

PATIENT SATISFACTION OF SERVICE TPPRJ in SEMARANG ENLISTED RS Bhakti WIRA TAMTAMA SEMARANG 2015

Eni Sutini *), Eti Rimawati,SKM, M.Kes **)

*)AlumniFakultasKesehatanUDINUS

***)Staf Pengajar Fakultas Kesehatan UDINUS

Email :Enisutini@gmail.com

ABSTRACK

Background: Based on the initial survey was done peneilti , number of outpatient visits in the RS Bhakti Wira Tamtama Semarang average of 350 patients / day rose from the previous year , the upside patients increased from the previous year causes the patient to be waiting in line to register, it is certainly gave rise to the perception of the patient about the length of service or when registering and also the means / registration booth and lounge area that it is still kurang.Penelitian aims to describe the level of people's satisfaction with the quality of public services performed by the service unit TPPRJ Bhakti Wira Tamtama Semarang .

Method:Type of research is descriptive quantitative croos sectional approach. The sample was 50 patients were selected by *quota sampling* . The data collected by using the interview .

Result:Based on observations during the study in getting respondents 20-29 years (24 %) , female (52 %) , high school educated (28 %) , and had a job PNS / TNI / police (34 %) . The result of the calculation IKM after conversion 76.5735 so that the quality of service including B , performance Good service unit .

Public satisfaction index can be measured by the RS to determine the quality of her health ministry . Should be conducted regularly to the hospital to find out the quality of service .

Keywords : Community Satisfaction Index , Outpatient Services
Literature : 15 (2000-2010)

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan masyarakat, yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap.⁽¹⁾

Salah satu pelayanan administrasi di rumah sakit adalah rekam medis. Dijelaskan lebih lanjut dalam Permenkes No.269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis, bahwa membuat *medical record* berdasar ketentuan yang telah ditentukan.⁽²⁾ Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi pasien, *provider* dan masyarakat. Pencapaian *outcome* yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu klinis merupakan bagian dari mutu pelayanan kesehatan. Pada kenyataannya

definisi dari mutu klinis sulit untuk dapat ditetapkan secara universal, namun demikian dikembangkannya konsep *Clinical Governance* yang dapat dijelaskan sebagai pengelolaan klinis atau manajemen klinis untuk penjaminan (*quality assurance*) dan peningkatan mutu (*quality improvement*) pelayanan klinis / rumah sakit, merupakan salah satu langkah maju, dalam upaya manajemen mutu pelayanan kesehatan.⁽³⁾

Pada era globalisasi pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan rumah sakit yang lainnya. Rumah sakit dikatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan elemen yang dapat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan kepada pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu tertentu

rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut di karenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Peningkatan mutu rumah sakit harus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat, disertai peningkatan efisiensi dan produktivitas di bidang manajemen, sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit, standar profesi, dan standar operasional prosedur⁽⁷⁾.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai mana di amanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu di susun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data IKM juga dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan mendorong setiap unit pelayanan

untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.⁽⁴⁾

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan peneliti, angka kunjungan pasien rawat jalan di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang rata-rata 350 pasien/ hari yang naik dari tahun sebelumnya, trend kenaikan pasien yang meningkat dari tahun sebelumnya menyebabkan pasien harus mengantri untuk mendaftar, hal ini tentunya memunculkan persepsi dari pasien tentang lamanya pelayanan atau waktu mendaftar dan juga sarana / loket pendaftaran dan ruang tunggu yang dirasa masih kurang. Untuk itu peneliti berminat untuk mengangkat judul, *Kepuasan Pasien terhadap pelayanan TPPRJ di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2015*

TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di TPPRJ RS Bhakti Wira Tamtama Semarang bulan Mei 2015.

2. Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- b. Mendeskripsikan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPPRJ.

- a. Karakteristik responden menurut usia responden

PEMBAHASAN

1. Hasil Survey

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Klasifikasi Umur	Jumlah	Persentase
1	17-19 Tahun	4	8
2	20-29 Tahun	12	24
3	30-39 Tahun	6	12
4	40-49 Tahun	10	20
5	50-59 Tahun	6	12
6	60-69 Tahun	10	20
7	>70 Tahun	2	4
Jumlah		50	100

Sumber : Olahan Data Primer

Berdasarkan tabel diatas sebagian besar responden berusia 17-19 tahun (8%), 20-29 tahun (24%), 30-39 tahun (12%), 40-49 tahun (20%), 50-59 tahun (12%), 60-

69 tahun (20%), 70 tahun (4%) dimana usia termuda adalah 17 tahun dan usia tertua adalah 70 tahun.

- b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	24	48
2	Perempuan	26	52
Jumlah		50	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dari total responden sebanyak 50 orang, sebagian besar berjenis

kelamin perempuan (52%) dan sebagian berjenis kelamin laki-laki (48%).

- c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Klasifikasi Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	6	12
2	SMP	12	24
3	SMA	14	28
4	DIPLOMA	10	20
5	S-1	8	16
Jumlah		50	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Berdasarkan tabel diatas SD (12%), SMP (24%), SMA (28%), DIPLOMA (20%), S1 (16%). Dimana presentase paling tinggi lulusan SMA sebanyak (28%) dan paling sedikit lulusan SD sebanyak (12%).

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Klasifikasi Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	17	34
2	Pegawai Swasta	6	12
3	Wiraswasta	7	14
4	Pelajar/Mahasiswa	10	20
5	Ibu rumah tangga	10	20
Jumlah		50	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Berdasarkan tabel diatas PNS/TNI/POLRI (34%), Pegawai Swasta (12%), Wiraswasta (14%), Pelajar/Mahasiswa (20%), Ibu rumah tangga (20%). Dimana total responden paling banyak pada

pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak (34%) dan total responden paling sedikit pada pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak (12%).

A. Nilai Per Unsur Pelayanan

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standart dan persyaratan tertentu. Standart prosedur pelayanan adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di TPPRJ RS Bhakti Wira Tamtama Semarang, maka dilakukan pengukuran terhadap unsur pelayanan. Indikator mengenai prosedur pelayanan dapat dilihat dari kemudahan tahapan

pelayanan yang diberikan kepada pasien dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

1. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan di TPPRJ RSBWT

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Prosedur Pelayanan di TPPRJ RSBWT Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi		Persentase
Sangat mudah	4	6	24	12
Mudah	3	39	117	78
Kurang mudah	2	5	10	10
Tidak mudah	1	0	0	0
Jumlah		50	151	100
Unsur pelayanan \sum	\sum			

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 39 (78%) menyatakan mudah pada prosedur pelayanan, 6 (12%) responden memberikan pernyataan sangat mudah, kemudian 5 (10%) responden menyatakan kurang mudah dan tidak ada responden yang menyatakan tidak mudah pada unsur prosedur pelayanan.

2. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Persyaratan Pelayanan

Indikator mengenai persyaratan pelayanan dapat dilihat dari persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur prosedur pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kemudahan terhadap prosedur pelayanan sebesar 3,02.

sesuai dengan jenis pelayanannya. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Persyaratan Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi		Persentase
Sangat sesuai	4	6	24	12
Sesuai	3	40	120	80
Kurang sesuai	2	4	8	8
Tidak sesuai	1	0	0	0
Jumlah		50	152	100
Unsur pelayanan \sum	\sum			

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 40 (80%) menyatakan kesesuaian pada persyaratan pelayanan, 6 (12%) responden memberikan pernyataan sangat sesuai, kemudian 4 (8%) responden menyatakan kurang sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai pada unsur persyaratan pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur persyaratan pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 3,04.

3. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan

Indikator mengenai kejelasan petugas pelayanan dapat dilihat dari keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan di TPRR RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan	Skor	Frekuensi		Persentase
Responden				
Sangat jelas	4	4	16	8
Jelas	3	45	135	90
Kurang jelas	2	1	2	2
Tidak jelas	1	0	0	0
Jumlah		50	153	100
Unsur pelayanan \sum		\sum		

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 45 (90%) menyatakan kejelasan pada petugas pelayanan, 4 (8%) responden memberikan pernyataan sangat jelas, kemudian 1 (2%) responden menyatakan kurang jelas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak jelas pada unsur persyaratan pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kejelasan petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,06.

4. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Indikator mengenai kedisiplinan petugas pelayanan dapat dilihat dari kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan di TPRR RSBWT Semarang

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat disiplin	4	6	12
Disiplin	3	42	84
Kurang disiplin	2	2	4
Tidak disiplin	1	0	0
Jumlah		50	154
Unsur pelayanan \sum		\sum	

Sumber: Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 42 (84%) menyatakan petugas disiplin dalam memberikan pelayanan, 6 (12%) responden memberikan pernyataan sangat disiplin, kemudian 2 (4%) responden menyatakan kurang disiplin dan tidak ada responden yang menyatakan tidak disiplin pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kedisiplinan petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,08.

5. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Tanggung Jawab Pasien Terhadap Pelayanan Petugas

Indikator mengenai kedisiplinan petugas pelayanan dapat dilihat dari kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.10

Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase	
Responden				
Sangat bertanggungjawab	4	5	20	10
Bertanggungjawab	3	44	132	88
Kurang bertanggungjawab	2	1	2	2
Tidak bertanggungjawab	1	0	0	0
Jumlah		50	154	100
Unsur pelayanan	Σ	Σ		

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 44 (88%) menyatakan petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, 5 (10%) responden memberikan pernyataan sangat bertanggung jawab, kemudian 1 (2%) responden menyatakan kurang bertanggung jawab dan tidak ada responden yang menyatakan tidak bertanggung jawab pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur tanggung jawab petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,08.

6. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

Indikator mengenai kemampuan petugas pelayanan dapat dilihat dari tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan di TPRR RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase
Responden			
Sangat mampu	4	7	14
Mampu	3	41	82
Kurang mampu	2	2	4
Tidak mampu	1	0	0
Jumlah		50	100
Unsur pelayanan Σ		Σ	

Sumber : Olahan dari data kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 41 (82%) menyatakan petugas mampu memberikan atau menyelesaikan pelayanan pada pasien, 7 (14%) responden memberikan pernyataan sangat mampu, kemudian 2 (4%) responden menyatakan kurang mampu dan tidak ada responden yang menyatakan tidak mampu pada unsur kemampuan petugas pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kemampuan petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kemampuan petugas pelayanan sebesar 3,1.

7. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kecepatan Pelayanan

Indikator mengenai kecepatan petugas pelayanan dapat dilihat dari target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.12

Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kecepatan Petugas Pelayanan di TPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi		Persentase
Sangat cepat	4	7	28	14
Cepat	3	40	120	80
Kurang cepat	3	3	6	6
Tidak cepat	1	0	0	0
Jumlah		50	154	100
Unsur pelayanan Σ	Σ			

Sumber : Olahan dari Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 40 (80%) menyatakan petugas cepat memberikan pelayanan dalam waktu yang telah ditentukan, 7 (14%) responden memberikan pernyataan sangat cepat, kemudian 3 (6%) responden menyatakan kurang cepat dan tidak ada responden yang menyatakan tidak cepat pada unsur kecepatan petugas pelayanan.

8. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Keadilan Petugas Pelayanan

Indikator mengenai keadilan petugas pelayanan dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kecepatan petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kecepatan petugas pelayanan sebesar 3,08..

Tabel 4.13

Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Keadilan Petugas Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan	Skor	Frekuensi	Persentase
Responden			
Sangat adil	4	3	6
Adil	3	45	90
Kurang adil	2	2	4
Tidak adil	1	0	0
Jumlah		50	151
Unsur pelayanan \sum	\sum		

Sumber: Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat

bahwa dari 50 responden 45 (90%) menyatakan petugas adil tidak membedakan golongan/status pasien yang dilayani, 3 (6%) responden memberikan pernyataan sangat adil, kemudian 2 (4%) responden menyatakan kurang adil dan tidak ada responden yang menyatakan tidak adil pada unsur keadilan petugas pelayanan.

9. Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Indikator mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur keadilan petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur keadilan petugas pelayanan sebesar 3,02.

Tabel 4.14

Distribusi Frekuensi Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi		Persentase
Sangat sopan dan ramah	4	7	28	14
Sopan dan ramah	3	40	120	80
Kurang sopan dan ramah	2	3	6	6
Tidak sopan dan ramah	1	0	0	0
Jumlah		50	154	100%
Unsur pelayanan $\bar{\Sigma}$		$\bar{\Sigma}$		

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 40 (80%) menyatakan petugas sopan dan ramah dalam bersikap, 7 (14%) responden memberikan pernyataan sangat sopan dan ramah, kemudian 3 (6%) responden menyatakan kurang sopan dan ramah, tidak ada responden yang menyatakan tidak sopan dan ramah pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,02 yang termasuk dalam katagori sopan dan ramah.

Dimana tanggapan responden paling banyak terdapat pada sopan dan ramah yaitu sebesar (80%), dan tanggapan responden paling sedikit terdapat pada Tidak sopan dan ramah sebesar (0%).

10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Indikator mengenai kewajaran biaya pelayanan dapat dilihat dari keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unti pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.15

Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kewajaran Kiaya

Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015				
Tanggapan	Skor	Frekuensi		Persentase
Responden				
Sangat wajar	4	10	40	20
Wajar	3	37	111	74
Kurang wajar	2	3	6	6
Tidak wajar	1	0	0	0
Jumlah		50	157	100
Unsur pelayanan \sum		\sum		

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 37 (74%) menyatakan biaya yang dibebankan wajar, 10 (20%) responden memberikan pernyataan sangat wajar, kemudian 3 (6%) responden menyatakan kurang wajar, tidak ada responden yang menyatakan tidak wajar pada unsur kewajaran biaya pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kewajaran biaya pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,14 .

11. Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan

Indikator mengenai kepastian biaya pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.16
Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di TPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat sesuai	4	8	16
Sesuai	3	41	82
Kurang sesuai	2	1	2
Tidak sesuai	1	0	0
Jumlah		50	100
Unsur pelayanan \sum		\sum	

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 41 (82%) menyatakan sesuai, 8 (32%) responden memberikan pernyataan sangat sesuai, kemudian (2%) responden menyatakan kurang sesuai, tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai pada unsur kepastian biaya pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kepastian biaya pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kepastian biaya pelayanan sebesar 3,14 .

12. Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan

Indikator mengenai kepastian jadwal pelayanan dapat dilihat dari pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.17

Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan	Skor	Frekuensi		Persentase
Responden				
Sangat tepat	4	15	60	30
Tepat	3	26	78	52
Kurang tepat	2	9	18	18
Tidak tepat	1	0	0	0
Jumlah		50	156	100
Unsur pelayanan Σ	Σ			

Sumber : Olahan dari data kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 26 (52%) menyatakan pelaksanaan pelayanan tepat, 15 (30%) responden memberikan pernyataan sangat tepat, kemudian 9 (18%) responden menyatakan kurang tepat, tidak ada responden yang menyatakan tidak tepat dan ramah pada unsur kepastian jadwal pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kepastian jadwal pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,12.

13. Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan pasien Terhadap Kenyamanan Lingkungan

Indikator mengenai kenyamanan lingkungan dapat dilihat dari kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memeberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.18

Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Kenyamanan Lingkungan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi		Persentase
Sangat nyaman	4	9	36'	18
Nyaman	3	37	111	74
Kurang nyaman	2	4	8	8
Tidak nyaman	1	0	0	0
Jumlah		50	155	100
Unsur pelayanan Σ	Σ			

Kategori penilaian : Nyaman

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 37 (74%) menyatakan kondisi sarana prasarana nyaman, 9 (18%) responden memberikan pernyataan sangat nyaman, kemudian 3 (6%) responden menyatakan kurang nyaman, tidak ada responden yang menyatakan tidak nyaman pada unsur kenyamanan lingkungan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur kenyamanan lingkungan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur kenyamanan lingkungan sebesar 3,14 yang termasuk dalam katagori nyaman.

14. Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien TerhadapKeamanan Pelayanan

Indikator mengenai keamanan pelayanan dapat dilihat dari terjaminya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.19

Distribusi Frekuensi Nilai Unsur Kepuasan Pasien Terhadap Keamanan Pelayanan di TPPRJ RSBWT Semarang Tahun 2015

Tanggapan Responden	Skor	Frekuensi		Persentase
Sangat aman	4	6	24	12
Aman	3	43	129	86
Kurang aman	2	1	2	2
Tidak aman	1	0	0	0
Jumlah		50	155	100
Unsur pelayanan \sum	\sum			

Sumber : Olahan Data Kuesioner

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 50 responden 43 (86%) menyatakan aman, 6 (12%) responden memberikan pernyataan sangat aman, kemudian 1 (2%) responden menyatakan kurang aman, tidak ada responden yang menyatakan tidak aman pada unsur keamanan pelayanan.

Berdasarkan data tabel diatas maka perhitungan unsur keamanan pelayanan yaitu perkalian jumlah frekuensi dengan skor dibagi jumlah jawaban responden sebanyak 50. Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata pada unsur keamanan pelayanan sebesar 3,1.

B. Nilai Per Unsur Pelayanan Kepuasan Pasien Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Indikator mengenai kedisiplinan petugas pelayanan dapat dilihat dari kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Terdapat 50 responden dalam kuesioner dan diperoleh jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.8
Nilai Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,02
2	Persyaratan Pelayan	3,04
3	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,06
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,08
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,08
6	Kemampuan petugas pelayan	3,1
7	Kecepatan pelayanan	3,08
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,08
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,12
11	Kepastian biaya pelayanan	3,14
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,14
13	Kenyamanan lingkungan	3,1
14	Keamanan pelayanan	3,1

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:
 $(3,02 \times 0,071) + (3,04 \times 0,071) + (3,06 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071)$

$$= 3,06294 \times 25 =$$

76,5735

b. Mutu pelayanan **B.**

c. Kinerja unit pelayanan **Baik.**

HASIL

Berdasarkan hasil kuesioner

diperoleh secara keseluruhan bahwa unsur pelayanan yang paling tinggi terdapat pada unsur pelayan kepastian biaya pelayanan (3,14) dan kepastian jadwal pelayanan (3,14), kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pasien tidak perlu khawatir tentang biaya pelayanan dan jadwal pelayan yang sudah pasti dan tidak berubah – ubah.

$(3,12 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) =$ **Nilai Indeks adalah**

3,06294

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonfersi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh secara keseluruhan bahwa unsur pelayanan yang paling rendah terdapat pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan (3), pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien yang dilayani.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden
 - a. Berdasarkan umur usia termuda responden usia 17 tahun.
 - b. Berdasarkan jenis kelamin dari total responden sebanyak 50 orang, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (52%) dan sebagian berjenis kelamin laki-laki (48%).
 - c. Berdasarkan pendidikan SD (12%), SMP (24%), SMA (28%), DIPLOMA (20%), S1 (16%), dimana prosentase paling tinggi lulusan SMA sebanyak 28% dan paling sedikit lulusan SD sebanyak 12%.
 - d. Berdasarkan pekerjaan PNS/TNI/POLRI (34%), Pegawai Swasta (12%), Wiraswasta (14%), Pelajar/Mahasiswa (20%), Ibu rumah tangga (20%), dimana total responden paling sedikit pada pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 12% dan paling tinggi pada pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 34%.

2. Hasil Perhitungan IKM

- a. Rata – rata nilai unsur pelayanan **43,14**.
- b. Nilai Indeks **3,06294**
- c. Nilai IKM setelah dikonversikan **76,5735**
- d. Mutu Pelayanan **B**.
- e. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

3. Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh secara keseluruhan bahwa unsur pelayanan yang paling tinggi terdapat pada unsur pelayanan kepastian biaya pelayanan (3,14) dan kepastian jadwal pelayanan (3,14), kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pasien tidak perlu khawatir tentang biaya pelayanan dan jadwal pelayanan yang sudah pasti dan tidak berubah – ubah.
4. Berdasarkan hasil kuesioner diperoleh secara keseluruhan bahwa unsur pelayanan yang paling rendah terdapat pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan (3), pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien yang dilayani.

SARAN

1. Pasien berhak mendapatkan keadilan pelayanan oleh petugas pendaftaran ,dan pihak rumah

- sakit sebaiknya menerapkan kebijakan yaitu dengan memberlakukan peraturan sanksi jika pelayanan yang diberikan kurang baik dan reward jika pelayanan yang diberikan baik.
2. Memaksimalkan tata ruang dan sarana yang ada di ruang tunggu agar dapat dimanfaatkan oleh pasien.
 3. Sebaiknya pada bagian filing untuk pengembalian DRM menggunakan tracer dan kode warna agar memudahkan petugas dalam mencari DRM yang diperlukan.
 4. Sebaiknya di loket TPPRJ diberi nomer antrian agar lebih tertib lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
2. Depkes, Permenkes RI, No. 269/MenKes/Per/III/2008, *Tentang Rekam Medis*. (Jakarta : Depkes RI. 2008).
3. Djoko Wiyono, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, 2000.
4. Undang – undang No.25 Tahun 2000,Tentang Program Pembangunan Nasional.
5. Notoadmojo, Soekidjo.2002.*Metode Penelitian*.Jakarta : Redika Citra.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. DepartemenKesehatan RI DirektoratJenderal BinaPelayananMedik, *Pedoman Penyelenggaraan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*.Revisi. Jakarta 2006.
8. RahardjoAdisasmita, 2009. *PengelolaanPendapatan dan Anggaran Daerah*. PenerbitPPKED : Makassar.
9. Menurut Gryna (1988). *Quality Assurance*.
10. Huffman, Enda.K.*Health Information Manajemen* 1999.
11. Prosedur Tetap RS Bhakti Wira Tamtama Semarang.
12. Shofari,Bambang,DR.MMPRSistem RekamMedisPelayananKesehatan. Semarang.2008 (tidakdipublikasi).
13. Sutantra,Edhy. *Sistem Informasi Manajemen*, Graha Ilmu,Yogyakarta,2003
14. Hatta, G. *Pedoman Manajemen Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*.Jakarta.2009.
15. Djoko Wijono. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* vol 1.Jakarta 1997.

