

Implementasi Kepatuhan *Clinical Pathway* dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan

Implementation of Clinical Pathway Compliance and Quality of Health Services on Patient Satisfaction Obstetric Inpatient Rooms

¹Aprilianisari, ²Arie Wahyudi, ³Akhmad Dwi Priyatno, ⁴Chairil Zaman
^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang, Indonesia
Email: deliaambarzahra@gmail.com

Submisi: 25 Agustus 2023; Penerimaan: 15 Januari 2024; Publikasi: 29 Februari 2024

Abstrak

Dalam memberikan pelayanan rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi sehingga kepuasan pasien dan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat terwujud. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang melahirkan dengan sectio cesarea di ruang rawat inap kebidanan. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 responden. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih dari tanggal 17 Mei sampai dengan 30 Juni 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang tidak patuh terhadap implementasi *clinical pathway* diketahui nilai *p value* adalah 0,000; *tangibles* diketahui nilai *p value* adalah 0,129; *emphaty* diketahui nilai *p value* adalah 0,002; *reliability* diketahui nilai *p value* adalah 0,011; variabel *responsiveness* diketahui nilai *p value* adalah 0,008; *assurance* diketahui nilai *p value* adalah 0,019. Berdasarkan hasil penelitian disarankan aspek *emphaty* diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien secara umum dan pasien sectio cesarea secara khusus, melakukan monitoring, dan evaluasi kepatuhan *clinical pathway* di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih secara kontinyu oleh komite mutu.

Kata kunci: Kepuasan, Kesehatan, Mutu

Abstract

In providing hospital services, quality and patient safety must be considered. Quality health services are services that have the characteristics of being safe, timely, efficient, effective, patient-oriented, fair and integrated so that patient satisfaction and efforts to improve public health status can be realized. This research is a quantitative research with cross sectional research design. The population of this study were all patients who gave birth by cesarean section in the obstetric inpatient room. So the sample in this study were 53 respondents. This research was conducted in the Midwifery Inpatient Room of the Prabumulih City Hospital from May 17 to June 30, 2023. The results showed that those who did not comply with the implementation of the clinical pathway were known to have a *p value* of 0.000, *tangibles* were known to have a *p value* of 0.129, *emphaty* was known the *p value* is 0.002, the *reliability* is known the *p value* is 0.011, the *responsiveness* variable is known the *p value* is 0.008, *assurance* is known the *p value* is 0.019, based on the results of the study it is suggested that the *emphaty* aspect is expected to be maintained and improved in providing health services to patients in general and caesarean section patients in particular, Monitoring and evaluating compliance with clinical pathways in the Midwifery Inpatient Room of the Prabumulih City Hospital continuously by the quality committee.

Keywords: Satisfaction, Health, Quality

Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap orang karena setiap aspek kehidupan berhubungan dengan kesehatan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga mendukung keberhasilan dalam pembangunan nasional. Pembangunan dibidang kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, sehingga terwujud derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Fadhila, 2021).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Dalam memberikan pelayanan rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki karakter aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil dan terintegrasi sehingga kepuasan pasien dan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat terwujud (Permenkes RI Nomor 1128 tahun 2022).

Akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan rumah sakit setelah dilakukan penilaian bahwa rumah sakit telah memenuhi standar akreditasi yang disetujui oleh Pemerintah. Pada bulan Desember 2021 Kementerian Kesehatan mencatat 3.120 rumah sakit telah teregistrasi. Sebanyak 2.482 atau 78,8% rumah sakit telah terakreditasi dan 638 rumah sakit atau 21,2% belum terakreditasi. Pemerintah mengharapkan pada tahun 2024 seluruh rumah sakit di Indonesia telah terakreditasi sesuai dengan target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024 (Keputusan Dirjen Menkes RI Nomor 4110 Tahun 2022).

Sectio caesarea merupakan persalinan buatan dimana janin dilahirkan melalui suatu

insisi pada dinding perut dan dinding rahim serta berat diatas 500gr. Persalinan dengan metode SC dilakukan atas dasar indikasi medis baik dari sisi ibu dan janin yang dapat membahayakan nyawa ibu maupun janin (Cunningham *et al.*, 2018). Permintaan persalinan *sectio caesarea* di sejumlah negara berkembang melonjak pesat setiap tahunnya. Selain itu, prevalensi angka kejadian persalinan meningkat di beberapa negara – negara maju di Asia, Eropa, dan Amerika. World Health Organization (WHO) menetapkan standar rata-rata seksio sesarea disebuah negara sekitar 5-15% per 1000 kelahiran. (Emma AN, dkk ,2019). Data WHO pada Global Survey on Maternal and Perinatal Health menunjukkan 46,1% dari seluruh kelahiran melalui *sectio caesarea* (Gerald, 2020).

Kondisi *sectio caesarea* Indonesia dilakukan atas dasar indikasi medis tertentu dan kehamilan dengan komplikasi. Hasil Riskesdas 2018 menunjukkan kelahiran bedah sesar sebesar 17,6 persen hal ini meningkat dibandingkan data riskesdas tahun 2013 yaitu sebesar 9,8 persen. Adapun proporsi tertinggi di DKI Jakarta yaitu sebesar 31,1 persen sedangkan terendah di provinsi Papua sebesar 6,7 persen dan untuk Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2018 sebesar 9,4%. (Riskesdas, 2018). Pada tahun 2022 di RSUD Kota Prabumulih sebanyak 350 pasien dari total pasien 1051 telah dilakukan operasi seksio sesarea atau sebesar 33,33 persen, hal ini lebih besar dari standar Kementerian Kesehatan RI yang mematok persalinan secara SC sebanyak 20% dari total persalinan di Indonesia.

RSUD Kota Prabumulih merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Prabumulih yang akan melaksanakan re-akreditasi pada tahun 2023. Dalam rangka mempersiapkan akreditasi RSUD wajib menetapkan pelayanan prioritas untuk peningkatan mutu dan evaluasi. Evaluasi standar pelayanan kedokteran prioritas dipergunakan untuk mengukur keberhasilan dan efisensi peningkatan mutu pelayanan klinis prioritas rumah sakit yang bertujuan untuk menilai efektivitas penerapan standar

pelayanan kedokteran di rumah sakit sehingga dapat mengurangi variasi dari proses dan hasil serta berdampak terhadap efektifitas pelayanan dan efisiensi. Pada standar PMKP 7 disebutkan bahwa evaluasi proses pelaksanaan standar pelayanan kedokteran di rumah sakit dilakukan untuk menunjang pengukuran mutu pelayanan klinis prioritas. Penerapan standar pelayanan kedokteran di rumah sakit berdasarkan panduan praktik klinis (PPK) dievaluasi menggunakan alur klinis/ *clinical pathway* (Permenkes Nomor 1128 Tahun 2022).

Pada tahun 2022 RSUD telah menetapkan pelayanan kebidanan sebagai pelayanan prioritas untuk perbaikan dan peningkatan serta memilih 5 standar pelayanan kedokteran prioritas untuk dilakukan evaluasi yang terdiri dari Seksio Sesarea, Pre Eklampsia Berat, Persalinan Normal Per Vaginam, Kuretase dan Plasenta Previa. Berdasarkan pertimbangan jumlah kasus (*High Volume*), tingkat risiko (*High Risk*), dan biaya yang dikeluarkan (*High Cost*) dari lima pelayanan kedokteran prioritas, komite mutu RSUD Kota Prabumulih telah menetapkan seksio sesarea sebagai prioritas perbaikan pelayanan dalam rapat internal dan menggunakan metode *scoring* dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 430 poin (Data RSUD Kota Prabumulih Tahun 2022).

Dalam penyelenggaraan pelayanan kedokteran, tidak sedikit dijumpai kasus keberagaman penyelenggaraan pelayanan terhadap pasien dengan perbedaan perilaku tenaga kesehatan, jenis pemeriksaan penunjang, lamanya rawat inap di rumah sakit (LoS), lambatnya proses administrasi dan lambatnya penanganan terhadap pasien merupakan persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien. Dalam rangka memenuhi *patient safety* dan meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit yang mengacu pada standar *Joint Commission International* (JCI) dalam *chapter quality and patient safety* (QPS) standar 2 menyatakan bahwa panduan praktek klinik, *Clinical pathway* atau protokol klinik digunakan untuk memandu perawatan pasien dengan tujuan untuk standarisasi pelayanan, mengurangi risiko didalam proses pelayanan,

memberikan pelayanan tepat waktu, efektif dan efisien serta memberikan pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten menggunakan praktek berdasarkan bukti (Simangunsong, 2017); (Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. 2018).

Masyarakat memerlukan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang telah dilakukan, apabila pelayanan itu sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapannya maka pasien akan merasakan perasaan senang yang menandakan bahwa pasien/ masyarakat telah merasakan kepuasan yang tinggi. Menurut Pascoe (dalam Krowinsky dan Steiber) mendefinisikan kepuasan pasien dari dua sisi yang berbeda (*contrast model*). Pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih baik daripada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit lebih rendah (lebih buruk) daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas (Fahdila, 2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh sumarni tahun 2017 tentang *clinical pathway* dalam pelayanan *sectio caesarea* menyimpulkan bahwa penerapan *clinical pathway* terbukti efektif memperbaiki hasil pelayanan hal ini juga di dukung oleh hasil penelitian dari maretnawati tahun 2020 dalam jurnal yang berjudul implementasi *clinical pathway* dengan kualitas layanan dan kepuasan pasien DM Gangren di Poli Bedah Umum RSUD Ra Basoeni Gedeg Mojokerto bahwa terdapat pengaruh penerapan *clinical pathway* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan *p value* < 0,05 dan terdapat pengaruh bersama penerapan *clinical pathway* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan *p value* < 0,05.

Berdasarkan pertimbangan data dan teori yang ada, peneliti tertarik untuk menganalisis implementasi *clinical pathway* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien seksio sesarea yang berobat

di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD kota Prabumulih Tahun 2023.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang melahirkan dengan seksio sesarea di ruang rawat inap kebidanan pada tahun 2023. Besar sampel penelitian ini menggunakan *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan

semua populasi dijadikan sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 responden. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih dari tanggal 17 Mei sampai dengan 30 Juni 2023.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Analisis dilakukan untuk mengetahui gambaran umur karakteristik responden dan variabel – variabel penelitian.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Implementasi Kepatuhan *Clinical Pathway*

No.	Kepatuhan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak patuh	11	20,8
2.	Patuh	42	79,2
Total		53	100,0

Tampak dari tabel 1 diketahui 11 responden (42%) yang tidak patuh terhadap implementasi *clinical pathway* dan 42

responden (79,2%) yang patuh terhadap implementasi *clinical pathway* dari total 53 responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi *Tangibles*

No.	<i>Tangibles</i>	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang baik	19	35,8
2.	Baik	34	64,2
Total		53	100,0

Tampak dari tabel 2 diketahui 19 responden (35,8%) yang variabel *tangibles* kurang baik dan 34 responden (64,2%) yang

variabel *tangibles* baik dari total 53 responden.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel *Emphaty*

No.	<i>Emphaty</i>	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang baik	22	41,5
2.	Baik	31	58,5
Total		53	100,0

Tampak dari tabel 3 diketahui 22 responden (41,5%) yang variabel *emphaty*

kurang baik dan 31 responden (58,5%) yang variabel *emphaty* baik dari total 53 responden.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel *Reliability*

No.	<i>Reliability</i>	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kurang baik	7	13,2
2.	Baik	46	86,8
Total		53	100,0

Tampak dari tabel 4 diketahui 7 responden (13,2%) yang variabel *reliability* kurang baik dan 46 responden (86,8%) yang

variabel *reliability* baik dari total 53 responden.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel *Responsiveness*

No.	<i>Responsiveness</i>	Jumlah	Persentase (%)
-----	-----------------------	--------	----------------

1. Kurang baik	15	28,3
2. Baik	38	71,7
Total	53	100,0

Tampak dari tabel 5 diketahui 15 responden (28,3%) yang variabel *responsiveness* kurang baik dan 38 responden (71,7%) yang variabel *responsiveness* baik dari total 53 responden.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Assurance

No.	Assurance	Jumlah	Persentase (%)
1. Kurang baik		16	30,2
2. Baik		37	69,8
Total		53	100,0

Tampak dari tabel 6 diketahui 16 responden (30,2%) yang variabel *assurance* kurang baik dan 37 responden (69,8%) yang variabel *assurance* baik dari total 53 responden.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

No.	Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1. Kurang baik		22	41,5
2. Baik		31	58,5
Total		53	100,0

Tampak dari tabel 7 diketahui 22 responden (41,2%) yang variabel *assurance* kurang baik dan 31 responden (58,5%) yang variabel *assurance* baik dari total 53 responden.

Hubungan Implementasi Kepatuhan *Clinical Pathway*, *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsive* dan *Assurance*

Tabel 8. Hubungan Implementasi Kepatuhan *Clinical Pathway* dengan Kepuasan

Kepatuhan CP	Kepuasan		Total	P value	OR (95% CI)
	Tidak Puas	Puas			
Tidak patuh	11	0	11	0,000	3,818 (2,298 – 6344)
Patuh	11	31	42		
Jumlah	22	31	53		

Hasil uji *chi-square* diketahui nilai *p value* adalah 0,000, dimana jika *p value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara implementasi kepatuhan *clinical pathway* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023, didapatkan nilai OR 3,818 artinya bahwa petugas kesehatan yang tidak patuh terhadap implementasi *clinical pathway* berisiko 3,818 kali pada pasien seksio sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih menjaditidak puas.

Tabel 9. Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan

<i>Tangibles</i>	Kepuasan		Total	P value	OR (95% CI)
	Tidak Puas	Puas			
Tidak baik	11	8	19	0,129	2,875 (0,901 – 9,171)
Baik	11	23	34		
Jumlah	22	31	53		

Hasil uji *chi-square* diketahui nilai *p value* adalah 0,129, dimana jika *p value* > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023, didapatkan nilai OR 2,875 artinya bahwa *tangibles* yang tidak baik pada pasien

seksio sesarea berisiko 2,875 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap

Kebidanan RSUD Kota Prabumulih.

Tabel 10. Hubungan *Emphaty* dengan Kepuasan

<i>Emphaty</i>	Kepuasan		Total	<i>P value</i>	<i>OR</i> (95% <i>CI</i>)
	Tidak Puas	Puas			
Tidak Baik	15	7	22	0,002	7,347 (2,147 – 25,144)
Baik	7	24	31		
Jumlah	22	31	53		

Hasil uji *chi-square* diketahui nilai *p value* adalah 0,002, dimana jika *p value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023,

didapatkan nilai *OR* 7,347 artinya bahwa *emphaty* yang tidak baik pada pasien seksio sesarea berisiko 7,347 untuk tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih.

Tabel 11. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan

<i>Reliability</i>	Kepuasan		Total	<i>P value</i>	<i>OR</i> (95% <i>CI</i>)
	Tidak Puas	Puas			
Tidak baik	8	2	10	0,011	8,286 (1,551 – 44,264)
Baik	14	29	43		
Jumlah	22	31	53		

Hasil uji *chi-square* diketahui nilai *p value* adalah 0,011, dimana jika *p value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023,

didapatkan nilai *OR* 8,286 artinya bahwa *reliability* yang tidak baik pada pasien seksio sesarea berisiko 8,286 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih.

Tabel 12. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan		Total	<i>P value</i>	<i>OR</i> (95% <i>CI</i>)
	Tidak Puas	Puas			
Tidak baik	11	4	15	0,008	6,750 (1,764 – 25,831)
Baik	11	27	38		
Jumlah	22	31	53		

Hasil uji *chi-square* diketahui nilai *p value* adalah 0,008, dimana jika *p value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun

2023, didapatkan nilai *OR* 6,750 artinya bahwa *responsiveness* yang tidak baik pada pasien seksio sesarea berisiko 6,750 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih.

Tabel 13. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan

<i>Assurance</i>	Kepuasan		Total	<i>P value</i>	<i>OR</i> (95% <i>CI</i>)
	Tidak Puas	Puas			
Tidak baik	11	5	16	0,019	5,200 (1,459 – 18,528)
Baik	11	26	37		
Jumlah	22	31	53		

Hasil uji *chi-square* diketahui nilai *p value* adalah 0,019, dimana jika *p value* < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023,

didapatkan nilai *OR* 5,200 artinya bahwa *assurance* yang tidak baik pada pasien seksio sesarea berisiko 5,2 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih.

Pembahasan

Hubungan Kepatuhan Petugas terhadap Clinical Pathway dengan Kepuasan Pasien Seksio Sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023

Analisis uji statistik *chi-square* diketahui *p value* 0,000 yang artinya $< 0,05$ dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kepatuhan petugas kesehatan terhadap *clinical pathway* dengan Kepuasan pasien di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023. Penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian Wijaya L, *et al* (2019), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh *Clinical Pathway* terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "X" tahun 2019 menyimpulkan bahwa penerapan *clinical pathway* dapat memperbaiki mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Penerapan *clinical pathway* berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien dengan hasil analisa multivariat 0,127 untuk mutu pelayanan dan 0,048 untuk kepuasan pasien, yang artinya penerapan *clinical pathway* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang mendukung yaitu hasil penelitian dari Maretnawati (2020) dalam jurnal yang berjudul implementasi *clinical pathway* dengan kualitas layanan dan kepuasan pasien DM Gangren di Poli Bedah Umum RSUD Ra Basoeni Gedeg Mojokerto menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan *clinical pathway* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian Siswanto, M & Chalidyanto, D yang berjudul *The Effect of Clinical Pathway Compliance on Reducing Length of Stay*, menyimpulkan bahwa penerapan *clinical pathway* dapat mengurangi tingkat penerimaan kembali dan biaya pelayanan kesehatan bahkan meningkatkan kepuasan pasien. Pasien merasa puas dan aman karena dokter dapat menjelaskan rincian perawatan yang diberikan kepada pasien sebagaimana tercantum dalam *clinical pathway*.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang diperkuat oleh beberapa penelitian

lainnya maka peneliti berpendapat bahwa kepatuhan petugas kesehatan terhadap *clinical pathway* berhubungan erat dengan kepuasan pasien. *Clinical pathway* terbukti berperan dalam peningkatan mutu klinis yang secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Hubungan Tangibles dengan Kepuasan Pasien Seksio Sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023

Analisis uji statistik *chi-square* diketahui *p value* 0,129 yang artinya $< 0,05$ dan disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel *tangibles* dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023. Bukti fisik (*tangibles*) ialah suatu wujud kenyataan secara fisik yang mencakup penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruang tunggu yang nyaman tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan berbagai ruang terutama ruang pemeriksaan, kelengkapan alat-alat, komunikasi, dan penampilan. Penampilan pelayanan tidak hanyalah sebatas kepada penampilan fisik bangunan dan gedung yang megah akan tetapi juga penampilan dari para petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (Natassa & Dwijayanti, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan jurnal oleh Safitri D, *et al* yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2022 yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai *p value* 0,117 $> 0,05$. Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Amaliah (2021) yang mendapatkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,61 $> 0,05$ yang berarti tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat

Jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Penelitian ini memberikan hasil bahwa dimensi *tangibles* tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien, akan tetapi jika ditinjau ditinjau dari banyaknya responden yang merasa puas dibandingkan dengan responden yang tidak puas, diketahui paling banyak responden yang dimensi *tangibles* baik merasa puas yaitu berjumlah 23 orang dari total 31 orang yang puas yang artinya responden mayoritas puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Prabumulih akan tetapi pada penelitian ini tidak ada hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa fisik/ bangunan yang bagus memang menjadi hal penting yang perlu diperhatikan akan tetapi belum tentu membuat pasien puas. Untuk selanjutnya dimensi *tangibles* tetap dimasukkan permodelan multivariat karena nilai $p \text{ value} < 0,25$.

Hubungan *Emphaty* dengan Kepuasan Pasien Seksio Sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023

Analisis uji statistik *chi-square* diketahui $p \text{ value}$ 0,002 yang artinya $< 0,05$ dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel *emphaty* dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023. *Emphaty* adalah mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (Bustami, 2011). Terbinanya hubungan dokter dan pasien merupakan kewajiban etik dimana dokter diharapkan bersedia memberikan perhatian kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien dan memberikan penjelasan tentang segala hal yang ingin diketahui pasien.

Hasil Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan citra di rumah sakit Woodward kota Palu bahwa perhatian tenaga medis mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Akan tetapi ada juga yang tidak

sejalan dengan hasil penelitian ini yaitu penelitian Marine (2015) pasien merasa puas dengan tenaga medis yang memberikan perhatian dan melayani tanpa memandang status sosial, memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita dan berkomunikasi baik dengan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi *emphaty* berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Seksio Sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023

Analisis uji statistik *chi-square* diketahui $p \text{ value}$ 0,011 yang artinya $< 0,05$ dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel *reliability* dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan menyampaikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat serta memuaskan. Dimensi ini memiliki arti bahwasannya pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai dengan apa yang ditawarkan (misalnya tertuang pada brosur atau iklan pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini termasuk dianggap suatu hal yang paling penting oleh para pengguna. Jasa pelayanan kesehatan ialah jasa yang non standarisasi output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia maka dari itu sulit dihasilkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu melaksanakan budaya kerja di lingkungan kerjanya lewat program-program guna menjaga kualitas mutu (Iman, 2017).

Penelitian Safitri D, *et al* (2022) yang meneliti hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatanang, terdapat hubungan antara mutu pelayanan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan dengan nilai $p \text{ value}$ 0,014 $< 0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Seksio Sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023

Analisis uji statistik *chi-square* diketahui *p value* 0,008 yang artinya $< 0,05$ dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel *responsiveness* dengan Kepuasan pasien di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi sikap tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani dengan cepat serta tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap tanggap ini ialah suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada pasien (Ampu, 2020).

Penelitian Efendi (2018) tentang faktor penentu tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Muhammadiyah Bantur menyatakan bahwa ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien dalam melayani pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan itu sendiri sangat berhubungan erat dengan kepuasan.

Hasil penelitian ini didukung juga penelitian oleh Tridiyawati *et al* (2022) menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan dengan perolehan *p-value* $0,000 < 0,05$ (Tridiyawati, 2022). Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Seksio Sesarea di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih

Tahun 2023

Analisis uji statistik *chi-square* diketahui *p value* 0,019 yang artinya $< 0,05$ dan disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel *assurance* dengan Kepuasan pasien di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023. Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas terutama petugas kesehatan dalam hal pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap perusahaan/ instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Sari, 2020). Jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan tidak memuaskan bagi pasien. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien.

Dahyanto & Arofiati, F (2018) dalam jurnalnya yang berjudul *The Analysis of Inpatients Satisfaction on Service Quality At Yogyakarta Respira Hospital* menyatakan bahwa: “*In the assurance dimension the level of patient satisfaction is good. Each patient basically wants to be treated well by the hospital manager. The research on patient satisfaction also finds that a good guarantee will increase patient satisfaction with hospital services, thus making patients tend to believe and be sure of every service performed by the hospital. Her study finds that assurance affects the satisfaction of patients in Sarila Husada Sragen hospital*”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan Simbala *et al* (2016) di Rumah Sakit Islam Siti Maryam kota Manado bahwa ada hubungan yang signifikan pada dimensi *assurance* melalui tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p=0,001$. Di dukung juga dengan penelitian Nurba (2020) yang menerangkan bahwa indikator jaminan, kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting dalam kondisi baik atau pasien merasa puas dengan tingkat pelayanan yang

diberikan sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan agar mereka senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian dan diperkuat oleh beberapa penelitian lainnya maka peneliti berpendapat bahwa dimensi *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien.

Faktor Dominan dari Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil uji regresi logistik yang dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien seksio sesaria di ruang rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023, diketahui bahwa dari keseluruhan variabel independen yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan di ruang rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih terdapat satu subvariabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yaitu variabel *emphaty* *p value* 0,057 dengan nilai Exp (B) 1,041, artinya bila variabel independen diuji secara bersama-sama maka variabel *emphaty* adalah faktor paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien seksio sesaria di RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023.

Penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang diteliti oleh Rofiah (2019) dengan hasil *p-value* $0,000 < 0,05$ hubungan yang erat antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah, hal ini sesuai juga dengan Teori Parasuraman yang mengemukakan bahwa adanya hubungan yang erat antara kualitas suatu produk dengan kepuasan konsumen. Kualitas produk tersebut ialah sama dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien, maka dari itu penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan para ahli (Rofiah, 2019).

Penelitian lain yang memperkuat hasil penelitian ini adalah penelitian dari Akbar, Arifin dan Sunarti dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dengan

judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, dalam jurnalnya disimpulkan bahwa berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa variabel empati (X5) mempunyai nilai *t hitung* dan koefisien beta yang paling besar. Sehingga variabel Empati mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Empati mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Distribusi frekuensi implementasi kepatuhan *clinical pathway*, pada pasien seksio sesaria di ruang rawat inap kebidanan RSUD Kota Prabumulih tahun 2023 adalah sebagian besar patuh yaitu sebanyak 42 orang (79,2%). Distribusi frekuensi dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* pada pasien seksio sesaria di ruang rawat inap kebidanan RSUD Kota Prabumulih tahun 2023 sebagai berikut: *tangibles* terdapat 34 orang dengan kategori baik (64,2%), *emphaty* terdapat 31 orang dengan kategori baik (58,5%), *reliability* terdapat 46 orang dengan kategori baik (86,8%), *responsiveness* terdapat 38 orang dengan kategori baik (71,7%), dan *assurance* terdapat 37 orang dengan kategori baik (69,8%). Distribusi frekuensi kepuasan pasien adalah sebagian besar berkategori baik yaitu 31 orang (59,5%), Ada hubungan antara implementasi kepatuhan *clinical pathway* dengan kepuasan pasien, Tidak ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien, Ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan pasien, Ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien, Ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien, *Emphaty* adalah faktor yang paling dominan berhubungan terhadap Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih Tahun 2023.

Saran

Berdasarkan simpulan maka peneliti menyarankan bagi STIK Bina Husada Palembang Diharapkan pihak pendidikan dapat melengkapi sumber-sumber bacaan yang ada di Perpustakaan STIK Bina Husada Palembang khususnya teori-teori yang berhubungan dengan *clinical pathway*, mutu dan kepuasan. Bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama pada pasien seksio sesarea di ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih, maka berdasarkan hasil penelitian disarankan Aspek *emphaty* diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam melakukan pelayanan kesehatan terhadap pasien secara umum dan pasien seksio sesarea secara khusus, Melakukan monitoring dan evaluasi kepatuhan *clinical pathway* di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSUD Kota Prabumulih secara kontinyu oleh komite mutu, Meningkatkan *reliability* atau kehandalan petugas melalui pendidikan berkelanjutan, pelatihan teknis dan fungsional dan pembinaan kompetensi bagi petugas kesehatan, Meningkatkan *responsiveness* atau daya tanggap melalui *monitoring* dan evaluasi *respon time* petugas kesehatan, Meningkatkan *assurance* atau jaminan keselamatan, keamanan, pelayanan yang bermutu melalui program budaya keselamatan pasien/ *patient safety* sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

Daftar Pustaka

- Adiputra, I dkk (2021), *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Denpasar: Yayasan Kita Menulis.
- Akbar, NR (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 30 No. 1, 7-8.
- Arab M, Tabatabaei SG, Rashidian A, Forushani AR, Zarei E. (2012). *The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. Iran J Public Health*;41(9):71-7. Epub 2012 Sep 1. PMID: 23193509; PMCID: PMC3494218.
- Cunningham, F. G, (2018). *Obstetri Williams*. Edisi 23. Volume 1. Jakarta: EGC
- Dahyanto & Arofiati F. (2018). *The Analysis of Inpatients Satisfaction on Service Quality At Yogyakarta Respira Hospital*. *Jurnal Medicoeticoleal dan Manajemen Rumah Sakit* 7 (2), 162-169.
- Notoadmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Safitri, D, dkk (2022). 'Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan', *Jurnal ilmiah Kesehatan Florona* Vol 1 No 2. 99-102.
- Sumarni, T & Yulastri (2019). 'Clinical Pathway dalam Pelayanan Seksio Sesarea', *Ners: Jurnal Keperawatan*, Vol. 15, No. 1, 54-59
- Sutoto, dkk (2015). 'Pedoman Penyusunan Panduan Praktik Klinik dan Clinical Pathway dalam asuhan terintegrasi sesuai Standar Akreditasi Rumah Sakit Tahun 2012' Edisi 1. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, Vol. 9, No.9, 616-662
- Marrier. (2020). *Asuhan Keperawatan pada Pasien Post Sectio Caesarea*. Dengan Nyeri Akut di Ruang Delima RSUD Ciamis
- Gisely. (2020). *Modul Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Esa Unggul
- Wijaya L, Dwiana C, Tjitra E. (2019). 'Pengaruh Clinical Pathway terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasa Pasien'.