

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI TPPRJ DI RUMAH SAKIT BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG PERIODE TAHUN 2011

Hary Setiadi*), Zaenal Sugiyanto**)

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

***) Staf Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No5-11 Semarang

E-mail:fkundip84@gmail.com

ABSTRACT

Background. Place of registration of outpatients is often regarded as a place of registration, even though this is the place of first contact occurs between patients with officers as the beginning of a ministry. TPPRJ need to be placed on the officer who has a good competency, security services, as well as providing comfort and enjoyment. therefore, researchers wanted to find out patient satisfaction for the quality of service at the TPPRJ about competence officers, security services, as well as the comfort and enjoyment in the hospital.

Method. Type of research used is descriptive, with a survey method and study population were patients who enroll in TPPRJ in 2011 with a sample of 98 patients. This research instrument using quisioner with interviews, primary data obtained from quisioner, processed and analyzed descriptively.

Result. Results obtained from the research results on aspects of staff competence highest patient satisfaction in terms of officer performance is 92.85%, on the security aspects of patient care the highest satisfaction in terms of security of injury does not occur at the registration counter is equal to 97.95%, on the aspect of comfort and enjoyment of the highest patient satisfaction of service in terms of state of the waiting room in the registration that is equal to 89.79%

Conclusion. Of patient opinion about what caused the dissatisfaction of patients in the tpprj then the suggestion that the authors give is more nimble workers in providing care for patients, the TPPRJ more concerned about the ease and speed of service procedures, as well as on the tpprj attention to patient safety while queuing at the counter registration

Key words: patient satisfaction, quality of service, TPPRJ.

PENDAHULUAN

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan disebut juga loket pendaftaran dimana pasien mendaftarkan dirinya atau keluarganya untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit seiring dinilai dari cara, sikap, dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, kebersihan, dan serta fasilitas yang tersedia di rumah sakit^(1,2,3,4,6).

Pada dasarnya Kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Di unit rekam medis khususnya pada bagian TPPRJ, kepuasan pasien dapat dilihat dari pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas karena TPPRJ merupakan loket pendaftaran rawat jalan di mana pasien pertama kali diberikan pelayanan oleh rumah sakit. TPPRJ dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan karena baik tidaknya pelayanan yang diterima pasien pertama kali diberikan di bagian TPPRJ⁽⁸⁾.

Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 (tiga) tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Dan apabila penampilan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang.⁽⁸⁾

Menurut Dr. Avedis Donadabian QA adalah semua penataan dan kegiatan yang dimaksudkan untuk menjaga keselamatan, memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan. Menurut *Joint commision on Accreditation of Hospital (JCAH)* badan yang menyelenggarakan akreditasi di Amerika, QA

adalah suatu program berlanjut yang disusun secara obyektif dan sistematis, memantau dan menilai⁽⁷⁾.

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.⁽⁵⁾

Mutu Pelayanan dan Dimensi mutu Pelayanan

Menurut *American Societi for Quality Control* mutu adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan.

Menurut Lori Di Prete Brown, et al., mutu merupakan fenomena yang komprehensif dan multi facet Kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut satu atau beberapa dimensi seperti berikut:

Kompetensi teknis, Akses terhadap pelayanan, Efektifitas, Hubungan antar manusia, Efisiensi, Kelangsungan pelayanan Keamanan, Kenyamanan dan kenikmatan⁽⁵⁾.

Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama tahun 2008 memang sudah pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien, dalam penelitian tersebut, yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien adalah kecepatan pelayanan, kemampuan petugas, keramahan petugas, dan ruang tunggu. Dan pada saat penelitian tersebut dilaksanakan tempat pendaftaran pasien belum berubah tempat, Di mana di loket pendaftarannya terdapat 4 petugas pendaftaran, diantaranya 1 petugas askes, 1 petugas dinas khususnya TNI dan 2 petugas umum.

Sedangkan pada penelitian ini akan dilakukan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah kompetensi petugas, keamanan, kenyamanan dan kenikmatan di TPPRJ. Untuk kompetensi petugas meliputi ketrampilan, kemampuan, penampilan petugas pendaftaran. Untuk

keamanan meliputi resiko, cedera, infeksi, efek samping atau bahaya yang berkaitan dengan pelayanan. Untuk kenyamanan dan kenikmatan meliputi kebersihan ruang tunggu, dan fasilitas yang tersedia di loket pendaftaran. Serta pada penelitian kali ini untuk loket pendaftaran di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama sudah berpindah tempat, di mana loket pendaftaran di bagi menjadi 4 bagian yaitu Pendaftaran pasien Askes, Umum, Jamsostek, dan dinas di mana setiap loket diisi oleh satu petugas.

Dari masalah tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti kembali mengenai kepuasan pasien di TPPRJ di rumah sakit Bhakti Wira Tamtama dengan judul “Analisa Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di TPPRJ Rumah Sakit Tentara Bhakti Wira Tamtama” yang diharapkan hasil dari penelitian ini dapat meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama khususnya di unit rekam medik bagian TPPRJ

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di TPPRJ rumah sakit Tentara Bhakti Wira Tamtama

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional* dengan variabel penelitian kompetensi petugas, keamanan pelayanan, kenyamanan dan kenikmatan dan kepuasan pasien. Sampel penelitian adalah 98 pasien, instrumen penelitian berupa kuisioener. Metode yang digunakan untuk analisis data adalah deskriptif yaitu mendeskripsikan hasil kuesioner dari responden untuk dibandingkan dengan teori yang ada tanpa melakukan uji statistik ⁽⁹⁾.

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bagian TPPRJ dengan menggunakan 98 sampel yang di ambil dari pasien yang mendaftarkan tahun 2011 penulis memperoleh hasil sebagai berikut :

1. Kompetensi Petugas

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terhadap pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang kompetensi petugas pendaftaran di bagian Rawat Jalan RS.Bhakti Wira Tamtama diperoleh data sebagai Tabel 1.

Menurut tabel kepuasan pasien tertinggi dalam hal penampilan petugas yaitu sebesar

Tabel 1. Kepuasan Pasien terhadap Kompetensi Petugas dari Masing-masing Pertanyaan Wawancara

Daftar pertanyaan	Ya		Tidak		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Ketrampilan petugas	86	87,75	12	11,25	98	100
Kecekatan petugas	75	76,53	23	23,47	98	100
Kemampuan petugas	83	84,69	15	15,31	98	100
Penampilan petugas	91	92,85	7	7,15	98	100
Penyampaian informasi petugas	79	80,61	19	19,39	98	100

Tabel 2. Katagori Kompetensi Petugas TPPRJ

Katagori	Jawaban Responden	
	Jumlah	%
Tidak Puas	40,00	40,82
Puas	58,00	59,18
Total	98,00	100,00

92,85% sedangkan ketidakpuasan paling tinggi dalam hal kecekatan petugas.

2. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terdapat pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang keamanan pelayanan di bagian Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama

Menurut data kepuasan pasien tertinggi dalam hal keamanan tidak terjadi cedera yaitu sebesar 98,00% sedangkan ketidakpuasan paling tinggi dalam hal keamanan saat mengantri yaitu sebesar 11,20%

3. Kenyamanan dan Kenikmatan

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat pasien terdapat pertanyaan wawancara kepuasan pasien tentang kenyamanan dan kenikmatan di bagian Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama.

Menurut data kepuasan pasien tertinggi dalam hal kondisi ruang pendaftaran yaitu

sebesar 89,79% sedangkan ketidakpuasan paling tinggi dalam hal fasilitas yang tersedia yaitu sebesar 31,64%

PEMBAHASAN

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat diperlukan pengelolaan masyarakat secara professional. Untuk menunjang itu semua diperlukan sarana, fasilitas dan pelayanan yang menunjang

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No. 269/Menkes/XII/2008 tentang Rekam Medis menyebutkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus disertai dengan sarana penunjang yang memadai antara lain penyelenggaraan Rekam Medis pada setiap sarana pelayanan kesehatan. Kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis di Rumah Sakit salah satunya tempat pendaftaran pasien Rawat Jalan. Untuk

Tabel 3. Keamanan Pelayanan

Daftar Pertanyaan	Sudah		Belum		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Kemaman di RS	95	96,93	3	3,07	98	100
Keamanan saat mengantri di loket	87	88,8	11	11,2	98	100
Keamanan untuk tidak terjadi cedera di loket	96	98,0	2	2,0	98	100
Keamanan dari benda berbahaya	92	94,9	6	5,1	98	100

Tabel 4. Katagori Keamanan Pelayanan

Katagori	Jawaban Responden	
	Σ	%
Tidak Puas	8.00	8.16
Puas	90.00	91.84
Total	98.00	100

Tabel 5. Keamanan dan Kenikmatan

Daftar pertanyaan	Sudah		Belum		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%
Kenyamanan saat mendaftar	82	83,67	16	16,63	98	100,00
Keadaan ruang pendaftaran	88	89,79	10	10,21	98	100,00
Fasilitas yang tersedia	67	68,36	31	31,64	98	100,00
Jumlah tempat duduk yang tersedia	71	72,44	27	27,56	98	100,00

mengetahui baik tidaknya mutu pelayanan yang diberikan yang menyangkut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka dilihat dari pendapat pasien tentang beberapa hal antara lain ⁽¹⁾ :

1. Kompetensi Petugas Pendaftaran di TPRJ

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang kompetensi petugas di peroleh kepuasan pasien tertinggi terletak pada penampilan petugas sebesar 92,85 %. Tingginya pendapat pasien yang berpendapat puas dikarenakan petugas selalu rapi dalam melayani petugas. Dan ketidakpuasan pasien tertinggi terletak pada kecekatan petugas sebesar 23,47 %. Hal ini dirasakan pasien disebabkan karena. pada saat melayani pasien petugas lamban dalam melayani petugas yang mendaftar.

Menurut Philip kotler kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outoom produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang. ⁽⁵⁾

Menurut Lori Diprete, et al kegiatan menjaga mutu menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya adalah kompetensi yaitu kompetensi teknik berkaitan dengan ketrampilan, kemampuan, dan penampilan petugas yang berhubungan juga bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan ⁽⁵⁾.

Kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak factor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang. Mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan dan apa yang diharapkan ⁽⁸⁾.

2. Keamanan Pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang keamanan pelayanan, kepuasan pasien paling tinggi

terletak pada keamanan tidak terjadi cedera di loket pendaftaran yaitu sebesar 97,95% hal itu dikarenakan pada saat mendaftar pasien merasa aman untuk tidak terjadi cedera, dan ketidakpuasan tertinggi terletak pada keamanan saat mengantri yaitu sebesar 11,23% hal tersebut dikarenakan pada saat mengantri pasien merasa terganggu.

Menurut Lori Di Prete, et al kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya antara lain keamanan pelayanan yang berarti mengurangi resiko cidera, infeksi, efek samping atau bahaya yang berkaitan dengan pelayanan , yang melibatkan pasien dan petugas. ⁽⁵⁾

3. Kenyamanan dan Kenikmatan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang kenyamanan dan kenikmatan, Kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi ruang pendaftaran yaitu sebesar 89,79% disebabkan kondisi ruang pendaftaran yang cukup luas dan nyaman, dan ketidakpuasan tertinggi terletak pada fasilitas yang tersedia yaitu sebesar 31,64%..

Menurut Lori Di Prete, et al kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya antara lain kenyamanan dan kenikmatan pelayanan,hal tersebut berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya ⁽⁵⁾.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dibagian TPRJ periode tahun 2011 di RS Bhakti Wira Tamtama diperoleh sampel sebanyak 98 sampel pasien. Maka diperoleh simpulan:

1. Kompetensi petugas
Dari hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang kompetensi petugas, di peroleh kepuasan pasien tertinggi terletak pada penampilan petugas sebesar 92,85%. Sedangkan ketidakpuasan pasien tertinggi terletak pada kecekatan petugas sebesar 23,47 %.
2. Keamanan pelayanan
Dari hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang keamanan pelayanan, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada keamanan tidak terjadi cedera di loket pendaftaran yaitu sebesar 97,95% dan ketidakpuasan tertinggi terletak pada keamanan saat mengantri yaitu sebesar 11,23%
3. Kenyamanan dan kenikmatan
Dari hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan tentang kenyamanan dan kenikmatan, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi ruang pendaftaran yaitu sebesar 89,79%. dan ketidakpuasan tertinggi terletak pada fasilitas yang tersedia 31,64%

SARAN

Dilihat dari pendapat pasien mengenai penyebab ketidakpuasan pasien karena pelayanan di TPPRJ pada RSUD. Bhakti Wira Tamtama, maka yang dapat disarankan adalah :

1. Kompetensi petugas
Lebih ditingkatkan lagi kompetensi petugas dan diharapkan pada petugas pendaftaran lebih cekatan dalam memberikan pelayanan bagi pasien, agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit.
2. Kenyamanan dan keikmatan
Sebaiknya pihak rumah sakit dapat memperbaiki mengenai kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan karena dengan mengubah hal tersebut pasien merasa puas dengan kinerja rumah sakit.

3. Keamanan pelayanan
Diharapkan pihak rumah sakit menambah fasilitas untuk menunjang keamanan pada TPPRJ agar pasien merasa aman saat mendaftar dengan begitu pasien akan merasa puas dengan keamanan yang ada di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269 / Menkes / Per.III / 2008 tentang rekam medis.
2. DR.dr. Siti Fadilah Supari, S, JK, (K) Konsil Kedokteran Indonesia Manual Rekam Medis Tahun 2006 Menteri Kesehatan
3. Huffman, Edna .K, Health Information Managemen Edited by Jennifer Cofer, Part II of Transtatio By Erkadus
4. Depkes RI, Dirjen Yan Med. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis. Jakarta, Januari 1993:42 – 48.
5. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan. Airlangga University Press
6. Shofari, Bambang. Sistem dan prosedur pelayanan medis buku ke 2. Tidak di publikasikan
7. Muninjaya, A.A.Gde. Manajemen Kesehatan. Buku Kedokteran, EGC.
8. Supranto, Johannes. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Medis. Rineka Cipta, Jakarta. 2006
9. Noto, Admodjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta 2002