



The Influence Of Hospital Image Services On Need Communities In Regional General Hospital (RSUD) Bau-Bau City

Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Inap Dengan Kebutuhan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bau-Bau

Dahmar¹, Taswin², Almin Arifudin Osi³, Ni'ma Meilani⁴, Adius Kusnan⁵

¹⁻⁴ Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dayanu Ikhsanuddin

⁵ Konsentrasi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Halu Oleo

ABSTRACT

In the last three years (2015-2017) data on patient visits to Bau-Bau City Hospital increased from 6518 to 7119 visits. This study aims to determine the effect of inpatient services imagery on community needs in the Bau-Bau City Regional General Hospital from the level of service of health workers, facilities and infrastructure of health services, and environmental conditions. This was a quantitative research with a cross sectional approach. The total population were 7,119. The sample in this study were 99 patients who were in the inpatient ward of the Bau-Bau City Regional General Hospital. The sampling technique used accidental sampling method. Data analyze were used chi square and logistic regression. The result showed that there were relationship between health service providers and community needs with p value 0.001, infrastructure facilities and community needs with p value 0,000, and environmental conditions and community needs with p value 0.011. The results of multivariate analyze used logistic regression showed that the predictor variable that was most strongly associated with community needs was infrastructure with a value of Exp (B) = 16,154. It can be concluded that there was a relationship between the needs of the community with the services of health workers, service facilities and infrastructure, and environmental conditions.

ABSTRAK

Data kunjungan pasien ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau-Bau pada tiga tahun terakhir (2015-2017) meningkat dari 6518 menjadi 7119 kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra pelayanan rawat inap terhadap need masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau-Bau dari tingkat pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, dan kondisi lingkungan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional. Jumlah populasi sebanyak 7.119. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 pasien yang berada di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau-Bau. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan metode Accidental Sampling. Analisis data menggunakan uji chi square dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan petugas kesehatan dengan kebutuhan masyarakat dengan nilai p value 0,001, ada hubungan antara sarana prasarana dengan kebutuhan masyarakat dengan p value 0,000, dan ada hubungan antara kondisi lingkungan dengan kebutuhan masyarakat dengan p value 0,011. Hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa variabel predictor yang paling kuat berhubungan dengan kebutuhan masyarakat adalah sarana prasarana dengan nilai Exp (B) = 16,154. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kebutuhan masyarakat dengan pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana pelayanan, dan kondisi lingkungan.

Keywords: Image of services, community needs, inpatient

Kata Kunci: citra pelayanan, kebutuhan masyarakat, rawat inap

Correspondence: Adius Kusnan, BTN Resky Anggoeya 1 B/1 Kelurahan Poasia Kota Kendari, Propinsi Sultra
Email: adiuskusnan.fkuho@gmail.com, 0813 4186 7073

• Received 07 September 2019 • Accepted 26 Desember 2019 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol5.Iss3.419>

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, unit rawat inap (Indriani, Larasati, 2015). Perkembangan rumah sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (kuratif) terhadap pasien melalui rawat inap. Selanjutnya, Rumah Sakit karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini tidak saja bersifat kuratif tetapi bersifat juga pemulihan (rehabilitatif). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif) (Risqy, 2014).

Kualitas layanan rumah sakit di Indonesia masih dirasa kurang memuaskan (Supratman, D dan Prasetyo, 2010). Permasalahan kualitas tersebut terutama dirasakan oleh pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah. Pasien yang berasal dari golongan ekonomi lemah adalah pasien yang tidak mampu membayar biaya pengobatan yang dibutuhkannya. Bagi pasien yang tidak mampu, beberapa masalah yang dikeluhkan diantaranya, waktu tunggu pasien untuk dilayani seringkali sangat terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal praktek yang sudah ditetapkan dan beberapa pasien yang diwawancarai pada studi pendahuluan menyatakan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien masih kurang, dalam upaya mendidik pasien untuk mengobati dan memelihara kesehatannya sendiri (Supratman, D dan Prasetyo, 2010).

Pada dasarnya citra dari sebuah pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh karakteristik objektif dari objek tersebut seperti kelengkapan fasilitas, pelayanan petugas kesehatan, dalam hal penyampaian informasi mengenai status kesehatan pasien, interaksi yang sering terjadi antara petugas dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan di pelayanan kesehatan, dan kondisi lingkungan tersebut. Jadi citra merupakan representasi dari suatu objek yang digambarkan oleh seseorang melalui suatu ide, kepercayaan, pendapat, gagasan, gambaran dari suatu objek (Yulianti, 2013).

Jumlah data kunjungan pasien di rawat inap RSUD Ruteng pada tahun 2011 adalah sebanyak 7.726 pasien. Jumlah total angka kesakitan di Kabupaten Manggarai pada tahun 2011 sebesar 279.565 kasus. Peningkatan jumlah angka kesakitan menunjukkan semakin tingginya pemanfaatan sarana kesehatan oleh masyarakat dalam upaya mengatasi gangguan kesehatan yang terjadi. Selain itu juga karena sebaran sarana kesehatan seperti Polindes, Poskesdes sudah mencakup hampir semua

Desa/ Kelurahan yang ada di Kabupaten Manggarai sehingga masyarakat semakin mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan (Dinkes Manggarai, 2012).

Penelitian Sugiyanto 2003, di Rumah Sakit Kranggan Kabupaten Temanggung Propinsi Jawa tengah mendapatkan bahwa penilaian citra oleh masyarakat terhadap rumah sakit kurang baik (8,2%), diketahui bahwa fasilitas pelayanan yang masih kurang memadai seperti pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat (Sugiyanto, 2011). Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Kota Bau-Bau data kunjungan pasien rawat inap pada RSUD Kota Bau-Bau selama 3 tahun terakhir adalah pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 6.518 pasien, dan tahun 2016 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 7.023 pasien, sedangkan pada tahun 2017 jumlah pasien rawat inap sebanyak 7.119 pasien (BLUD RSUD Kota Bau-Bau, 2017).

Citra pelayanan rawat inap dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, (1) Pelayanan petugas kesehatan. Seperti, melakukan tindakan dengan tepat waktu, petugas akan memberikan informasi kepada pasien kapan suatu layanan akan diberikan, ketepatan petugas melaksanakan kunjungan ke pasien, dan petugas cepat memberi tanggapan terhadap keluhan pasien dan keluarganya. (2) Sarana dan prasarana. Seperti, kelengkapan peralatan medis, tingkat kerapian ruang perawatan, kamar mandi/WC, tempat tidur, dan tempat sampah. (3) Kondisi lingkungan. Seperti, kebersihan kamar mandi atau WC, sampah, hygiene makanan dan minuman, air bersih, dan tempat tidur dalam keadaan bersih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara citra pelayanan dengan kebutuhan masyarakat di wilayah RSUD Kota Bau-Bau.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat analitik dengan pendekatan cross sectional study. Lokasi penelitian ini di RSUD Kota Bau-Bau dan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah di rawat pada RSUD Kota Bau-Bau sebanyak 7.119 orang. Sampel penelitian adalah 99 pasien. Penarikan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling yaitu sebanyak 99 orang. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan responden yang pernah rawat di RSUD Kota Bau-Bau, berupa citra pelayanan dan kebutuhan pasien yang diukur menggunakan kuesioner. Data sekunder adalah data jumlah kunjungan pasien rawat inap yang diperoleh melalui laporan RSUD Kota Bau-Bau. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan setiap variabel independen (citra pelayanan meliputi pelayanan petugas dengan kategori buruk dan baik, sarana prasarana dengan kategori buruk dan baik, kondisi lingkungan dengan kategori buruk dan baik pada cut of 50%) dengan variabel dependen (kebutuhan pasien

dengan kategori buruk dan baik pada cut of 50%). Pengujian statistik kemudian menggunakan analisis regresi logistik

HASIL

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel gabungan variabel penelitian. Pada tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik pasien berdasarkan usia yang paling banyak adalah usia 26-32 tahun, berjenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan tamat Sekolah Menengah Atas (SMA). Adapun hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi karakteristik pasien di RSUD Kota Bau-Bau Tahun 2018

Variabel	Frekuensi	Presentase
Usia (Tahun)		
12-18	10	10,1
19-25	19	19,2
26-32	30	30,3
33-39	19	19,2
40-46	9	9,1
47-53	5	5,1
54-60	4	4,0
61-67	2	2,0
68-74	1	1,0
Jenis kelamin		
Laki-laki	44	44,4
Perempuan	55	55,6
Tingkat pendidikan		
Tidak sekolah	3	3,0
Tamat SD	14	14,1
Tamat SMP	12	12,1
Tamat SMA	39	39,4
Akademi/ perguruan tinggi	31	31,3

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi variabel penelitian berdasarkan pelayanan petugas kesehatan lebih banyak kategori buruk, sarana prasarana lebih banyak kategori baik, kondisi lingkungan lebih banyak kategori baik dan kebutuhan masyarakat lebih banyak kategori baik.

Tabel 2. Distribusi citra pelayanan berdasarkan pelayanan petugas, sarana prasarana, kondisi lingkungan dan kebutuhan masyarakat di RSUD Kota Bau-Bau

Variabel	Frekuensi	Presentase
Pelayanan Petugas Kesehatan		
Buruk	12	12,1
Baik	87	87,9
Sarana dan Prasarana Kesehatan		
Buruk	14	14,1
Baik	85	85,9
Kondisi lingkungan		
Buruk	15	15,2
Baik	84	84,8
Kebutuhan Masyarakat		
Buruk	24	24,2
Baik	75	75,8

Pada tabel 3 tampak dari 12 pasien yang menilai pelayanan petugas buruk, lebih banyak pemenuhan kebutuhan masyarakat buruk, dan dari 87 pasien yang menilai pelayanan petugas baik, lebih banyak pemenuhan kebutuhan pasien baik dengan nilai p value $0,001 < 0,05$, artinya bahwa ada hubungan antara pelayanan petugas dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, dari 14 pasien yang menilai sarana prasarana buruk, lebih banyak pemenuhan kebutuhan masyarakat buruk, dan dari 85 pasien yang menilai sarana prasarana baik, lebih banyak pemenuhan kebutuhan pasien baik dengan nilai p value $0,000 < 0,05$, artinya bahwa ada hubungan antara sarana prasarana dengan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, dari 15 pasien yang menilai kondisi lingkungan buruk, lebih banyak pemenuhan kebutuhan masyarakat buruk, dan dari 84 pasien yang menilai kondisi lingkungan baik, lebih banyak pemenuhan kebutuhan pasien baik dengan nilai p value $0,011 < 0,05$, artinya bahwa ada hubungan antara kondisi lingkungan dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 3. Hasil analisis bivariat hubungan citra pelayanan dengan kebutuhan masyarakat di RSUD Kota Bau-Bau

Variabel Independen	Kebutuhan Masyarakat				p value
	Buruk		Baik		
	f	%	f	%	
Pelayanan petugas					
Buruk	8	66,7	4	33,3	0,001
Baik	16	18,4	71	81,6	
Sarana prasarana					
Buruk	11	78,6	3	21,4	0,000
Baik	13	15,3	72	84,7	
Kondisi lingkungan					
Buruk	8	53,3	7	46,7	0,011
Baik	16	19	68	81,0	

Hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa variabel prediktor yang paling kuat berhubungan dengan kebutuhan masyarakat adalah sarana prasarana dengan nilai $\text{Exp}(B) = 16,154$.

Tabel 4. analisis multivariat dengan regresi logistik terhadap variabel prediksi di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Bau-Bau

	B	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Pelayanan petugas	0,014	0,000	1	0,989	1,014
Sarana prasarana	2,782	9,643	1	0,002	16,154
Kondisi lingkungan	1,028	1,954	1	0,162	2,795
Constant	-5,791	9,498	1	0,002	0,003

PEMBAHASAN

Pengaruh pelayanan petugas kesehatan terhadap need masyarakat

Berdasarkan hasil uji chi square menunjukkan bahwa nilai p value yaitu 0,001, artinya bahwa ada hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan kebutuhan masyarakat di RSUD Kota n

Bau-Bau. Hasil wawancara langsung dengan responden di RSUD Kota Baubau adalah 97 pasien (87,9%) mendapatkan suasana kenyamanan, keakraban, dan melayani dengan baik yang diberikan oleh petugas kesehatan. Hal ini petugas kesehatan selalu menyampaikan informasi yang sopan dan selalu memberikan moril dan dorongan kepada pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (Prasetya, 2011) di Puskesmas Galugur Darat Medan. Hasil analisis statistik regresi linier berganda menunjukkan bahwa pelayanan petugas kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap need masyarakat di Puskesmas ($p=0,001 < \alpha=0,05$). Citra pelayanan rawat inap mengenai pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas rawat inap terbanyak berada pada kategori Ya, yaitu sebanyak 17 pasien (51,6%), dan kategori Tidak, yaitu sebanyak 8 pasien (24,2%). Hal ini juga didukung oleh penelitian Robert dan Prevast dalam Azwar (2010), dimana mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang diderita pasien (Azwar, 2010).

Pengaruh sarana dan prasarana pelayanan kesehatan terhadap need masyarakat

Berdasarkan hasil uji chi-square menunjukkan bahwa nilai p value yaitu 0,000, artinya bahwa ada hubungan antara sarana prasarana kesehatan dengan kebutuhan masyarakat di RSUD Kota Bau-Bau. Hal ini disebabkan pasien yang berkunjung ke RSUD Kota Baubau sudah merasakan fasilitas yang cukup memadai dan merasakan kenyamanan di lingkungan rumah sakit.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian (Murtini, 2015). Ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap minat masyarakat terhadap pelayanan rawat inap Puskesmas Mergangsan kota Yogyakarta. Ketersediaan sarana dan prasarana yang meliputi penggunaan ambulans, ketersediaan dapur rawat inap, kondisi tempat parkir, serta penerangan ruangan rawat inap sangat diharapkan oleh penggunaannya.

Menurut pendapat Thantawi yang dikutip oleh Budi (2010), penilaian pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan dapat diketahui dengan adanya penggunaan fasilitas kesehatan baik medis ataupun non medis secara efektif dan efisien oleh providernya. Keadaan menyenangkan yang dirasakan oleh pasien terjadi karena dipenuhinya secara relatif semua kebutuhan, meliputi rasa aman, fasilitas yang memadai, dan keadaan yang nyaman berada di lingkungan tersebut, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada (Budi A, 2010).

Pengaruh kondisi lingkungan terhadap need masyarakat

Berdasarkan hasil uji chi-square menunjukkan bahwa nilai p value yaitu 0,011, artinya bahwa ada hubungan antara kondisi lingkungan dengan kebutuhan masyarakat di RSUD Kota Bau-

Bau. Hasil di atas menunjukkan bahwa pasien yang di rawat di RSUD Kota Bau-Bau merasakan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien mulai dari kebersihan air dan sampah tidak berceceran di lantai ruangan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Prasetya (2011) di Puskesmas Galugur Darat Medan. Analisis statistik regresi linier berganda menunjukkan bahwa kondisi lingkungan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap need masyarakat di Puskesmas ($p=0,009 < \alpha=0,05$). Artinya terjadi peningkatan need masyarakat di puskesmas apabila semakin baik kondisi lingkungannya (Murtini, 2015).

Hal ini juga di dukung dengan penelitian (Kurniasari, 2008) di Puskesmas Perawatan Pijoan Baru Propinsi Jambi, bahwa kondisi lingkungan dapat berpengaruh terhadap kebutuhan pelanggan. Kondisi lingkungan berpengaruh terhadap kebutuhan pelanggan karena penilaian mereka mengenai kebersihan dan kenyamanan sangat memengaruhi, selain itu lokasi, situasi dan keamanan disekitar lokasi juga dapat berpengaruh terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kondisi lingkungan termasuk dalam kategori Ya (85,9%). Selama melakukan penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien merasakan tingkat kebersihan dan kenyamanan di ruang rawat inap cukup bagus, begitu juga kondisi sirkulasi udara/ ventilasi ruang rawat inap, ketersediaan air bersih dan pengelolaan sampah juga berpengaruh.

KESIMPULAN

Ada hubungan pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana serta kondisi lingkungan dengan kebutuhan masyarakat di RSUD Kota Bau-Bau dan variabel yang paling berhubungan dengan kebutuhan masyarakat adalah sarana prasarana kesehatan. Disarankan agar pihak rumah sakit menyediakan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat.

Konflik Kepentingan

Tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada keluarga pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Kendari Propinsi Sulawesi Tenggara yang telah bersedia menjadi responden yang telah memberikan rekomendasi ijin penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsad. (2010). Membaca UU RI No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Retrieved from <http://@arali2008.wordpress.com>.
- Azwar. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan (Edisi III). Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- BLUD RSUD Kota Bau-Bau. (2017). Profil RSUD Kota Bau-Bau.
- Budi A. (2010). Persepsi Santri Tentang Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Pemanfaatan Balai Pengobatan Santri dan Masyarakat (Bpsm) "An-Nur" di Pondok Pesantren Ar-Raudhatul Hasanah Paya Bandung Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Budianto E. (2003). Biostatistika untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: EGC.
- Dinkes Manggarai. (2012). Profil Kesehatan Nusa Tenggara Timur.
- Ina R, Rajesri G, Budhi P, dan I. S. (2013). Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung.
- Indriani, Larasati, L. (2015). Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang.
- Kemenkes RI. (2008). Kemenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Kemkes RI. (2003). Kemenkes RI No. 560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perjan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Kurniasari, A. (2008). Analisis Kebutuhan Pelanggan Puskesmas Pijoan Baru Propinsi Jambi. Universitas Gajah Mada.
- Medhyputra. (2013). Pembangunan Kesehatan Di Indonesia. Jakarta. Retrieved from <https://medhyputra.wordpress.com/2011/06/23>
- Murtini. (2015). Hubungan Sikap Masyarakat Wilayah Kerja Puskesmas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Margangsari Kota Yogyakarta, FKM, UAD.
- Perdanasari. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pada Rumah Sakit Umum Abdul Moloek Provinsi Lampung. Universitas Lampung.
- Prasetya. (2011). Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Inap Terhadap Need Masyarakat di Puskesmas Gelugur Darat. Universitas Sumatera Utara.
- Risqy. (2014). Pelayanan Rawat Inap.
- Sofyan. (2016). Faktor yang berhubungan dengan kinerja kader posyandu di wilayah kerja puskesmas liwuto kota bau-bau. Universitas dayanu ikhsanuddin.
- Sugiyanto, A. (2011). Pengaruh Citra Puskemas Terhadap Pemanfaatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Temanggung Propinsi Jawa Tengah.
- Supratman, D dan Prasetyo, E. (2010). Bisnis Orang Sakit. Yogyakarta: Resist Book.
- Susatyو. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Yulianti. (2013). Hubungan Citra Pelayanan Rawat Inap Dengan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jeuram Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya. Universitas Teuku Umar.