

## ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASPEK MUTU PELAYANAN DI BAGIAN TPPERJ RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG

Sofa Zulfiana\*), Dyah Ernawati\*\*)

\*) Alumni Prodi DIII RMIK Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

\*\*\*) Prodi DIII RMIK Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Email: dyahernawatikhanza@yahoo.co.id

### ABSTRACT

**Background:** *Outpatients Department (OPD) was often considered only as a place of registration, even though this was the place where the first contact between patients with officers. Based on initial survey in hospital Banyumanik still found a queue of patients, lack of personnel who have both competence and working with staff competence, access to services, human relations, comfort and enjoyment. And there is only one registration counter and put together with outpatient, inpatient and emergency department, the general purpose of this study was to determine patient satisfaction for quality of service aspects in TPPERJ Banyumanik Semarang.*

**Method:** *This was a descriptive observation that describes the state of using the method of research. The population in the study were patients enrolled in TPPERJ in 2011 with samples taken was 99 samples.*

*Questionnaire was used the researcher interviews patients. Data collection obtained directly from patients in the form of answers to questionnaires. While data processing was editing, tabulating the data analysis in the form of descriptive analysis.*

**Results:** *Competence Officers showed the highest level of satisfaction and dissatisfaction with the ability of the highest officials in the appearance of the officer. Access to the service, the highest level of satisfaction that was not too far distance and highest dissatisfaction at strategic location. Human relations, namely the level of patient satisfaction and dissatisfaction courtesy officer officer officer patience. Comfort and enjoyment, the highest patient satisfaction lies in the conditions and patient dissatisfaction seat facility located at registration. Patient satisfaction, the highest patient satisfaction lies in the speed of service and patient dissatisfaction lies in the hospitality workers.*

**Conclusion :** *The dissatisfaction of patients in hospital Banyumanik Semarang was the facilities and services available at the hospital. Better suggestion was standard operating procedure that already exists, a more considered as a reference to improve the quality of hospital services.*

**Keywords:** *quality of service, satisfaction, outpatient*

### ABSTRAK

**Latar belakang :** Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPERJ) sering dianggap hanya sebagai tempat pendaftaran, meskipun ini adalah tempat di mana kontak pertama antara pasien dengan petugas. Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Banyumanik masih ditemukan antrian pasien yang akan mendaftarkan diri, kurangnya personil, akses ke layanan, hubungan manusia, kenyamanan dan kenikmatan. Hanya ada satu meja pendaftaran dan

disatukan dengan rawat jalan, rawat inap dan Unit Gawat Darurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di TPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang

**Metode** : Jenis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan suatu keadaan. Populasi adalah pasien yang terdaftar dalam TPRJ tahun 2011, dengan jumlah sampel yang diambil 99 pasien. Instrumen menggunakan kuesioner untuk wawancara dengan pasien. Pengumpulan data dari data primer yang diperoleh secara langsung dari pasien dalam bentuk jawaban atas kuesioner. Sedangkan pengolahan data antara lain editing, tabulasi data, analisis data.

**Hasil** : Tingkat kepuasan terhadap kompetensi petugas tertinggi yaitu kemampuan petugas dan ketidakpuasan tertinggi pada penampilan petugas. Akses dalam pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi yaitu jarak tidak terlalu jauh dan ketidakpuasan tertinggi pada lokasi tidak strategis. Hubungan antar manusia, Tingkat kepuasan pasien yaitu kesopanan petugas dan ketidakpuasan petugas yaitu kesabaran petugas. Kenyamanan dan kenikmatan, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi tempat duduk dan ketidakpuasan pasien terletak pada fasilitas pendaftaran. Untuk kepuasan pasien, paling tinggi terletak pada kecepatan dalam pelayanan dan ketidakpuasan pasien terletak pada keramahan petugas.

**Simpulan** : Ketidakpuasan pasien di RS Banyumanik Semarang adalah pada fasilitas dan layanan yang ada di rumah sakit. Sarannya adalah sebaiknya standart operasional prosedur yang sudah ada, lebih diperhatikan sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, kepuasan, rawat jalan

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bagi pasien. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memberikan upaya penyembuhan, kegiatan pelayanan berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat yang mencakup kegiatan pelayanan medis peningkatan kesehatan. Menurut Huffman EK, rekam medis adalah rekaman atau catatan mengenai siapa, apa, mengapa, bilamana, dan bagaimana pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan yang memuat informasi yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, membenarkan dan pengobatan serta merekam hasilnya<sup>1,2</sup> Dari definisi tersebut dapat disimpulkan semua informasi yang diperlukan rumah sakit yang menghasilkan adalah rekam medis. Termasuk didalamnya

adalah informasi tentang mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Mutu yang rendah akan mengurangi manfaat serta kepuasaan pasien. Maka diperlukan suatu upaya menjaga mutu dan memanfaatkan yang sistematis dalam proses pelayanan kesehatan efektif, efisien, dan tanggung jawab. Pemecahan masalah dan proses peningkatan adalah bagian dari program menjaga mutu dimana standar-standar dikembangkan.<sup>3</sup>

Pada dasarnya kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, pada unit Rekam Medis khususnya bagian TPRJ, dapat dilihat dari pendapat pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. TPRJ dapat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan karena baik tidaknya pelayanan yang diterima pasien pertama kali diberikan dibagian TPRJ.<sup>4,5</sup>

Rumah Sakit Banyumanik Semarang belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien, sehingga dilakukan survey awal untuk mengukur tingkat kepuasan pasien ditinjau dari aspek mutu pelayanan dengan metode angket. Kepuasan pasien meliputi kompetensi petugas, akses dalam pelayanan, hubungan antar manusia, serta kenyamanan dan kenikmatan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah kompetensi petugas yang meliputi ketrampilan, kemampuan, penampilan petugas, untuk akses dalam pelayanan meliputi pelayanan kesehatan yang tidak terhalang oleh keadaan demografi, sosial, ekonomi, budaya. Hubungan antar manusia meliputi interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, manajer dengan petugas, dan antara tim kesehatan masyarakat. Kenyamanan dan kenikmatan meliputi fasilitas yang tersedia (TV, kipas angin, tempat duduk, dll).

Dalam observasi survey awal, didapatkan data loket pendaftaran di Rumah Sakit Banyumanik Semarang hanya terdapat satu loket pendaftaran saja dengan jumlah petugas tiga orang. Masing-masing petugas dibagi dua orang yaitu shif pagi, dan satu orang shif malam. Loket tersebut hanya menggunakan satu unit komputer saja dan dijadikan satu dengan pasien rawat jalan, rawat inap, dan UGD. Dengan data tersebut diatas maka dirumuskan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPRJ terhadap aspek mutu pelayanan di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif*, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional* yaitu variabel penelitian diteliti secara langsung pada saat penelitian. Instrumen penelitian dengan

kuesioner. Populasi, jumlah kunjungan pasien rawat jalan 2011 adalah 26.135 pasien dengan rata perbulannya adalah 2.177 pasien. Sampel dihitung berdasarkan rumus slovin didapatkan jumlah 99 pasien. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu jawaban pasien dari kuesioner. Dan data sekunder dari data kunjungan pasien di TPRJ. Pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling* yaitu mengambil sampel dari pasien yang datang berkunjung di TPRJ pada periode penelitian sampai terpenuhi jumlah sampel penelitian.

## HASIL

### a. Kompetensi Petugas

Berdasarkan tabel 1. kepuasan pasien paling tinggi adalah kemampuan petugas sebesar 86,9%. Dan ketidakpuasan pasien paling tinggi adalah keterampilan petugas sebesar 17.2%.

### b. Akses dalam Pelayanan

Berdasarkan tabel 2. kepuasan pasien paling tinggi adalah jarak rumah sakit tidak terlalu jauh sebesar 68,7%. Ketidakpuasan pasien paling tinggi adalah lokasi cukup strategis sebesar 50.5%.

### c. Hubungan antar Manusia

Berdasarkan tabel 3 kepuasan pasien paling tinggi adalah kesopanan petugas sebesar 83,8%. Ketidakpuasan pasien paling tinggi adalah kesabaran petugas 35,4%.

### d. Kenyamanan dan Kenikmatan

Berdasarkan tabel 4, kepuasan pasien paling tinggi adalah kondisi tempat duduk sebesar 59,6%. Ketidakpuasan pasien paling tinggi adalah fasilitas di tempat pendaftaran sebesar 51,5%.

Berdasarkan tabel 5, kepuasan pasien paling tinggi adalah kecepatan dalam pelayanan sebesar 78,8%. Ketidakpuasan pasien paling tinggi adalah keramahan petugas sebesar 26,3%.

Berdasarkan tabel 6, tingkat kepuasan

pasien keseluruhan aspek paling tinggi adalah kompetensi petugas sebesar 92,2%. Ketidakuasan pasien paling tinggi adalah kenyamanan dan kenikmatan sebesar 44,4%.

## PEMBAHASAN

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat diperlukan pengelolaan masyarakat secara professional. Untuk menunjang itu, maka diperlukan sarana, fasilitas dan pelayanan yang menunjang. Rumah Sakit Banyumanik Semarang, sudah memiliki prosedur tetap pelayanan sebagai pedoman kinerja dalam

memberi pelayanan kesehatan pada pasien namun tidak digunakan secara maksimal sehingga berpengaruh pada pencapaian mutu pelayanan yang tidak maksimal pula. Pendapat pasien mengenai hal tersebut antara lain sebagai berikut :

### 1. Kompetensi Petugas

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi mutu pelayanan tentang kompetensi petugas diperoleh dengan hasil sebesar 92,9% merasa puas dan ketidakuasan sebesar 7,07%. Kepuasan pasien tertinggi mengenai kemampuan petugas sebesar 86,9% Dikarenakan petugas selalu mampu dalam menyam-

Tabel 1. Kepuasan Pasien terhadap Kompetensi Petugas

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Total Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Keterampilan petugas	83	83.8	16	16.2	99
2	Kemampuan petugas	86	86.9	13	13.1	99
3	Penampilan petugas	82	82.8	17	17.2	99

Tabel 2. Kepuasan Pasien terhadap Akses Pelayanan

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Total Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Lokasi Cukup Strategis	49	49.5	50	50.5	99
2	Jarak tidak terlalu jauh	68	68.7	31	31.3	99
3	Akses dapat dijangkau	60	60.6	39	39.4	99

Tabel 3. Kepuasan Pasien terhadap Hubungan antar Manusia

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Total Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Kesopanan Petugas	83	83.8	16	16.2	99
2	Murah Senyum Petugas	71	71.7	28	28.3	99
3	Kesabaran Petugas	64	64.6	35	35.4	99

Tabel 4. Kepuasan Pasien terhadap Kenyamanan dan Kenikmatan Pelayanan

No	Pertanyaan	Ya		Tidak		Total Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Fasilitas Pendaftaran	48	48.5	51	51.5	99
2	Kondisi tempat Duduk	59	59.6	40	40.4	99
3	Luas Pendaftaran	53	53,5	46	46,5	99

paikan informasi. Hal ini sangat penting terhadap kemampuan petugas. Ketidakpuasan pasien paling tinggi mengenai penampilan petugas sebesar 17.2% pada saat pendaftaran. Hal ini dikarenakan pasien merasakan cara petugas berpakaian tidak rapi tidak seimbang antara pakaian yg digunakan harus memenuhi kriteria sebagai petugas atau seragam petugas saat melayani pasien. Sebaiknya dibuatkan prosedur tentang tata cara berpakaian agar petugas dalam berseragam memenuhi kriteria dan bersikap rapi serta sopan dalam melayani pasien.

Hal ini sesuai dengan petunjuk *Lori DiPrete Brown*, dalam bukunya *Quality Assurance of Health Care In Developing Countries*, bahwa kegiatan menjaga mutu menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya adalah kompetensi petugas yaitu kompetensi teknis terkait dengan ketrampilan, kemampuan, kecepatan dan penampilan petugas yang berhubungan juga dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati.<sup>3</sup>

Kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor yang antara lain pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama

saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan dan apa yang dapat diharapkan.

## 2. Akses dalam Pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi mutu pelayanan tentang akses dalam pelayanan diperoleh hasil dengan prosentase kepuasan pasien yaitu sebesar 68.7% dan prosentase ketidakpuasannya sebesar 50,5%. Dikarenakan jarak antara rumah sakit dengan rumah pasien sangat dekat sehingga memudahkan dalam berobat. Dan ketidakpuasan paling tinggi terletak pada lokasi tidak strategis. Karena tidak terletak dijalan utama dan terdapat papan petunjuk arah yang tidak terlalu jelas. Sehingga masyarakat merasa kesulitan untuk menuju akses rumah sakit tersebut.<sup>5,6,7,8</sup>

## 3. Hubungan Interpersonal

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi mutu pelayanan tentang hubungan interpersonal diperoleh hasil dengan prosentase kepuasan pasien yaitu sebesar 81.8% dan prosentase ketidakpuasannya sebesar 18.2%. Kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kesopanan petugas. Dikarenakan dalam melayani pasien, petugas bersikap sopan dalam

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Rawat Jalan

No	Pertanyaan	Puas		Tidak Puas		Total Jumlah
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Kecepatan dalam Pelayanan	78	78.8	21	21.2	99
2	Kemampuan Petugas	74	74,7	25	25.3	99
3	Keramahan Petugas	73	73,7	26	26,3	99

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Keseluruhan Aspek

No	Aspek	Puas		Tidak Puas		Total
		Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Kompetensi Petugas	92	92.9	7	7.07	99
2	Akses dalam pelayanan	69	69.7	30	30.3	99
3	Hubungan antar manusia	81	81.8	18	18.2	99
4	Kenyamanan dan kenikmatan	55	55.5	44	44.4	99
5	Kepuasan pasien	86	86.9	13	13.1	99

SUMBER : data Primer,2011

melayani pasien. Dan ketidakpuasan paling tinggi terletak pada kesabaran petugas. Hal ini dikarenakan pasien merasa petugas kurang sabar dalam melayani pasien yang datang berobat. Dan sebaiknya prosedur-prosedur yang sudah ada digunakan sebagai acuan untuk mempermudah pelayanan di TPPRJ. Hubungan antar manusia yang kurang baik, akan mengurangi kadar dimensi efektifitas dan dimensi kompetensi petugas dari pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Hal ini sudah sesuai dengan petunjuk *Lori DiPrete Brown, et al.* bahwa kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya hubungan antar manusia yang berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif, memberikan perhatian. Tanggapan mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan efektif juga penting.

Dimensi hubungan interpersonal yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas.<sup>5,6,7,8</sup>

#### **4. Kenyamanan dan Kenikmatan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi mutu pelayanan tentang kenyamanan dan kenikmatan diperoleh prosentase kepuasan sebesar 24,5% dan prosentase ketidakpuasannya sebesar 75,5%. Kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi tempat duduk sebesar 59.6%. Dikarenakan tempat duduk di ruang tunggu cukup memadai sehingga pasien tidak ada yg berdiri. Dan ketidakpuasan pasien paling tinggi terletak pada fasilitas di ruang tunggu pendaftaran. Tingginya prosentase ketidakpuasan disebabkan karena kurangnya fasilitas hiburan seperti televisi ataupun majalah. Hal itu berperan untuk membuat waktu tunggu lebih menyenangkan. Semua itu sangat penting karena merupakan faktor penting untuk

menarik pasien untuk dapat kembali ke rumah sakit tersebut.

Hal ini belum sesuai dengan petunjuk *Lori DiPrete Brown, et al.* bahwa kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi yang salah satunya kenyamanan dan kenikmatan yaitu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan pasien dalam memperoleh pelayanan. Unsurnya sendiri salah satunya antara lain tersedianya AC, televisi, majalah, musik dalam suatu ruang tunggu dapat menimbulkan suatu kenikmatan tersendiri sehingga waktu tunggu tidak menjadi hal yang membosankan.

Kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor yang salah satunya adalah fasilitas umum yang tersedia.<sup>5,6,7,8</sup>

#### **5. Kepuasan Pasien**

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai dimensi mutu pelayanan tentang kepuasan pasien diperoleh prosentase kepuasan sebesar 86.9% dan prosentase ketidakpuasannya sebesar 13.1%. Kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kecepatan pelayanan sebesar 78.8%. Tingginya pendapat pasien karena dalam setiap pelayanan petugas dituntut untuk bersikap aktif. Dan ketidakpuasan pasien paling tinggi terletak pada keramahan petugas sebesar 26.3%. Ketidakpuasan disebabkan karena petugas kurang bersikap ramah dalam menyapa pasien dan menyikapi pertanyaan pasien.

Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan suatu produk yang dirasakan dalam hubungan dengan harapan seseorang.

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.

Kepuasan pelanggan rumah sakit atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor 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.<sup>5,6,7,8</sup>

### SIMPULAN

1. Kompetensi Petugas  
Diketahui 92.9% pasien merasa puas terhadap kompetensi petugas dan 7.07% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas pendaftaran. Dengan tingkat kepuasan tertinggi yaitu kemampuan petugas dan ketidakpuasan tertinggi pada penampilan petugas.
2. Akses dalam pelayanan  
Diketahui 69,7% pasien merasa puas terhadap akses dalam pelayanan dan 30,3% pasien merasa tidak puas terhadap akses dalam pelayanan. Dengan tingkat kepuasan tertinggi yaitu jarak tidak terlalu jauh dan ketidakpuasan tertinggi pada lokasi tidak strategis.
3. Hubungan antar manusia  
Diketahui 81,8% pasien merasa puas terhadap hubungan antar manusia dan 18,2% pasien merasa tidak puas terhadap hubungan antar manusia. Dengan Tingkat kepuasan pasien yaitu kesopanan petugas dan ketidakpuasan petugas yaitu kesabaran petugas.
4. Kenyamanan dan kenikmatan  
Kenyamanan dan kenikmatan yaitu 55,5% pasien puas dan 44,4 % pasien tidak puas, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kondisi tempat duduk dan ketidakpuasan pasien terletak pada fasilitas pendaftaran.

5. Kepuasan pasien  
Kepuasan pasien yaitu 86,9% pasien puas dan 13,1% pasien tidak puas, kepuasan pasien paling tinggi terletak pada kecepatan dalam pelayanan dan ketidakpuasan pasien terletak pada keramahan petugas.

### SARAN

Sebaiknya standart operasional prosedur/ prosedur tetap yang sudah ada, lebih diperhatikan sebagai pedoman kinerja pelayanan pasien, untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Soekanto, Soerjono, Segi – segi Hukum Hak dan Kewajiban Pasien, Bandung 1990.
2. Bambang Shofari. Sistem dan Prosedur Pelayanan Medis Buku ke 2. (Tidak dipublikasikan).
3. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Airlangga University.
4. Junaedy Purnawan, survey Kepuasan Pasien di RS Seminar di Seminar di RSPADGatotsubroto. Jakarta. 1991.
5. Bambang Shofari, Modul Rekam Medis di pelayanan Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro. 2008.
6. Mukti Aliqufron, Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. Gadjah Mada University, 2007.
7. Azwar, Azrul, Manajemen Mutu Pelayanan, Pustaka Sinar Harapan. Jakarta. 1966.
8. AA. Gde. Munijaya. Manajemen Kesehatan. Buku Kedokteran, EGC.