiptono, 2016). Atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan di istalasi rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara yang mendapatkan persepsi atau penilaian rendah dari responden adalah kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan. Sedangkan atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan di isntalasi rawat inap RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara yang mendapatkan persepsi atau penilaian tinggi dari responden adalah ketepatan waktu pelayanan pemberian makan.

Pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk menganalisa interval penyimpanan pada beberapa nilai hasil pengamatan tingkat persepsi pasien terhadap atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan, antara lain :

a. Atribut kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan dimana atribut ini memiliki nilai tingkat rata-rata (mean) yang paling rendah dibandingkan atribut yang lain dan nilai standard deviation yang paling tinggi dibandingkan atribut lainnya. Dari tabel di atas dapat diketahui, nilai mean = 2,82 dan nilai standard deviation = 0,742. Selanjutnya dilakukan perhitungan antara nilai mean dengan nilai standard deviation, yaitu 2,82 + 0,742.
b. Atribut pelayanan dokter tanpa memandang status sosial dimana atribut ini memiliki nilai standard deviation yang paling rendah dibandingkan atribut lainnya. Dari tabel di atas dapat diketahui, nilai mean = 3,26 dan nilai standard deviation = 0,443. Selanjutnya dilakukan perhitungan antara nilai mean dengan nilai standard deviation, yaitu 3,26 + 0,443.
c. Atribut ketepatan waktu pelayanan pemberian makan dimana atribut ini memiliki nilai tingkat rata-rata (mean) yang paling tinggi dibandingkan atribut lainnya. Dari tabel di atas dapat diketahui, nilai mean = 3,58 dan nilai standard deviation =0,497. Selanjutnya dilakukan perhitungan antara nilai mean dengan nilai standar deviation, yaitu 3,58±0,497.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Dari hasil perhitungan dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh hasil bahwa, interval penyimpangan tingkat persepsi pasien terhadap atribut kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terletak pada nilai 2,078 – 3,562. Hal ini menunjukkan tingkat persepsi pasien terhadap atribut kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan terletak pada kategori tidak baik sampai sangat baik. Untuk interval penyimpangan tingkat persepsi pasien terhadap atribut pelayanan dokter tanpa memandang status sosial terletak pada nilai 2,817 – 3,703. Hal ini menunjukkan tingkat persepsi pasien terhadap atribut pelayanan dokter tanpa memandang status sosial terletak pada kategori baik sampai sangat baik. Sedangkan untuk interval penyimpangan tingkat persepsi pasien terhadap atribut ketepatan waktu pelayanan pemberian makan terletak pada nilai 3,083 – 4,077. Hal ini menunjukkan tingkat persepsi pasien terhadap atribut ketepatan waktu pelayanan pemberian makan terletak pada kategori baik sampai sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, ada keragaman terkait interval penyimpangan tingkat persepsi responden terhadap atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan.

Identifikasi Tingkat Rata-Rata Dari Nilai Harapan Dan Nilai Persepsi Pasien Rawat Inap Di RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara

Tingkat rata-rata dari nilai harapan pasien pada tiap atribut dimensi mutu pelayanan diperoleh dari hasil pembagian antara skor total nilai harapan tiap atribut dengan jumlah responden dan untuk tingkat rata-rata dari nilai persepsi pasien pada tiap atribut dimensi mutu pelayanan diperoleh dari hasil pembagian antara skor total nilai persepsi tiap atribut dengan jumlah responden. Sedangkan rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut dimensi mutu pelayanan diperoleh dari hasil pembagian antara skor total rata-rata seluruh atribut dengan banyaknya atribut dimensi mutu pelayanan dan untuk rata-rata dari rata-rata skor tingkat persepsi seluruh atribut dimensi mutu pelayanan diperoleh dari hasil pembagian antara skor total rata-rata seluruh atribut dengan banyaknya atribut dimensi mutu pelayanan.

Rata-rata dari skor tingkat persepsi dan harapan seluruh atribut dimensi mutu pelayanan pada tabel di atas digunakan sebagai dasar untuk menyusun matrik atau diagram kartesius. Dimana matrik atau diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat persepsi atau penilaian seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor atau atribut. Dari tabel di atas dapat diketahui nilai X sebesar 3,33 dan nilai Y sebesar 3,59. Sedangkan rata-rata nilai harapan dan nilai persepsi tiap atribut dimensi mutu pelayanan pada tabel di atas digunakan untuk menetukan posisi dari masing-masing atribut dimensi mutu pelayanan dalam matrik atau diagram kartesius.

Mutu Pelayanan Rawat Inap dengan Metode Importance Performance Analysis RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara

Mutu adalah suatu tindakan penyesuaian atau rencana untuk mengadakan reaksi terhadap situasi lingkungan tertentu (baru dan khas) yang dapat dianggap penting dimana tindakan penyesuaian tersebut dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan yang wajar. Dalam penelitian ini, berdasarkan penentuan posisi atribut dimensi mutu pelayanan rawat inap dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis di atas, rumah sakit dapat menentukan strategi dan mengambil langkah dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap berdasarkan prioritas yang ada pada masing-masing kuadran (Dewi Agustina, L. N. 2023).

Berdasarkan posisi atribut dimensi mutu pelayanan kesehatan di atas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah mulai menyadari akan pentingnya mutu pelayanan kesehatan, dan masyarakat sudah mulai mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Menurut Dewi Agustina, L. N (2023), menyatakan bahwa dewasa ini kemampuan atau daya beli masyarakat meningkat sehingga ada kecenderungan bahwa faktor biaya tidak lagi menjadi pertimbangan utama. Customer cenderung memilih institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan daripada institusi pelayanan kesehatan yang hanya menekankan pada aspek medik. Selain itu, customer sering kali menggunakan dimensi service untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Terkait ketepatan waktu kunjungan atau visite dokter, pihak rumah sakit dapat melakukan suatu upaya peningkatan dengan cara diberlakukannya konsolidasi dan monitoring serta evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, baik terhadap tenaga medis maupun paramedis khususnya di ruang perawatan agar pelayanan kesehatan yang diberikan tepat waktu, sehingga pasien merasa diperhatikan dan tidak terlalu lama

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

menunggu pelayanan kesehatan. Pihak rumah sakit juga perlu melakukan suatu bentuk komunikasi atau pemahaman kepada tenaga medis untuk memberikan alasan yang jelas kepada pasien atau keluarga pasien terkait keterlambatan kunjungan atau visite dokter agar tidak menimbulkan persepsi yang negatif pada benak mereka terhadap pelayanan yang mereka terima.

Pemberian informasi oleh dokter dengan jelas dan mudah dimengerti berhubungan dengan lama waktu pemeriksaan. Agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, tenaga medis (dokter) perlu meluangkan waktu lebih lama dari biasanya untuk memberikan informasi kepada pasien atau keluarga pasien dengan bahasa atau dialek yang mudah dipahami sampai mereka mengetahui dan mengerti kondisi pasien. Selain itu, perhatian dokter mengenal pasien dengan baik dan mengingat penyakit atau keluhan pasien sebelumnya dapat dilakukan dengan kesediaan dokter untuk minimal mengetahui nama pasien dan selalu menanyakan bagaimana kondisi atau perasaan pasien setiap waktu kunjungan atau visite. Hal ini sesuai dengan hak-hak pasien dalam Sinambela, U. B. M. (2021), antara lain bahwa pasien berhak menerima perawatan yang diberikan kepadanya dengan sopan dan penuh perhatian. Selain itu pasien berhak menerima keterangan lengkap dan jelas dari dokternya mengenai diagnosis, perawatan, dan prognosisnya melalui istilah yang mudah ditangkap dan dimengerti oleh pasien. Sehingga tercipta suatu komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien dan keluarga pasien.

Kebersihan kamar mandi dalam ruangan juga perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit terkait ketersediaan air bersih. Bagian instalasi sanitasi/instalasi pengelolaan air limbah perlu melakukan monitoring secara periodik terhadap ketersediaan air bersih di setiap ruang rawat inap. Selain itu, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan merupakan tanggung jawab bersama, artinya pihak rumah sakit wajib untuk mengutamakan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tetapi pasien khususnya keluarga pasien juga wajib menjaganya. Oleh sebab itu, perlu adanya sosialisasi kepada pasien khususnya keluarga pasien untuk menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan.

Sedangkan terkait penataan tata letak ruang perawatan, menurut Sinambela, U. B. M. (2021), untuk ruang perawatan orang dewasa luasnya minimal 4,5 m2/ tempat tidur dan untuk ruang isolasi orang dewasa luasnya minimal 6 m2/ tempat tidur. RSUD Karel Sadsuitubun Kab. Maluku Tenggara telah berupaya optimal dalam memberikan penampilan dari aspek gedung atau bangunan. Namun, perlu dtingkatkan dan diupayakan lagi dengan mengadakan adanya sekat atau gordyn antara tempat tidur yang satu dengan tempat tidur yang lain di seluruh ruang perawatan karena setiap pasien memiliki privasi masing-masing.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat persepsi pasien rendah terhadap atribut dimensi mutu pelayanan tangibles yaitu kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan dan tingkat persepsi pasien tinggi terhadap atribut dimensi mutu pelayanan reliability yaitu ketepatan waktu pelayanan pemberian makan.
2. Rata-rata skor tingkat persepsi dan harapan seluruh atribut dimensi mutu pelayanan digunakan sebagai dasar untuk menyusun diagram. Sedangkan rata-rata nilai harapan dan nilai persepsi tiap atribut dimensi mutu pelayanan digunakan untuk menetukan posisi dari masing-masing atribut dimensi mutu pelayanan dalam diagram.
3. Atribut-atribut dimensi mutu pelayanan reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles tersebar ke dalam 4 kuadran pada diagram. Dimana sebagian besar atribut dimensi mutu pelayanan terletak pada kuadran B yaitu, tujuh atribut terletak pada kuadran A, delapan belas atribut terletak pada kuadran B, empat atribut terletak pada kuadran C, dan tiga atribut terletak pada kuadran D.
4. Mutu pelayanan rawat inap yang dapat dilakukan adalah dengan mempertahankan performance (kinerja) layanan kesehatan tanpa mengabaikan atribut lainnya yang berada di kuadran A, C, dan D.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Fachrurrozi, D. A. (2023). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. Vol.2, No.1 April 2023, 2*, 124-134.

Andi Sulfiah, M. A. (2020). *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2020, 1*, 470-482.

Ariella Pasalli, A. A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. Vol. 4, No. 1, Juni 2021, 4*, 14-19.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Aditama, T. Y. 2018. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit: Edisi Kedua*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Azwar, Azrul. 2016. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi II. Jakarta: PT Bina Rupa Aksara

Asmita, Putri. 2018. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2018*

Dewi Agustina, L. N. (2023). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. *Vol. 1 No. 3 Agustus 2023*, *1*, 64-70.

Depkes RI. 2003. *Keputusan Menkes RI Nomor: 560/MENKES/SK/IV/2003*. Jakarta: Depkes RI

Depkes, 2003. *Statistik Rumah Sakit di Indonesia: Seri 1 Kegiatan Pelayanan*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Medik

Engryne Nindi, O. K. (2018). *Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara*. *Journal Of Community & Emergency, Volume 6 Nomor 2 Agustus 2018*, *6*, 110-115.

Eka Nurcahyanti, H. S. (2017). *Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya*. *Vol. 3 No. 1, April 2017*, *3*, 15-30

Ihsanul Maarif, H. S. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien*. *h (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2.*, *4*, 79-88.

Koentjoro, Tjahjono. 2017. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset

Kelmanutu, L. S. (2014). *Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. JURNAL MKMI, Desember 2013*, 221-229.

Layli, R. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan_Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review. Volume 6 Nomor 2 Tahun 2022*, *6*, 12746-12752.

Maryana, M. C. (2022). *Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Vol.5 No.2 Januari 2022*, *5*, 106-111.

Munaryo, 2018. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2018*.

Muninjaya, G. A. 2014. *Manajemen Kesehatan: Edisi Kedua*. Jakarta: EGC

Nurul Alrahmi, *. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar*. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 126-140*, *4*, 126-140.

Pohan, I. S. 2014. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

Resta Dinamika Chandra B, A. R. (2023). *Strategi Manajemen Membangun Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Ilmiah Nasional Vol. 5 No. 2 Tahun 2023*, *5*, 34-37.

Sinambela, U. B. M. (2021). *Hubungan motivasi kerja terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Supranto, J. 2017. "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja" Manajemen Usahawan No.05 Tahun XXVI*

Supranto, Johanes. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

Supriyanto. 2016. *Manajemen Mutu*. Surabaya: Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Pasca Sarjana UNAIR

Supriyanto. 2016. *Manajemen Pemasaran: Jasa Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKM UNAIR

Tjiptono, Fandy. 2015. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, Bandung: Fokusmedia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta:Sekretariat Negara RI

Wijono, Djoko. 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Volume 1*. Surabaya: Airlangga University Press

Wijono, Djoko. 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Volume 2*. Surabaya: Airlangga University Press

Wijono, Djoko. 2018. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Paisen: Prinsip dan Praktek*. Surabaya: Duta Prima Airlangga

Yunlia Vidiarti, D. M. (2023). *Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Rekam Medis Elektronik Di Rumah Sakit*. *Vol 2 No. 2 (2023)*, *2*, 102-107.

Zaenal Jafar, Andi Surahman Batara, Arman (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 110-117*, *4*, 110-117.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license