



Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh

Desi Yanti¹, Fahrissal Akbar², Wardiati³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Aceh

Corresponding Author : ✉ desiyanty55@gmail.com

ABSTRACT

Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Berbagai faktor berkontribusi terhadap kepuasan pasien seperti karakteristik pasien yang merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode *analitik*, yang dilaksanakan pada tanggal 23 Februari s/d 3 Maret 2022 di Rumah Sakit Tk. II Iskandar Muda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 89 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan data dengan menyebarkan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah *chi square*, data diolah dengan SPSS 23. Hasil analisa univariat menunjukkan ada hubungan tanggapan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), Ketepatan waktu Pelayanan Kesehatan ($p=0,002$), waktu tunggu ($p=0,011$) dan ketidakramahan petugas ($p=0,028$) dengan Kepuasan Pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien, Ketepatan waktu Pelayanan Kesehatan, waktu tunggu, Keramahan Petugas Kesehatan dan kurang tanggapnya petugas kesehatan. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Tingkat II Kessdam untuk dapat melakukan pengawasan secara seksama pada petugas kesehatan khususnya tenaga terampil seperti perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci

Kepuasan Pasien, Ketepatan waktu Pelayanan Kesehatan, Waktu Tunggu Pelayanan Obat, Ketanggapan Petugas Kesehatan Dan Kurang Tanggapnya Petugas Kesehatan.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Sari, 2016).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan

apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2014). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan.

Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Hasil penelitian Ndambuki di Kenya menunjukkan bahwa menyatakan hanya 40,4% puas dengan pelayanan yang diberikan dirumah sakit. Begitu pula dengan pasien di Bakhtapur India dimana hanya 34,4% yang mengatakana puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit tersebut.

Fenomena yang sama juga terlihat di Indonesia di rumah sakit masih menjadi permasalahan yang membutuhkan perhatian. Hasil penelitian Latupuno (2016), menunjukkan angka kepuasaan pasien di Rumah Sakit Umum Maluku Tengah sebesar 42,8% dan penelitian Sari (2016) yang menunjukkan bahwa hanya 44,4% pasien di Sumatra Barat yang mengatakana puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berbagai faktor berkontribusi terhadap kepuasan pasien seperti karakteristik pasien yang merupakan ciri-ciri dari seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang tersebut dengan orang yang lainnya. Adapun karakteristik pasien disini yang spesifik mempengaruhi kepuasan pasien yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan kualitas pelayananyang diberikan (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut (Nursalam, 2012). Waktu tunggu dalam pelayanan rawat jalan merupakan suatu hal yang sangat penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial yang menyebabkan ketidak puasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antrianya lama, dan hal tersebut dapat mengurangi kenyamanan pasien dan bisa berpengaruh pada citra

rumah sakit dan dapat mempengaruhi kunjungan pasien dimasa mendatang (Febriyanti, 2017).

Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, seringkali masalah waktu tunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit terkadang mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien. Beberapa faktor penyebab lamanya waktu tunggu pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, kunjungan pasien yang sangat banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (Laeliyah, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (dewi, 2015) dalam penelitiannya yang berjudul hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Hasil penelitian ini menyatakan 41 responden dengan waktu tunggu pendaftaran cepat sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yaitu ada 41 (43,2%) sedangkan dari 35 responden yang memiliki waktu tunggu lama ada 35 (36,8%) yang tidak puas dengan pelayanan.

Hasil penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Hendriyansyah, 2018) dengan judul hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli interne rumah sakit Prof. Dr. M.A. Hanafiah, SM batusangkar menunjukkan dari 191 responden didapatkan hasil lebih dari sebagian 121 (63,4%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan kurang dari 90 menit, artinya lebih banyak responden merasa tidak puas dengan pelayanan, dan kurang dari sebagian 70 (36,6%) yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan data Rumah Sakit TK II Iskandar Muda diketahui bahwa kunjungan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan pada tahun 2017 sebanyak 134.413 orang, tahun 2018 137.528 orang, dan pada tahun 2019 sebanyak 150.278 orang. Dengan kunjungan setiap tahun semakin meningkat diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik. Tetapi disamping itu, banyaknya jumlah pasien rawat jalan di poli dalam ketika diwawancara banyak terdapat keluhan-keluhan, seperti keterlambatan dokter, ketidakramahan petugas, waktu tunggu yang lama, pelayanan tenaga medis yang kurang maksimal, serta pelayanan pelayanan pengobatan yang belum memuaskan dan pemberian informasi oleh petugas kurang memuaskan.

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada pasien yang melakukan kunjungan ke poli di RS TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh dengan 13 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan wawancara kepada 13 orang dan seukuruhnya mengatakan bahwa mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan harus menunggu lama untuk pengambilan obat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang “hubungan kualitas pelayanan tepat waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat Deskriptif Analitik dengan desain *Cross Sectional*. *Cross Sectional* adalah hubungan atau korelasi antara faktor risiko dengan dampak atau efeknya. Metode Deskriptif Analitik adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini dilaksanakan pada 23 Februari s/d 3 Maret 2022 di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Memperoleh izin melakukan penelitian dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah.
2. Setelah memperoleh surat izin penelitian, peneliti melakukan persiapan penelitian seperti lembar alat tulis yang digunakan pada saat penelitian.
3. Memperoleh izin untuk penelitian dari diruang Poli Penyakit Dalam RS TK II Kesdam Banda Aceh
4. Pada penelitian ini dibantu oleh 2 orang enumerator yang telah dilatih sebelumnya agar sesuai dengan kepentingan penelitian ini.
5. Kuesioner diberikan pada responden yang telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan dan sudah mendapatkan obat
6. Memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan penelitian kepada kepala ruangan yang di jadikan tempat penelitian.
7. Selanjutnya peneliti memulai mengumpulkan data dengan melakukan wawancara dengan panduan kuesioner.
8. Setelah melakukan pengumpulan data, penelitian melakukan terminasi kepada responden dengan mengucapkan terimakasih secara lisan atas kesediaanya memberikan izin dan koorperatif dalam pengumpulan data.

9. Setelah pengumpulan data selesai. Maka selanjutnya memperoleh keterangan telah selesai melakukan penelitian dari RS TK II Iskandar Muda Banda Aceh.

Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa dilakukan dengan komputer menggunakan program SPSS versi 21.0 analisa data dilakukan secara statistik deskriptif dan analitik.

Analisa Univariat

Analisa ini digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif untuk melihat distribusi frekuensi variabel-variabel yang diteliti baik variabel terikat (dependen) maupun variabel bebas (independen).

Analisa Bivariat

Untuk mengukur hubungan variabel independen dengan variabel dependen, akan dilakukan dengan menggunakan tabel silang yang dikenal dengan tabel baris kali kolom ($b \times k$) dengan derajat kebebasan (df) yang sesuai dan tingkat kemaknaan 5% ($\alpha = 0,05$). Skor diperoleh dengan menggunakan metode statistik *Chi-square test* (χ^2) dengan rumus berikut:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Dimana :

O = frekuensi observasi

E = frekuensi harapan

Bila pada tabel 3×4 terdapat nilai frekuensi harapan (*expected frequency*) < 5 lebih dari 20%, maka dilakukan marger sel (*grouping*) menjadi 3×2 atau 2×2 dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) yang sesuai. Jika setelah dilakukan penggabungan sel sehingga membentuk tabel *contingency* 2×2 terdapat nilai frekwensi harapan kurang dari 5, maka akan dilakukan upaya koreksi dengan menggunakan formula *yate's correction for continuity*, dengan rumus:

$$\chi^2 = \frac{[(O - e) - (0,5)^2]}{e}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Ketepatan Waktu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan ketepatan waktu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022 dengan $p = 0,002$.

Menurut Irawan (2016), dalam pengalaman sehari-hari, ketidak puasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain: Ketepatan waktu Pelayanan Kesehatan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rensiner (2018), dimana hasil wawancara mendalam faktor penyebab permasalahan, diantaranya pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik dan kenyamanan di ruang tunggu. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan.

Begitu pula dengan penelitian David (2014), dimana hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan pasien yang puas hanya 14% dan cukup puas 60%. Ketidakpuasan tertinggi (>50%) didapatkan pada aspek keterlambatan dokter dan permintaan maaf dari dokter ketika terlambat. Hasil menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dengan keterlambatan petugas kesehatan dalam mendapatkan pelayanan di instalasi rawat jalan rumah sakit ($p < 0,001$).

Asumsi peneliti terhadap hasil penelitian ini adalah masalah yang sering muncul di instalasi rawat jalan adalah lamanya waktu tunggu penyampaian data rekam medis pasien ke meja dokter, sehingga diperlukan sistem informasi. Masalah utama lain yang sering terjadi disebagian besar rumah sakit adalah keterlambatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Ketidaktepatan waktu pelayanan inilah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung khususnya responden yang memiliki aktivitas keluar rumah (pekerja). Hal inilah yang diduga menjadi dasar adanya hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Hubungan Keramahan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan Keramahan Petugas Kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli

penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022. dengan $p = 0,028$.

Pelayanan kesehatan yang bermutu yakni pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Pemberi pelayanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang pelayanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan salah satunya dengan memberikan pelayanan yang ramah sehingga penerima pelayanan merasakan kepuasan (Pohan, 2012).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rambey (2021), menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien badan penyelenggara jaminan sosial dengan pasien umum berdasarkan bukti fisik (tangible) dengan nilai $p = 0,002$, reliabilitas dengan $p = 0,005$, daya tanggap dengan $p = 0,007$ Berdasarkan jaminan dengan $p = 0,002$, berdasarkan keramahan petugas dengan $p = 0,006$.

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022 dengan $p = 0,011$.

Menurut Dewi (2015), waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruang pemeriksaan dokter (Marno, 2002). Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak

maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Bustami, 2013).

Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan kurang tanggap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022. dengan $p = 0,000$.

Teori ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Supranto (2012), bahwa suatu pemasaran jasa banyak melibatkan adanya tingkat tanggap dari suatu konsumen untuk memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan. Bentuk konkrit daya tanggap yang dapat ditunjukkan oleh pemberi jasa terhadap konsumen adalah adanya respon timbal balik antara petugas kesehatan dan pasien guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama.

Begitu pula dengan hasil penelitian Sari (2016), dimana hasil penelitian menunjukkan didapatkan ada hubungan antara tangible ($p\text{-value}=0,000$) dengan OR 29,000, *reability* ($p\text{-value} =0,000$) dengan OR 63,000, *responsiveness* ($p\text{value}=0,000$) dengan OR 63,000, *assurance* ($p\text{-value}=0,000$) dengan OR 104,000 dan krtanggapan (*empaty*) ($p\text{-value}-0,000$) dengan OR 108,818 dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Tahun 2022, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

- Terdapat hubungan ketepatan waktu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam dengan $p = 0,002$.
- Ada hubungan Keramahan Petugas Kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam dengan $p = 0,028$.
- Adahubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam dengan $p = 0,011$.
- Ada hubungan ketanggapan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli penyakit dalam dengan $p = 0,000$.

DAFTAR PUSTAKA

Adhytyo dan Mulyaningsih). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*; 2012.

- Ahmad, Awaluddin. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah pada Operasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo*. Wonosobo: Universitas Sains AlQur'an; 2019.
- Andriani. *Metodologi Penelitian*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka; 2014.
- Bustami, M.S. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2013.
- Citra.(2011). *Unit Gawat Darurat*.<http://www.citraharapan.com/2011/04/unit-gawat-darurat-ugd.html>.
- David. *Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. Vol: 28(1). Hal: 31-5. 2014.
- Dewi, Aulia Utami. *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo Tahun 2015*. Surakarta. Universitas muhamdiah; 2015.
- Dzomeku, V. M., Baetilayo., Atinga, P, Tuluku., Mantey, R. E. *In patient satisfaction with nursing care : A case study at Kwame Nkrumah University of science and Technology Hospital*. *International Journal of Research In medical and Health Science* 1(2), 19-24; 2013.
- Febriyanti DH. *Deskripsi FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013*. [Skripsi]. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro; 2017.
- Fitriyani. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2016.
- Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi.Revisi. Jakarta: Penerbit PT BumiAksara; 2019