

HUBUNGAN JAMINAN LAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN

John Barker Liem¹, Zulfendri² dan Juanita³

¹Jurusan Administrasi Rumah Sakit, Universitas Sumatera Utara Medan

Email: nezohn123@gmail.com

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Universitas Sumatera Utara Medan

Email: zulfendri_jolly@yahoo.com

³Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Universitas Sumatera Utara Medan

Email: joean_ita@yahoo.com

ABSTRAK

Jaminan layanan dan kepuasan pasien adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan satu sama lain. Semakin baik jaminan layanan dari sebuah jenis pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi minat pasien untuk datang berobat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan jaminan layanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang datang berobat kedua kalinya di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan dengan jumlah sampel 100 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data pada uji bivariate dengan Chi Square. Hasil penelitian diketahui 56 pasien yang termasuk kategori jaminan layanan baik terdapat 22 pasien merasa kurang puas dan 34 pasien merasa puas, kemudian dari 44 pasien yang termasuk kategori jaminan layanan kurang baik terdapat 32 pasien merasa kurang puas dan 12 pasien merasa puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien yang diperoleh nilai probabilitas p (0,001). Kepada pihak RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan untuk memperhatikan kesesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera, ketepatan waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan, dan sikap perawat dalam menjaga kerahasiaan pasien sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Jaminan Layanan, Kepuasan, Pasien

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit memiliki aktifitas dengan memberikan pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sebagai target utama. Oleh sebab itu, sumber daya yang ada khususnya sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan tersebut. Banyak rumah sakit yang tidak dapat melaksanakan fungsi utamanya dengan baik oleh karena kurangnya sumber daya kesehatan yang dimilikinya. Semakin kompleks sebuah jenis pelayanan maka semakin banyak pilihan bagi pasien dan semakin tinggi minat pasien dalam mendapatkan jenis pelayanan yang ditawarkan (Trisnantoro, 2005).

Jaminan layanan, yaitu keramahan, kompetensi yang dimiliki seperti pengetahuan, kemampuan, dan keahlian sehingga memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, perilaku dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Parasuraman, 1990).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkannya dengan yang diharapkan. Dalam hal ini, kepuasan pasien adalah bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan

jaminan layanan kesehatan. Untuk itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien haruslah menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran jaminan layanan kesehatan (Pohan, 2007).

Adapun dua hal yang menentukan penilaian pasien terhadap jaminan layanan, yakni: (1) harapan pasien terhadap jaminan layanan (*expected quality*) dan (2) persepsi pasien atas jaminan layanan (*perceived quality*). Berdasarkan hal tersebut diatas, maka nilai ukur keberhasilan terhadap suatu perusahaan jasa dimana dalam hal ini rumah sakit, lebih banyak ditentukan oleh penilaian pasien tentang jaminan layanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut dengan segala unsur yang ada di dalam lingkungan internal, serta unsur yang berada di luar perusahaan yang saling berinteraksi dan mempengaruhi keberhasilan perusahaan jasa/ rumah sakit dalam mencapai kepuasan pasien (Irawan, 2008).

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan melalui observasi dan wawancara terhadap 30 pasien yang sedang berobat jalan, mengungkapkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan antara lain bahwa:

- (a) Pelayanan yang diberikan dokter masih kurang dimana hal ini terlihat dari ketidaksesuaian dan ketidaktepatan jadwal pemeriksaan dokter yang tertera. Hal ini diasumsikan oleh karena dokter terkendala perjalanan dari praktek rumah sakit lain dan waktu kunjungan di ruang rawat inap yang lama,
- (b) Tampak perilaku beberapa perawat yang kurang menguasai pelayanan sehingga kurang mampu melayani pasien. Dalam hal ini, beberapa perawat sering di rotasi dengan perawat yang belum ada pengalaman atau perawat baru,
- (c) Sikap perawat yang kurang ramah, dimana terlihat perawat memilih-milih dalam bersikap apabila mengenali pasien dan keluarganya, ataupun pasien dan keluarganya yang sering mengadu ke atasan oleh karena ada unsur kedekatan dengan pemilik RS atau Direktur beserta jajarannya, yang seolah-olah terlihat adanya diskriminasi.

Dari hasil observasi dan wawancara tersebut, penulis melihat bahwa jaminan layanan yang diberikan oleh rumah sakit masih kurang memuaskan pasien sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan jaminan layanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan?

Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan jaminan layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*), dimana pengukuran variabel dependen dilakukan bersamaan dengan pengukuran variabel independen. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Penelitian ini dilakukan dari Januari 2017 hingga September 2017.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat kedua kalinya di unit rawat jalan selama penelitian dilakukan. Oleh karena itu, jumlah populasi tidak diketahui. Karena jumlah populasi tidak diketahui maka penentuan besar sampel menggunakan formula Lemeshow (1997). Besar sampel yang diperoleh adalah 100 orang dengan penentuan sampel berdasarkan proporsi pada lima poliklinik dimana masing-masing poliklinik terdapat sampel 20 orang.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara yang berpedoman pada instrumen penelitian yang telah dipersiapkan terlebih dahulu dengan jawaban tertutup. Untuk melengkapi hasil wawancara tersebut peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang tersedia terkait dengan penelitian ini.

Metode analisis data dengan menggunakan analisis univariat untuk mendapatkan gambaran tentang distribusi frekuensi responden dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu jaminan layanan dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi Square* dengan $\alpha=0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada tabel 1, menunjukkan bahwa sebagian besar berumur 46 – 70 tahun yaitu sebanyak 64 orang (64%), sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 56 orang (56%), sebagian besar responden berpendidikan SLTP yaitu sebanyak 41 orang (41%), dan sebagian besar responden yang bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 52 orang (52%).

Hasil penelitian pada tabel 2, menunjukkan bahwa jaminan layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, sebagian besar responden menilai baik sebanyak 56 orang (56%). Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, sebagian besar responden menilai kurang puas yaitu sebanyak 54 orang (54%).

Hasil penelitian pada tabel 3, menunjukkan bahwa jaminan layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan dalam hal: (1) keamanan yang dirasakan oleh pasien, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 76 orang (76%), (2) kesesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera, sebagian besar responden menilai kurang baik sebanyak 62 orang (62%), (3) ketepatan waktu dokter, sebagian besar responden menilai kurang baik sebanyak 62 orang (62%), (4) cara dokter memberikan kepercayaan dengan pengetahuan yang dimilikinya, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 65 orang (65%), (5) kemanjuran obat yang diberikan oleh dokter, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 62 orang (62%), (6) sikap ramah dari dokter, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 53 orang (53%), (7) sikap ramah dari perawat, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 61 orang (61%), (8) sikap dokter dalam menjaga kerahasiaan pasien, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 56 orang (56%), (9) sikap perawat dalam menjaga kerahasiaan pasien, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 56 orang (56%).

Hasil penelitian pada tabel 4, menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan dalam hal: (1) keamanan yang dirasakan oleh pasien, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 73 orang (73%), (2) kesesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera, sebagian besar responden menilai kurang baik sebanyak 64

orang (64%), (3) ketepatan waktu dokter, sebagian besar responden menilai kurang baik sebanyak 58 orang (58%), (4) cara dokter memberikan kepercayaan dengan pengetahuan yang dimilikinya, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 63 orang (63%), (5) kemanjuran obat yang diberikan oleh dokter, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 57 orang (57%), (6) sikap ramah dari dokter, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 54 orang (54%), (7) sikap ramah dari perawat, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 61 orang (61%), (8) sikap dokter dalam menjaga kerahasiaan pasien, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 53 orang (53%), (9) sikap perawat dalam menjaga kerahasiaan pasien, sebagian besar responden menilai cukup baik sebanyak 52 orang (52%).

Hasil analisis tabulasi silang antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien pada tabel 5, menunjukkan bahwa dari 56 orang yang termasuk kategori jaminan layanan yang baik terdapat 22 orang (39,3%) yang merasa kurang puas dan 34 orang (60,7%) yang merasa puas, kemudian dari 44 orang yang termasuk kategori jaminan layanan yang kurang baik terdapat 32 orang (72,7%) yang merasa kurang puas dan 12 orang (27,3%) yang merasa puas. Berdasarkan analisis bivariat antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai probabilitas p (0,001), artinya ada hubungan yang signifikan antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Proporsi (%)
1	Umur		
	20 – 45 tahun	36	36
	46 – 70 tahun	64	64
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	56	56
	Perempuan	44	44
3	Pendidikan		
	SD	7	7
	SLTP	41	41
	SLTA	42	42
	PT	10	10
4	Pekerjaan		
	PNS (Pegawai Negeri Sipil)	6	6
	Pegawai Swasta		
	Wiraswasta	15	15
	Ibu Rumah Tangga	52	52
		27	27
Jumlah		100	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jaminan Layanan dan Kepuasan Pasien

Variabel	n	%
Jaminan Layanan		
Kurang Baik	44	44
Baik	56	56
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	54	54
Puas	46	46
Jumlah	100	100

Tabel 3. Kuesioner Jaminan Layanan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Variabel	Jaminan Layanan								Jumlah	
	Kurang Baik		Cukup Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Keamanan yang dirasakan oleh pasien	11	11	76	76	13	13	0	0	100	100
2. Kesesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera	62	62	23	23	15	15	0	0	100	100
3. Ketepatan waktu dokter	57	57	25	25	18	18	0	0	100	100
4. Cara dokter memberikan kepercayaan dengan pengetahuan yang dimilikinya	11	11	65	65	24	24	0	0	100	100
5. Kemanjuran obat yang diberikan oleh dokter	4	4	62	62	34	34	0	0	100	100
6. Sikap ramah dari dokter	23	23	53	53	24	24	0	0	100	100
7. Sikap ramah dari perawat	19	19	61	61	20	20	0	0	100	100
8. Sikap dokter dalam menjaga kerahasiaan pasien	14	14	56	56	30	30	0	0	100	100
9. Sikap perawat dalam menjaga kerahasiaan pasien	35	35	56	56	9	9	0	0	100	100

Tabel 4. Kuesioner Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Variabel	Kepuasan Pasien								Jumlah	
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Keamanan yang dirasakan oleh pasien	12	12	73	73	15	15	0	0	100	100
2. Kesesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera	64	64	22	22	14	14	0	0	100	100
3. Ketepatan waktu dokter	58	58	24	24	18	18	0	0	100	100

4. Cara dokter memberikan kepercayaan dengan pengetahuan yang dimilikinya	11	11	63	63	26	26	0	0	100	100
5. Kemanjuran obat yang diberikan oleh dokter	5	5	57	57	38	38	0	0	100	100
6. Sikap ramah dari dokter	23	23	54	54	23	23	0	0	100	100
7. Sikap ramah dari perawat	19	19	61	61	20	20	0	0	100	100
8. Sikap dokter dalam menjaga kerahasiaan pasien	15	15	53	53	32	32	0	0	100	100
9. Sikap perawat dalam menjaga kerahasiaan pasien	36	36	52	52	12	12	0	0	100	100

Tabel 5. Hubungan Jaminan Layanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Jaminan Layanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	32	72,7	12	27,3	44	100	0,001
Baik	22	39,3	34	60,7	56	100	

Berdasarkan hasil uji bivariat dengan menggunakan analisis *Chi-Square* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai p ($0,001$) $<$ $0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan jaminan layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta (Kurniawan, 2017). Hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang juga menemukan dimensi jaminan layanan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja (Juwita, dkk, 2017).

Berdasarkan kuesioner jaminan layanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menilai jaminan layanan yang kurang baik dan yang menyebabkan sebagian besar responden juga merasa kurang puas adalah adanya ketidaksesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera dengan kedatangan dokter sehingga responden merasa bosan karena harus menghabiskan waktu yang lama di rumah sakit akibat dokter yang kurang disiplin dan timbul rasa kecewa. Penilaian selanjutnya adalah adanya ketidaktepatan waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan dimana terlihat dokter terkesan menunda-nunda waktu untuk memulai pemeriksaan dan terkadang dokter dapat meninggalkan ruang pemeriksaan secara tiba-tiba karena ada pasien rawat inap yang membutuhkan dokter segera atau terkadang tanpa ada pemberitahuan sebelumnya.

Sejalan dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta yang menyatakan bahwa ada hubungan jaminan layanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS (Hastuti, dkk, 2017).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan,
2. Sebagian besar responden yang menilai jaminan layanan itu kurang baik yang menyebabkan sebagian besar responden juga merasa kurang puas adalah adanya ketidaksesuaian jadwal pemeriksaan dokter yang tertera dengan kedatangan dokter dan adanya ketidaktepatan waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan adalah sebagai berikut:

1. Pihak rumah sakit harus melakukan mediasi terhadap dokter yang bersangkutan dengan kesepakatan yang di buat apakah dokter yang bersangkutan ingin memperbaiki perilaku dengan lebih disiplin atau apakah mengubah jam pelayanan yang sesuai dengan keinginan dokter tersebut. Apabila permasalahan tersebut terulang kembali setelah mediasi, maka dapat dilakukan mediasi ulang atau teguran langsung kepada dokter yang bersangkutan.
2. Pihak rumah sakit harus dapat menegur dan menanyakan langsung kendala dokter kenapa menunda waktu pemeriksaan, serta melakukan mediasi antara dokter dan perawat agar dapat berkoordinasi dan berkolaborasi dengan baik.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Prof. Dr. Dra. Ida Yustina, M.Si selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Ir. Etti Sudaryati, M.K.M, Ph.D selaku Program Studi S2 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, Dr. Drs. Zulfendri, M.Kes dan Dr. Juanita, SE, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga penelitian ini selesai.

REFERENSI

- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., dan Hadiyatma, D., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, Yogyakarta. Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Vol. 11, Nomor 2.
- Irawan, D. H., 2008. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., dan Rahman, F., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang, Kalimantan Tengah. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 4, Nomor 2.

- Kurniawan, A., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi, Surakarta. *Infokes*, Vol. 7, Nomor 1, hal: 119-124.
- Lemeshow, S., 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L., 1990. *Delivering Quality Service. The Free Press, Maxwell Macmillan, Canada*.
- Pohan, I. S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Trisnantoro, L., 2005. *Aspek Strategi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Penerbit Andi.