

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN ASPEK HUBUNGAN PASIEN DENGAN PETUGAS DI UNIT RAWAT JALAN DI RSUD KOTA MATARAM TAHUN 2019

Inang Astriawati¹, Reni Chairunnisah², Heru Purnama³, Ria Rahmatul Istiqomah^{4*}

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Medica Farma Husada Mataram

*Korespondensi Email: riarahmatulistiwa88@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit dapat dikatakan sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Bertambahnya jumlah rumah sakit dan tuntutan pelayanan yang berkualitas oleh pasien, diharapkan rumah sakit mampu melakukan peningkatan pelayanan yang baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas tempat pada pemeriksaan penunjang. Dalam melakukan pelayanan rumah sakit juga mempunyai kewajiban membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Mataram. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian sebanyak 100 sampel. Teknik pengambilan sampel secara accidental dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian dari 100 responden, yang sangat puas sebanyak 9%, puas sebanyak 37%, sangat puas sebanyak 63%.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat saat ini. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (Kemkes RI, 2009). Semakin tingginya tingkat kesehatan masyarakat, kebutuhan akan pemenuhan pelayanan kesehatan pun semakin meningkat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat secara menyeluruh Hatta (2013). Dalam meningkatkan derajat kesehatan yang baik maka diperlukan pelayanan kesehatan seperti klinik, puskesmas dan rumah sakit.

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan,

rawat inap dan gawat darurat (Kemkes RI, 2009). Seiring bertambahnya jumlah rumah sakit dan tuntutan pelayanan yang berkualitas oleh pasien, diharapkan rumah sakit mampu melakukan peningkatan pelayanan yang baik dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) maupun fasilitas tempat pada pemeriksaan penunjang. Dalam melakukan pelayanan rumah sakit juga mempunyai kewajiban membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Kusumapradja & Ali (2013) pelayanan rawat jalan sering diibaratkan sebagai “pintu gerbang” bagi rumah sakit, yang akan mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau tidak memakai jasa pelayanan rumah sakit tersebut. Bila dalam pelayanan ini, pasien mendapatkan pelayanan prima yang sesuai atau bahkan dapat melampaui harapan pasien, maka akan terbentuk sikap positif pasien terhadap pelayanan rawat jalan ini. Sikap positif akan

berpengaruh kepada keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang kerumah sakit tersebut, bahkan cenderung akan menjadi pasien yang loyal (Kusumapradja & Ali, 2013).

Quality Assurance merupakan suatu program berlanjut yang disusun secara objektif dan sistematis guna menilai mutu dan kewajaran asuhan terhadap penggunaan peluang untuk meningkatkan asuhan pasien dan memecahkan masalah-masalah yang terungkap. Dalam hal ini sangat berpotensi banyaknya pasien yang datang kerumah sakit tidak menutup kemungkinan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan petugas yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, pengaruh lingkungan waktu itu (Sabarguna, 2008).

RSUD Kota Mataram adalah rumah sakit umum daerah milik pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah kota mataram, RSUD Kota Mataram menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Berdasarkan hasil observasi awal ditemukan bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram pada 2017 jumlah kunjungannya yaitu 206.993 sedangkan pada tahun 2018 jumlah kunjungan menjadi 130.651. Hal ini dapat disebabkan karena pasien mengeluh kepada petugas rekam medis karena dokumen rekam medisnya belum dibawa kepoli pelayanan, yang mengakibatkan pasien menunggu lama di poli pelayanan. Menurut Natalia (2013) penurunan kunjungan pasien Rawat Jalan disebabkan kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pasien dengan pelayanan yang diterima pasien. Tujuan penelitian, untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan berdasarkan aspek hubungan pasien

dengan petugas di RSUD Kota Mataram Tahun 2019.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara deskriptif. Menurut Notoatmojdo (2012) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini akan menggambarkan aspek kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram Tahun 2019. Penelitian dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) di RSUD Kota Mataram pada Januari sampai dengan Oktober 2019. Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Mataram tahun 2018 yang berjumlah 130.651 pasien. Sampel ini diambil berdasarkan dua kriteria yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi dengan sampel berjumlah 100. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Kota Mataram. Dalam penelitian pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara terhadap pasien (TPP) Rawat Jalan RSUD Kota Mataram. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber data (pasien), dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner sebelumnya. Analisis data yang dilakukan analisis univariat yakni analisis yang dilakukan satu atau tiap variable dari hasil penelitian. Berdasarkan distribusi frekuensi analisis ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variable penelitian. Analisis data dilakukana dengan bantuan *Software SPSS (statistical package for the social sciences)* version 20.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Usia

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Usia		

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
	18-25 tahun	24	24,0 %
	26-35 tahun	39	39,0 %
	36-45 tahun	32	32,0 %
	46-50 tahun	5	5,0 %
2.	Jenis Kelamin		
	Laki – laki	47	47,0 %
	Perempuan	53	53,0 %
3.	Tingkat Pendidikan		
	SD	1	1,0 %
	SMP	6	6,0 %
	SMA	42	42,0 %
	Diploma	19	19,0 %
	S1	18	18,0 %
	S2	14	14,0 %
4.	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	1	1,0%
	PNS	22	22,0 %
	Swasta	28	28,0 %
	Buruh	6	6,0 %
	Pedagang	43	43,0 %

Hasil dari Tabel 1 dapat diuraikan bahwa katagori 26-35 adalah responden yang paling banyak yaitu 39 orang, usia 36 -45 sebanyak 32 orang, usia 18-52 sebanyak 24 orang dan yang paling sedikit usia 46- 50 tahun sebanyak 5 orang. Usia sangatlah mempengaruhi kemampuan hasil berfikir dan mencerna setiap pertanyaan karena mempengaruhi daya ingat seseorang sehingga pasien juga akan lebih mengerti dan dapat mengingat pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat memberikan pendapat tentang kepuasan yang dirasakan dan yang diterima.

Diketahui bahwa jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan dengan jumlah sebesar 53 responden dan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 47 orang. Pada jenis kelamin jumlah responden lebih dominan perempuan.

Menurut hasil pengamatan juga pada saat penelitian pasien yang berkunjung lebih dominan perempuan. Berdasarkan karakteristik pendidikan paling banyak responden adalah dengan jumlah 42 orang, kemudian diikuti responden yang tamatan Diploma sebanyak 19 orang, tamatan S1 sebanyak 18 orang, tamatan S2 sebanyak 14, tamatan SMP sebanyak 6 orang, dan terakhir tamatan paling sedikit adalah tamatan SD yaitu sebanyak 1 orang.

Tingkat pekerjaan/profesi pasien BPJS di RSUD Kota Mataram yang diambil sebagai responden yaitu berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 1 orang, PNS sebanyak 22 responden, Swasta sebanyak 28 responden, Buruh sebanyak 6 responden dan pedagang sebanyak 43 responden.

Tingkat Kepuasan Responden

Tabel 2. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Aspek Hubungan Pasien dengan Petugas

NO	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	0	0,0 %
3	Puas	37	37,0 %
3	Sangat Puas	63	63,0 %
Jumlah		100	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori Sangat Puas sebanyak 63 orang (63 %).

PEMBAHASAN

Data Demografi Responden

Penelitian ini mayoritas responden berusia 26-35 tahun yaitu sebesar 39% (39 orang). Menurut Wawan & Dewi (2010) semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam berpikir dan bekerja. Selain dari usia, jenis kelamin juga merupakan faktor yang memengaruhitingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 123 orang (54,2 %). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang memengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Fitria, 2013). Penelitian ini juga menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 42 orang (42,0%). Pendidikan merupakan upaya masyarakat untuk berperilaku atau mengadopsi perilaku dengan cara persuasi, bujukan, himbuan, ajakan, memberikan informasi, dan memberikan kesadaran (Notoatmodjo, 2012). Pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang, hal ini berkaitan dengan semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka akan semakin mudah seseorang dalam menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh. Pendidikan didapat bukan dari formal namun juga dari non formal, jadi untuk tingkat pendidikan yang rendah juga akan memperoleh informasi yang mudah dari pendidikan non formal tersebut dengan harapan perilaku yang ditimbulkan juga sesuai dengan informasi yang diperoleh

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Hubungan Pasien dengan Petugas

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek hubungan pasien dengan petugas di unit rawat jalan di RSUD Kota Mataram dalam kategori sangat puas sebesar 63 Orang (63,0%) kategori puas sebanyak 37 orang (37,0 %) dan 0 orang (0,0 %) dalam kategori Tidak puas. Menurut Sabarguna (2008), kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walau subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh hal pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk jika memang tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata bilang baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang di alami.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di RSUD Kota Mataram tahun 2019 memiliki tingkat kepuasan tinggi dengan nilai kepuasan tinggi dengan persentase 63%.

REFERENSI

- Fitria, N. (2013). Laporan Pendahuluan tentang Masalah Psikososial. Jakarta: Salemba Medika.
- Hatta. G. (2013). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Kesehatan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Rekam Medis.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Kesehatan. Kemenkes RI. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Kusumapradja, R. N. P. dan Ali, G. (2013). Analisis Hubungan Antara Kuantitas Pelayanan, Karakteristik Pasien Dan

- Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Jurnal Forum Ilmiah*. Vol. 10 (1).
- Natalia, C. (2013). Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Usada Sidoarjo. Skripsi: Universitas Airlangga.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Sabarguna (2008). Rekam Medis Terkomputerisasi. Jakarta: UI Press
- Wawan, A. dan Dewi, M. (2010). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Cakrawala Ilmu (Cetakan II).