

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT PERMATA BUNDA PURWODADI TAHUN 2015

Mustafiah*),Eti Rimawati**)

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

***) Pengajar Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Email : fiahmusta45@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal di Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi ruang pendaftaran pasien rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat menjadi satu ruangan, tidak adanya nomor antrian untuk pasien yang akan mendaftar, tidak ada ruang tunggu untuk pasien yang akan mendaftar. Kemampuan petugas dalam melayani pasien dan kejelasan informasi yang disampaikan petugas di tempat pendaftaran tidak memuaskan. Tujuan penelitian adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan Studi Kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap 63 pasien yang diambil berdasarkan *Accidental Sampling*.

Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian bahwa besar responden berjenis kelamin perempuan (71,4%), dengan kelompok umur antara 22 – 29 tahun (34,9%), bekerja sebagai pegawai swasta (42,9%), dan berpendidikan terakhir SMA (39,7%). Terkait dengan pelayanan di tempat pendaftaran 50,8% sudah puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran, namun 60,3% tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran dan 49,2% kurang puas dengan jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran. Sedangkan pelayanan petugas pendaftaran 60,3% sudah puas terhadap pelayanan petugas di tempat pendaftaran, namun 63,5% kurang puas terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran dan 61,9% kurang puas terhadap kecepatan petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit untuk penambahan nomor antrian, pemberian ruang tunggu, fasilitas, penambahan jumlah tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran. Disarankan petugas lebih memperhatikan kejelasan informasi yang akan disampaikan, kemampuan dan kecepatan petugas dalam melayani pasien lebih ditingkatkan, dan disarankan adanya pelatihan performa pelayanan prima untuk petugas pendaftaran.

Kata Kunci : kepuasan, Pelayanan di Pendaftaran, Pelayanan Petugas Pendaftaran

"PATIENT SATISFACTION OF SERVICE IN IN PLACE OF REGISTRATION AT PERMATA BUNDA HOSPITAL PURWODADI 2015"

Mustafiah*),Eti Rimawati**)

*) alumni of the faculty of health the university of dian nuswantoro

**) teaching health faculty of the university of dian nuswantoro

Email : fiahmusta45@gmail.com

ABSTRACT

Background : *Quality health care is a health service that can satisfy any health care service users. Based on initial surveys in the hospital registration space Purwodadi Mother Jewel outpatient, inpatient and emergency into one room, the absence of queue number for patients who will be registering, there is no waiting area for patients who will sign up. The ability of officers in serving the patients and the clarity of the information submitted in the registration place of the officer was not meumaskan. The purpose of the study is to know the description of patient satisfaction of patients to services in place of registration at Permata Bunda hospital purwodadi.*

Method : *The type of research with the approach used is descriptive research case study .Data collection of interviews conducted with 63 patientswith the techniques accidental sampling*

Result : *Based on partial results showed that the respondents-sex big woman (71.4%), by age group amongst the 22 – 29 years old (34.9%), working as an employee of private (42,9%), and the last HIGH SCHOOL educated (39.7%). Associated with the service at the place of registration of 50.8% already satisfied against the Ministry in place of registration, however, 60.3% not satisfied against convenience waiting room in the place of registration and 49,2% the number of seats that are in the waiting room of the place of registration. While the registration officer services 60.3% already satisfied against officers in the registration, but tmpat 63,5% less satisfied against the clarity of the information submitted in the registration officer and 61,9% less satisfied against the speed of the officers in serving patients in the place of registration. Was recommended to the hospital to increase the number of the queue , the provision of the waiting room , facilities , the additional seat , and the convenience of the waiting room in place of registration .Suggested officers more attention to the clarity of information will be delivered , the ability and speed officer in a further improved serve patients , and suggested the training in the performances of excellent service to the registration.*

Keywords : *satisfaction , in the registration of service , registration service officers*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik.⁽¹⁾

Ada 5(lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu 1. kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga ketrampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. 2. Empati (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Disamping itu empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Empati diyakini berpengaruh

terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe dari hubungan sosial kita sehari-hari, tanpa empati komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien akan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan. 3. Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi. 4. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. 5. Jaminan Kepastian (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan.⁽²⁾

Berdasarkan survey awal yang telah dilakukan untuk menjadikan tempat pendaftaran sebagai objek penelitian karena keadaan ruang pendaftaran yang sempit, tidak adanya nomer antrian dan ruang tunggu pasien serta kemampuan petugas yang kurang memuaskan dalam melayani pasien dan kurang jelasnya penyampaian informasi kepada pasien.

Dengan alasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi Tahun 2015”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, artinya suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.⁽³⁾ Metode pendekatan yang digunakan adalah Studi Kasus artinya dilakukan dengan cara meneliti suatu permasalahan melalui suatu kasus yang terdiri dari unit tunggal..

1. Variabel Penelitian

- a. Kepuasan pelayanan di tempat pendaftaran
- b. Kepuasan pelayanan petugas pendaftaran

2. Definisi Operasional

Tabel 1

Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi operasional
1.	Kepuasan Pelayanan di tempat pendaftaran	Kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran meliputi pelayanan antrian, ruang tunggu yang nyaman, dan prosedur pelayanan yang jelas atau dibuan standar operasional prosedur (SOP).
2.	Kepuasan Pelayanan petugas pendaftaran	Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran meliputi keramahan, kecepatan dalam melayani pasien, informatif, dan ketepatan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien.

3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RS Permata Bunda Purwodadi dengan jumlah 171 pasien. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 63 responden. Dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien yang sudah mendaftar di tempat pendaftaran.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari hasil observasi tentang data kunjungan pasien di ruang rekam medis.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner berupa pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran RS Permata Bunda Purwodadi.

6. Pengolahan Data

a. *Editing*

Hasil wawancara dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu.⁽⁴⁾

b. *Coding*

Setelah semua kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng"kodean" atau "koding", yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi angka atau bilangan.⁽⁴⁾

c. *Tabulating*

Mengumpulkan data-data sesuai dengan tujuan penelitian,

kemudian memasukkan kedalam tabel yang sudah disiapkan untuk lebih memudahkan dalam menganalisis.

d. Penyajian Data

Menyajikan data dalam bentuk analisa deskriptif untuk menggunakan hasil pengamatan dan hasil wawancara.

7. Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dimana memeparkan hasil penelitian yang diperoleh kemudian membandingkan dengan teori yang ada untuk diambil kesimpulan tanpa melakukan uji statistik. Analisa deskriptif (*Univariate*) adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.⁽³⁾

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1.	Laki – laki	18	28,6%
2.	Perempuan	45	71,4%
Σ		63	100%

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (71,4%) dibandingkan yang berjenis kelamin laki – laki (28,6%).

b. Umur

Tabel 4.2

Distribusi frekuensi responden menurut umur

No	Umur	F	%
1.	10 – 19 tahun	5	7,9%
2.	20 – 29 tahun	22	34,9%
3.	30 – 39 tahun	15	23,8%
4.	40 – 49 tahun	11	17,5%
5.	50 – 59 tahun	7	11,1%
6.	60 – 69 tahun	1	1,6%
7.	70 – 79 tahun	2	3,2%
Σ		63	100%

Setelah dilakukan penelitian diketahui bahwa umur termuda responden 15 tahun dan tertua 73 tahun. Berdasarkan data diperoleh, sebagian besar berumur 20 – 29 tahun (34,9%), sedangkan yang paling rendah berumur 60 – 69 tahun (1,6%).

c. Pekerjaan

Tabel 4.3

Distribusi frekuensi responden menurut pekerjaan

No	Pekerjaan	f	%
1.	Ibu rumah tangga	13	20,6%
2.	Pegawai negeri	3	4,8%
3.	Pensiunan	1	1,6%

4.	Petani	14	22,2%
5.	Swasta	27	42,9%
6.	Wiraswasta	5	7,9%
Σ		63	100%

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta (42,9%) dan yang paling rendah bekerja sebagai pensiunan (1,6%).

d. Pendidikan terakhir

Tabel 4.4

Distribusi frekuensi responden menurut pendidikan terakhir

No	Pendidikan terakhir	f	%
1.	SD	15	23,8%
2.	SMP	19	30,2%
3.	SMA	25	39,7%
4.	SARJANA	4	6,3%
Σ		63	100%

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, sebagian besar berpendidikan terakhir SMA (39,7%) dan yang paling rendah berpendidikan SARJANA (6,3%).

2. Pelayanan di tempat pendaftaran pasien
 Hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien dari 63 sampel dalam penelitian ini hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.5

Pelayanan di tempat pendaftaran pasien

No	Pertanyaan	Tdk Puas		Krg Puas		Puas		Σ	
		f	%	F	%	f	%	F	%
1.	Kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran	6	9,5%	25	39,7%	32	50,8%	63	100%
2.	Kepuasan pasien terhadap pelaksanaan antrian di tempat pendaftaran	30	47,6%	23	36,5%	10	15,9%	63	100%
3.	Kepuasan pasien terhadap fasilitas di ruang tunggu tempat pendaftaran	26	41,3%	28	44,4%	9	14,3%	63	100%
4.	Kepuasan pasien terhadap kebersihan ruang tunggu di tempat pendaftaran	20	31,7%	28	44,4%	15	23,8%	63	100%
5.	Kepuasan pasien terhadap jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran	23	36,5%	31	49,2%	9	14,3%	63	100%
6.	Kepuasan pasien terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran	38	60,3%	17	27%	8	12,7%	63	100%

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran masih ditemukan pasien yang belum puas diantaranya sebagai berikut :

a. Kepuasan pasien terhadap pelaksanaan antrian di tempat pendaftaran di peroleh hasil yang merasa tidak puas sebanyak 47,6% dan yang merasa kurang puas sebanyak 36,5%.

Menurut Herjanto Teori antrian ialah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi biaya dan keefektifan suatu sistem antrian. Teori antrian berusaha mencari optimalitas dari suatu keadaan antrian, yaitu meminimalkan biaya total yang timbul, baik yang dihadapi oleh pelanggan maupun pemberi layanan secara bersama-sama.⁽⁵⁾

- b. Kepuasan pasien terhadap fasilitas di ruang tunggu pendaftaran di peroleh hasil yang merasa kurang puas sebanyak 44,4% dan yang merasa tidak puas sebanyak 41,3%. Setiap rumah sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu. Standar pelayanan minimal dirawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/ Menkes/ SK/ II/2008 adalah kurang atau sama dengan 60 menit.⁽⁶⁾
- c. Kepuasan pasien terhadap kebersihan di ruang tunggu tempat pendaftaran diperoleh hasil yang merasa kurang puas 44,4% dan yang merasa tidak puas sebanyak 31,7%.
- d. Kepuasan pasien terhadap jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran diperoleh hasil yang merasa kurang puas

sebanyak 49,2% dan yang merasa tidak puas sebanyak 36,5%.

- e. Kepuasan pasien terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran diperoleh hasil yang merasa tidak puas sebanyak 60,3% dan yang merasa kurang puas sebanyak 27%.

3. Pelayanan petugas pendaftaran

Hasil penelitian yang dilakukan pada dimensi mutu pelayanan petugas pendaftaran pasien dari 63 sampel dalam penelitian ini hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.6

Pelayanan petugas di tempat pendaftaran pasien

No	Pertanyaan	Tdk puas		Krg puas		Puas		Σ	
		f	%	F	%	f	%	f	%
1.	Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas di tempat pendaftaran	6	9,5%	19	30,2%	38	60,3%	63	100%
2.	Kepuasan pasien terhadap keramahan petugas di tempat pendaftaran	6	9,5%	22	34,9%	35	55,6%	63	100%
3.	Kepuasan pasien terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran	6	9,5%	40	63,5%	17	27%	63	100%
4.	Kepuasan pasien terhadap kecepatan petugas dalam pelayanan pendaftaran	6	9,5%	39	61,9%	18	28,6%	63	100%
5.	Kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas dalam melayani pasien di tempat pendaftaran	19	30,2%	30	47,6%	14	22,2%	63	100%

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran masih ditemukan pasien yang belum puas diantaranya sebagai berikut :

- a. Kepuasan pasien terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran

diperoleh hasil yang merasa kurang puas sebanyak 63,5% dan yang merasa tidak puas sebanyak 9,5%.

Sepuluh pedoman mengkomunikasikan dalam informasi, cari kejelasan akan informasi yang ingin disampaikan, kejelasan tujuan dari pemberian

informasi, berkonsultasi dalam perencanaan komunikasi, gunakan kesempatan terbaik dalam menyampaikan informasi, tekanan informasi yang ingin disampaikan, menangani lebih lanjut informasi yang telah anda berikan, pastikan tindakan anda memberikan informasi, cobalah untuk tidak hanya dimengerti tapi juga untuk mengerti.⁽⁷⁾

- b. Kepuasan pasien terhadap kecepatan petugas dalam pelayanan di tempat pendaftaran diperoleh hasil yang merasa kurang puas sebanyak 61,9% dan yang merasa tidak puas sebanyak 9,5%.

Kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi salah satunya adalah efisiensi pelayanan kesehatan, apalagi sumber data pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dari pada memaksimalkan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang kurang baik disamping menyebabkan resiko yang tidak perlu terjadi dan kurang nyamannya pasien, serta memakan waktu yang lama untuk memperbaiki.⁽⁸⁾

- c. Kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas dalam melayani pasien di tempat

pendaftaran diperoleh hasil yang merasa kurang puas sebanyak 47,6% dan yang merasa tidak puas sebanyak 30,2%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi tahun 2015 diperoleh sampel sebanyak 63 pasien, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan di tempat pendaftaran
Terkait dengan pelayanan di tempat pendaftaran 50,8% sudah puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran, namun 60,3% tidak puas terhadap kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran dan 49,2% kurang puas dengan jumlah tempat duduk yang ada di ruang tunggu tempat pendaftaran.
2. Pelayanan petugas pendaftaran
Terkait dengan pelayanan petugas pendaftaran 60,3% sudah puas terhadap pelayanan petugas di tempat pendaftaran, namun 63,5% kurang puas terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran dan 61,9% kurang puas dengan kecepatan petugas dalam pelayanan pendaftaran.

SARAN

Dilihat dari pendapat pasien mengenai apa yang menyebabkan pasien merasa belum puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pelayanan di tempat pendaftaran
 - a. Diharap kepada pihak Rumah Sakit untuk penambahan nomor antrian di tempat pendaftaran agar pelaksanaan antrian berjalan sesuai dengan prosedur antrian.
 - b. Pemberian ruang tunggu, fasilitas, penambahan jumlah tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu di tempat pendaftaran pasien agar pasien tidak menunggu diluar ruangan pendaftaran.
2. Pelayanan petugas pendaftaran.
 - a. Disarankan petugas lebih memperhatikan kejelasan informasi yang akan disampaikan kepada pasien supaya pasien tidak merasa bingung ketika sudah selesai mendaftar di ruang pendaftaran.
 - b. Disarankan kecepatan petugas dalam pelayanan lebih ditingkatkan.
 - c. Disarankan kemampuan petugas dalam melayani pasien lebih ditingkatkan karena sebagian besar petugas pendaftaran berpendidikan terakhir SMA.

- d. Disarankan adanya pelatihan untuk performa pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, azrul. *Pengantar Adminstrasi Kesehatan Edisi Ketiga*, Jakarta 1980.
2. Pasuruaman, dkk. *Aspek-Aspek Mutu Pelayanan*, 1985
3. Notoatmodjo, soekidjo. *metodologi penelitian kesehatan*, Edisi Revisi. Rineka Cipta, Jakarta 2005.
4. Notoatmodjo, soekidjo. *metodologi penelitian kesehatan*. Rineka cipta, Jakarta 2012.
5. Herjanto, Eddy. *Sains Manajemen Aanalisa Kuantitatif Untuk Pengambilan Keputusan*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta 2009
6. Direktur Jendral Republik Indonesia, Direktorat Pelayanan Medik. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/ Menkes/ SK/ II/2008*, Standar pelayanan minimal dirawat jalan, 2008.
7. Masykur,Wiratmo. *Cara Menyampaikan Informasi Secara Tepat*, 1996:224. <http://neopluck.blogspot.com/2015/02/cara-menyampaikan-informasi-secara-tepat.html> (diakses 31 Juli 2015)
8. teori Lori Diptere Brown, et al. Kegiatan menjaga mutu dapat menyangkut beberapa dimensi.