

# ANALISA MUTU PELAYANAN DOKTER TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI POLI DALAM TRIWULAN I TAHUN 2014 DI RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK

DEWI SRI HANDAYANI

## ABSTRACT

Outpatient unit or clinic is a place where patients first directly contact with the physician. So the doctor will often assessed the quality of physician services. Good and bad physicians can be assessed from the attitude, discipline and competency as well as the condition of the waiting room can also affect the quality of the service. The purpose of this study was to determine the quality of physician services to patients in Polyclinic of Kalidjaga Hospital Demak on first quarter of 2014.

This type of research was descriptive research that described the research conducted with the real situation by cross sectional approach. The method used was interviews to patients / families with questionnaires.

Based on patient satisfaction of all statements can be concluded that 44% of patients declared good and 56% said not good. This is evidenced by the number of query results obtained responsive (*responsiveness*) physician does not respond to patient complaints, the ability (*Reliability*) physician does not arrive on time, and attention (*empathy*) that doctor does not take the time to communicate with patients. We suggest the physician need to pay more attention the patient satisfaction by arrive on time, give more time to communicate and respond to complaints from patients.

**Keywords** : *Quality of Physician Services, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit berdasarkan undang-undang No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit untuk dapat memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.<sup>[1]</sup>

Dokter adalah seorang tenaga kesehatan yang menjadi kontak pertama terhadap pasien untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang dihadapi. Kompetensi yang harus dicapai seorang dokter meliputi tujuh kompetensi utama diantaranya keterampilan komunikasi efektif , keterampilan klinik dasar ,

keterampilan ilmu-ilmu kedokteran , keterampilan pengelolaan masalah kesehatan, memanfaatkan menilai secara kritis dan mengelola informasi, mawas diri dan menjunjung etika dan profesional.

Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga , dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter.<sup>[2]</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan

medis dan spesialistik yang diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.<sup>[3]</sup>

## TUJUAN PENELITIAN

Mengetahui mutu pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien di poli dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak triwulan I tahun 2014.

Tujuan Khusus

- a. Mengetahui mutu pelayanan dokter dari aspek cepat tanggap (*responsiveness*).
- b. Mengetahui mutu pelayanan dokter dari aspek kemampuan (*reliability*).
- c. Mengetahui mutu pelayanan dokter dari aspek jaminan (*assurance*).
- d. Mengetahui mutu pelayanan dokter dari aspek perhatian (*empathy*).
- e. Mengetahui mutu pelayanan dokter dari aspek secara langsung (*tangible*).
- f. Mengetahui mutu pelayanan dokter dari aspek kepuasan pasien.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terhadap 90 orang pasien rawat jalan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode wawancara dengan bantuan kuisisioner kepada pasien mengenai kepuasan pasien ditinjau dari aspek mutu pelayanan pasien.

Pengumpulan data menggunakan Data primer dan data sekunder.

Pengolahan data menggunakan Editing , Scoring , Tabulasi.

## POPULASI SAMPEL

Populasi yang digunakan dari jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan di poli Dalam pada tiwulan 1 tahun 2014 adalah 2611 dengan rata-rata perbulan 870 pasien , dengan sampel yang digunakan 90 pasien.

## PEMBAHASAN

### 1. Mutu Pelayanan

#### a. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Bila diketahui dari hasil setiap pertanyaan cepat tanggap (*Responsiveness*) keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dari 90 pasien diketahui 31% mengatakan baik sedangkan 69% pasien menyatakan kurang baik.

Cepat tanggap yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas.<sup>[4]</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan dengan pasien menyatakan baik dari dokter melakukan tindakan terhadap keluhan pasien sedangkan kurang baik terdapat pada dokter tidak merespon setiap keluhan dan tidak sigap dalam melakukan pertolongan secepatnya.

#### b. Kemampuan (*Reliability*)

Bila diketahui dari keseluruhan hasil pertanyaan kemampuan (*Reliability*) untuk kepuasan pasien dari 90 pasien diketahui 63% mengatakan baik sedangkan 37% pasien menyatakan kurang baik. Hal ini dapat ditunjukkan pada pasien yang menyatakan baik dari pertanyaan dokter memiliki keahlian dalam bidangnya dan kurang baik dari dokter tidak datang tepat waktu dalam jam pelayanan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan kemampuan adalah potensi seseorang individu untuk menguasai

keahlian dalam melakukan suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.<sup>[5]</sup>

c. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan hasil keseluruhan dari pertanyaan pasien tentang jaminan (*Assurance*) kepuasan pasien diketahui dari 90 pasien 96% menyatakan baik dan 4% menyatakan kurang baik. Hal ini dapat dikatakan dengan pasien menyatakan baik dari pertanyaan dokter memiliki kredibilitas yang baik sehingga pasien merasa yakin dan percaya dalam melakukan pengobatan sedangkan pasien yang menyatakan kurang baik yaitu dari pertanyaan dokter mempunyai reputasi nama baik. Jaminan yaitu pemenuhan terhadap pelayanan yang diberikan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko dan dapat memberikan jaminan bagi pasien.<sup>[6]</sup>

Bila jaminan yang diberikan baik pada pelayanan yang diberikan maka hasil yang didapat sangat menunjang suatu pelayanan dan apabila jaminan yang diberikan kurang baik maka hasil yang didapat tidak dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

d. Perhatian (Empati)

Berdasarkan hasil keseluruhan dari semua pertanyaan pada perhatian/*empati* dokter dapat disimpulkan kepuasan pasien bahwa dari 90 pasien diketahui 57% mengatakan baik sedangkan 43% pasien menyatakan kurang baik. Hal ini dapat diketahui dari pasien yang menyatakan baik yaitu tentang pertanyaan dokter menghargai apa yang pasien inginkan dalam melakukan setiap tindakan dan pasien yang menyatakan kurang baik dari dokter tidak meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dengan pasien.

*Empati* adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan dalam hal ini meliputi hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>[7]</sup>

e. Secara langsung (Tangible)

Hasil yang dapat diketahui dari seluruh pertanyaan secara langsung (*Tangible*) bahwa kepuasan pasien dari 90 pasien diketahui 22% mengatakan baik sedangkan 78% pasien menyatakan kurang baik. Hal ini diketahui dari pasien yang menyatakan baik pada pertanyaan peralatan medis yang digunakan dokter dalam melakukan pemeriksaan. *Tangible* (bukti fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi serta keadaan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan suatu indikator yang paling konkrit, wujud berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.<sup>[7]</sup>

## 2. Kepuasan Pasien

Dari hasil pertanyaan kepuasan pasien tentang ketanggapan dokter dari 90 pasien diketahui 11% pasien menyatakan puas dan 44% pasien menyatakan kurang puas.

Diketahui hasil pertanyaan kepuasan pasien tentang kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan dari 90 pasien diketahui 17% pasien menyatakan puas dan 39% pasien menyatakan kurang puas.

Hasil pertanyaan kepuasan pasien tentang jaminan yang diberikan dokter dalam pelayanan dari 90 pasien diketahui 31% pasien menyatakan puas dan 50% pasien menyatakan kurang puas.

Dari hasil pertanyaan kepuasan pasien tentang perhatian/empati dokter dari 90 pasien diketahui 12% pasien menyatakan puas dan 43% pasien menyatakan kurang puas.

Diketahui dari hasil pertanyaan kepuasan pasien tentang bukti secara langsung dokter dari 90 pasien ada 39% menyatakan puas dan 26% menyatakan kurang puas.

Hasil diketahui dari keseluruhan pertanyaan bahwa dari kepuasan pasien dari 90 pasien diketahui 44% mengatakan puas sedangkan 56% pasien menyatakan kurang puas. Hal ini diketahui dengan pasien menyatakan baik dari pertanyaan pasien merasa puas dengan bukti secara langsung dan pasien menyatakan kurang puas dengan pertanyaan ketanggapan dokter.

## **KESIMPULAN**

1. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu cepat tanggap (*responsiveness*) kurang baik (69%), dimana masih terdapat 40% bahwa dokter tidak merespon keluhan pasien.
2. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu kemampuan (*reliability*) baik 63%, namun masih terdapat 50% kurang baik dengan dokter tidak datang tepat waktu.
3. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu pelayanan jaminan (*assurance*) baik 96% dan 4% masih kurang baik.
4. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu pelayanan (*empati*) dokter 57% baik namun 43% dokter tidak

meluangkan waktunya untuk berkomunikasi.

5. Sebagian besar pasien berpendapat bahwa mutu pelayanan secara langsung (*tangible*) 22% baik dan kurang baik 6% tentang gedung poliklinik.
6. Kepuasan Pasien

Berdasarkan kepuasan pasien dari semua pernyataan dapat disimpulkan bahwa 44% pasien menyatakan puas dan 56% menyatakan kurang puas. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya hasil yang diperoleh dari pertanyaan cepat tanggap (*Responsiveness*) dokter tidak merespon keluhan pasien, kemampuan (*Reliability*) dokter tidak datang tepat waktu, dan perhatian (*Empati*) yaitu dokter tidak meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.

## **SARAN**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu di pertahankan semua dimensi mutu pelayanan untuk menjaga kepuasan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan baik bagi pasien itu sendiri.
2. RSUD Sunan Kalijaga Demak perlu memperhatikan juga dari kepuasan pasien masih ada yang kurang dalam dokter harus datang tepat waktu, meluangkan waktunya untuk berkomunikasi dan merespon setiap keluhan yang disampaikan pasien. Hal tersebut perlu diperhatikan lebih khusus untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan professional .

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azrul Azwar, Pengantar Administrasi Kesehatan, 2006.
2. <http://Fitri-IINindu.blogspot.com/2013/03/pengertian-mutu-dan-dalam-pelayanan.html?m=/> diakses tanggal 18 juni 2014
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/l/2011.
4. Tjiptono, Fandy. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andi Offset, Yogyakarta.2000.
5. <http://milmanyusdi.blogspot.com/2011/07/pengertian-kemampuan.html> diakses tanggal 20 juni 2014
6. Muninjaya, A. A. Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Buku Kedokteran, ECG.
7. <http://tesisdisertai.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html?m=1> diakses tanggal 22 juni 2014