

# Pengaruh Peran Manager Pelayanan Pasien terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Marlina Andriani<sup>1</sup>, Aida Andriani<sup>2</sup>, Lusiana Fitrah<sup>3</sup>✉

Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Yarsi Bukittinggi, Indonesia

## Abstrak

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Dalam mengoptimalkan terlaksananya pelayanan, Manajer Pelayanan Pasien menjalankan perannya dalam sistem manajemen rumah sakit. Kegiatan *Case management* adalah suatu system mulai dari proses perencanaan, kordinasi, pengelolaan, dan penelaahan pelayanan asuhan keperawatan pada seorang pasien yang bertujuan sebagai pengembangan cara cara yang efisien serta biaya efektif dengan mengkoordinasikan pelayanan pelayanan yang meningkatkan kualitas hidup. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh peran Manajer pelayanan pada kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit islam Ibnu Sina Bukittinggi. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap dengan kasus kriteria Manager Pelayanan Pasien dengan jumlah sampel 15 orang. Rancangan penelitian ini menggunakan jenis eksperimental, dengan tipe quasy experimental dengan tipe rancangan tanpa kelompok control (one group pretest-posttest design. Metode pengambilan sample yang digunakan dengan teknik nonprobability sampling dengan purposive sampling Berdasarkan hasil uji statistic *paired sample t test* didapat nilai signifikan (*p value*) adalah 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dari hasil tersebut diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh antara Peran Manager Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. terjadi peningkatan kepuasan pasien setelah diberikan peran manajer pelayanan pasien rawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi dari kelima dimensi kepuasan (*realibility, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*)

**Kata Kunci:** *Manager Pelayanan Pasien, Kepuasan Pasien, Rawat Inap.*

## Abstract

Measuring the satisfaction of health service users is one of the indicators to determine the quality of health services. In optimizing the implementation of services, the Patient Service Manager fulfills his role within the hospital management system. Case management activities are a system starting from the process of planning, coordinating, managing, and reviewing nursing care services for a patient which aims to develop efficient and cost-effective methods by coordinating services that improve the quality of life. The purpose of this study was to investigate the influence of the Service Manager's role on the satisfaction of inpatients at the Ibnu Sina Islamic Hospital in Bukittinggi. The population of this study consisted of inpatients with cases meeting the Patient Service Manager criteria, with a sample size of 15 individuals. This research design employs an experimental type, with a quasi-experimental design that lacks a control group, utilizing a one-group pretest-posttest design. The sampling method employed is a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling. Based on the results of the paired sample t-test, a significant p-value of 0.000 ( $p < 0.05$ ) was obtained. From these results, it can be concluded that there is an influence between the Role of the Service Manager and Inpatient Satisfaction at RSI Ibnu Sina Bukittinggi. There was an increase in patient satisfaction after being assigned the role of inpatient service manager at RSI Ibnu Sina Bukittinggi, as measured by the five dimensions of satisfaction: reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness.

**Keywords:** *Patient Service Manager, Patient Satisfaction, Inpatient Care.*

@ Copyright Marlina Andriani, et al.

\* Corresponding author: Marlina Andriani

Email Address: [lusianafitrah00008@gmail.com](mailto:lusianafitrah00008@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dalam melaksanakan Pelayanan serta fungsinya sudah semestinya meminimalkan risiko baik klinis maupun non klinis yang mungkin saja terjadi selama proses pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu keselamatan pasien menjadi prioritas utama dalam semua bentuk kegiatan dirumah sakit. Demi terciptanya kondisi pelayanan yang efektif, efisien dan aman bagi pasien dan keluarga diperlukan komitmen serta tanggung jawab dari seluruh pemberi pelayanan dan asuhan dirumah sakit (KARS, 2017). Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan memiliki tatanan dan system yang sedemikian rupa, dengan pengguna kepentingan utama yang meliputi pengelola, pemilik, pembayar, tim professional pemberian asuhan, pasien dengan keluarganya dan komunitas / lingkungan dirumah sakit. Berbagai strategi telah dikembangkan dan diperdebatkan sebagai upaya reformasi pelayanan kesehatan dirumah sakit. *Case management* merupakan suatu intervensi yang penting dan konprehensif dalam rangka peningkatan mutu dan keselamatan asuhan pasien, kendali biaya pelayanan berfokus pada pasien (*Pasien centered care*) asuhan pasien terintegrasi, kontinuitas pelayanan, kepatuhan pasien serta kepuasan pasien (KARS, 2017).

Kegiatan *Case management* adalah suatu system mulai dari proses perencanaan, kordinasi, pengelolaan, dan penelaahan pelayanan asuhan keperawatan pada seorang pasien. Tujuannya adalah sebagai pengembangan cara cara yang efisien serta biaya efektif dengan mengkoordinasikan pelayanan pelayanan yang meningkatkan kualitas hidup (Rahman, 2018). Menurut Andriani (2020) Pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang berpengaruh terhadap tingkat kesehatan masyarakat, hubungan kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien hal ini menjadi salah satu indicator kualitas pelayanan Rumah sakit. Dalam mengoptimalkan terlaksananya pelayanan, Manajer Pelayanan Pasien menjalankan peranya dalam sistem manajemen rumah sakit. Menurut Santon dan Packa (2010) dalam Novizain, dkk (2017) terdapat 3 peran mulai dari peran level Microsystem, Mesosystem dan Macrosystem.

Menurut Hospital Manager Pelayanan Pasien (MPP) (2015) dalam (Tulungagung, 2021) dalam pelaksanaan manajemen pelayanan pasien, MPP dapat menangani 25-50 pasien tergantung kondisi kerumitan, sistem pelayanan klinis dan budaya kerja rumah sakit. Menurut KARS (2017) dalam pelaksanaannya MPP dapat menangani 25 pasien per bulan. Sedangkan menurut Avia et al., (2019) penempatan Manager Pelayanan Pasien di RS Mangunkusumo yaitu berdasarkan unit – unit (unit rawat inap, unit rawat jalan dan unit intensif).

Penilaian kepuasan pengguna jasa kesehatan berguna sebagai indicator penilaian mutu pelayanan kesehatan. Puas ataupun tidaknya konsumen terhadap produk yang diberikan sangat berpengaruh terhadap minat membeli ulang produk atau loyalitas (Kotler, 2004) dalam (Musviro, 2017). Dalam menilai mutu pelayanan terdapat indikator penilaian kepuasan konsumen yang terdiri dari lima dimensi mutu pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu bukti fisik (*tangibles*), yang berupa bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik seperti bangunan, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit serta penampilan karyawan. Keandalan (*reability*), yang berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesegera mungkin namun harus akurat mulai dari pertama kali pasien masuk, tanpa membuat kesalahan apapun serta memuaskan atau ketanggapan (*responsiveness*), berkaitan dengan tersedianya dan kecakapan para karyawan dalam membantu pasien dan merespon permintaan klien dengan segera, serta menginformasikan pelayanan secara tepat, selanjutnya dimensi jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan petugas, keterampilan, kesopanan, mampu meningkatkan kepercayaan pasiennya; empati (*emphaty*) berarti memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan melakukan tindakan demi kepentingan pasien (Hakim, 2018). Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan Pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Berdasarkan data dari bagian pemasaran RSI Ibnu Sina Bukittinggi jumlah pasien rawat tahun 2019 adalah 11.982 dengan jumlah komplain 123 (1,0 %) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap 76,41%, setelah 1 tahun adanya MPP ditahun 2020 jumlah komplain menurun menjadi 103 komplain (1,3%), jumlah pasien diberikan pelayanan MPP 394 (5,1%) dengan namun tingkat kepuasan juga menurun menjadi 74,41 % dari jumlah pasien rawat inap yang juga ikut menurun menjadi 7713 karena COVID – 19. Tahun 2021 jumlah pasien rawat inap semakin menurun menjadi 7457, jumlah komplain juga menurun menjadi 83 komplain (1,1%), jumlah pasien yang diberikan pelayanan oleh Manajer Pelayanan Pasien juga menurun menjadi 351(4,7%) namun tingkat kepuasan meningkat menjadi 76,50%. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah pasien rawat inap 9570 dengan jumlah komplain 108 (1,1%), jumlah pasien yang diberikan pelayanan oleh Manager Pelayanan Pasien 468 (4,9%) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap meningkat menjadi 80,58%.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh peran Manager Pelayanan Pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi

## METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis eksperimental, dengan tipe *quasy experimental* dengan tipe rancangan tanpa kelompok control (*one group pretest-posttest design*). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016 : 85). Sampel penelitian adalah pasien dengan kriteria Manajer Pelayanan Pasien yang di rawat di ruang rawat inap yang berjumlah 15 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Bukittinggi ditinjau dari jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 orang (66,7%), pada karakteristik pendidikan sebagian besar berpendidikan Sarjana 8 orang (53,3%), pada karakteristik pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai Pegawai negeri sipil yaitu sebanyak 6 orang (40%), pada karakteristik umur terbesar adalah pasien dengan usia 41-60 tahun 9 orang (60%) dan pada karakteristik jenis penyakit terbanyak adalah pasien dengan penyakit kronis yaitu 12 pasien (80%).

**Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi Sebelum di Lakukan Manager Pelayanan Pasien**

Kriteria	Frequency	Percent
Tidak Puas	4	26.7
Cukup Puas	11	73.3
Total	15	100.0

Distribusi tingkat kepuasan pasien pre pelayanan manajer pelayanan pasien Berdasarkan tabel 1 menunjukkan 11 pasien (73,3%) merasa cukup puas dengan pelayanan Manajer Pelayanan Pasien, 4 pasien (26,7%) merasa tidak puas dengan pelayanan pasien.

**Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi Setelah di Lakukan Manager Pelayanan Pasien**

Kriteria	Frequency	Percent
cukup puas	4	26.7
Puas	5	33.3
sangat puas	6	40.0
Total	15	100.0

Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Post Pelayanan Manajer Pelayanan Pasien Berdasarkan tabel 5.4 diatas menunjukkan bahwa dari 15 pasien dengan kriteria manager pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit islam bukittinggi 6 orang (40%) merasa sangat puas dengan pelayanan manager pelayanan pasien, 5 orang (33,3 %), merasa puas dengan pelayanan manager pelayanan pasien dan 4 orang (26,7%) merasa cukup puas dengan pelayanan manager pelayanan pasien.

**Tabel 3. Pengaruh Manager Pelayanan Pasien (MPP) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi**

Variabel	Mean	SD	Selisih Mean	P Value	N
<b>Kepuasan Pasien</b>					
Sebelum di Lakukan Manager Pelayanan Pasien (MPP)	45,00	10,94			
Setelah di Lakukan Manager Pelayanan Pasien (MPP)			32,27	0,000	15
	77,27	11,27			

Hasil uji *paired sampel t test* dari tabel 3 didapatkan hasil nilai rata rata kepuasan pasien pada sebelum diberikan pelayanan manajer pelayanan adalah 45,00 dan nilai rata rata kepuasan pasien pada post pelayanan manajer pelayanan adalah 77, 27. Hasil Uji T dari tabel 3 diketahui bahwa terdapat perbedaan signifikan rerata nilai tingkat kepuasan pasien antara sebelum p value= 0,000, pasien sebelum dan sesudah diberikan pelayanan manajer pelayanan pasien karena nilai p value < 0,05 dan t hitung > t tabel.

Hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi dengan 15 responden didapatkan bahwa ada pengaruh peran Manager Pelayanan Pasien Terhadap kepuasan pasien. Hasil uji software SPSS 25.0 for windows dengan menggunakan uji paired sample test dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$  didapatkan hasil p = 0,000. Karena nilai signifikan p = 0,000 <  $\alpha = 0,005$  H0 di tolak maka H1 diterima artinya

ada pengaruh peran manager pelayanan terhadap kepuasan pasien dirawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Dari hasil uji t diketahui bahwa terdapat perbedaan signifikan rerata nilai tingkat kepuasan pasien antara sebelum ( $M = 45,00$ ,  $SD = 10,94$ ) dengan setelah pemberian pelayanan Manager Pelayanan Pasien ( $M = 77,27$ ,  $SD = 17,27$ ),  $t(14)$  t hitung 6,395, t tabel = 2.145, p value = 0,000,  $d = 2,2$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah diberikan pelayanan manajer pelayanan pasien karena  $t$  hitung  $>$  t tabel/.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lukman hakim (2018) menyatakan bahwa ada pengaruh peran manager pelayanan terhadap kepuasan pasien dirawat inap dengan nilai signifikan  $p = 0,000 < \alpha = 0,005$ . Penelitian lain yang dilakukan oleh Riski dwi (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh peran manager pelayanan terhadap kepuasan pasien dirawat inap dengan nilai signifikan  $p = 0,034 < \alpha = 0,005$ . Kegiatan pelayanan manajer pelayanan pasien dapat dilaksanakan dengan cukup baik karena mendapat dukungan dan kerja sama dengan banyak pihak manajemen rumah sakit, pelaksanaan peran manager pelayanan pasien merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan KARS 2012 untuk meningkatkan mutu pelayanan dirumah sakit. Pelaksanaan case manager harus berdasarkan kriteria pasien sebagai berikut: pasien dengan resiko tinggi, biaya tinggi, potensi complain tinggi, kasus dengan penyakit kronis, kemungkinan sistem pembiayaan yang kompleks, kasus yang melebihi rata-rata lama dirawat, kasus yang diidentifikasi karena pemulangannya kritis atau yang membutuhkan kontinuitas pelayanan kasus kompleks atau rumit.

Hasil penelitian tentang pengaruh peran manager pelayanan terhadap kepuasan pasien dirawat inap RSI Ibnu Sina Bukittinggi terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien Berdasarkan nilai  $d = 2,2$  dapat disimpulkan terdapat pengaruh sangat besar (sangat kuat) antara peran Manajer Pelayanan Pasien dengan Kepuasan pasien Rawat inapdi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi dan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan tercapainya akreditasi rumah sakit dengan hasil paripurna.

## KESIMPULAN

Nilai rata rata kepuasan pasien pada sebelum diberikan manajer pelayanan adalah 45,00 dan nilai rata rata kepuasan pasien pada post manajer pelayanan adalah 77, 27. Nilai beda kepuasan pasien pada sebelum dan sesudah diberikan pelayanan manajer ialah sebesar 32,27. Hasil uji statistik *Paired Sample T Test* diperoleh nilai sig. 0,000 yang berarti pemberian manager pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M. ; D. W. (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap interne bedah RSI IBNU SINA Bukittinggi tahun 2021. *Jurnal Keperawatan*, 4(13–29).
- Apriliani, I. M., Purba, N. P., Dewanti, L. P., Herawati, H., & Faizal, I. (2021). Hambatan Dalam Menerapkan Peran Case Manager Di Indonesia: Literature Review. *Citizen-Based Marine Debris Collection Training: Study Case in Pangandaran*, 2(1), 56–61.
- Arikunto, S 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Cahyono, H., Rosa, E. M., Arofiati, F., Studi, P., Administrasi, M., Sakit, R., & Pascasarjana, P. (n.d.). uasi eksperimen untreated control group design with pretest and posttest .
- CMSA. 2010. *Case management Society Of America Standards of Practice for Case management*.
- Hakim, L. (2018). *Pengaruh Peran Case Manager Berbasis Spiritual Islami Terhadap Kepuasan Pasien*. Tesis. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya., 183.
- KARS. 2017. *WS Implementasi Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) dan case manager dalam Akreditasi Rumah Sakit versi 2012*.
- Noviani, R. W. H., Hadi, M., Haryanto, R., & (2021). Efektifitas Peran Dan Fungsi Case Manager Dalam Meningkatkan Mutu Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsu MKHumantech:*Jurnal*,01(01),81– 88.
- Notoatmodjo, Soekidjo 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Nursalam, 2017, *Metodologi Penelitian ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4*. Salemba Media.
- Rahman, A. (2018). *Pengembangan Instrumen Fungsi -Tugas Case Manager dalam Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Case Management di RSUD dr. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin*.