

TINJAUAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TPPRI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT St. ELISABETH SEMARANG

Hariyani*), Dr. Sri Soenaryati Matin, M.Kes**)

*) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

***) Dosen Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang
Jl. Nakula I No 5-11 Semarang
Email : celia_osf@yahoo.com

ABSTRAK

Patient satisfaction is an indicator to measure the success of the hospital services that are beneficial give feed back to management. TPPRI process at the beginning of the the patient inpatient admission gives the first impression of the quality of services that impact on patient satisfaction is still not fast, way TPPRI services that are not as they should be and long service time. Hospitals are required to improve services better in order to survive and compete. Quality of service can be seen from the 5 dimensions assessed the patient are: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Quality can also be seen from the adherence to SOP and service time. The research was conducted at the TPPRI St. Elisabeth Hospital Semarang in order to describe a review of research between service quality and the patient satisfaction in Inpatient Admission place at St. Elisabeth Semarang Hospital.

This research is a descriptive data analysis. That describes the data with observations of the compliance officer and measure the time of each the patient served by any officer in TPPRI. And using questionnaires to obtain the patient's perception of aspects of satisfaction and service quality dimensions with a Likert scale. Large sample of the patient used in the study is as much as 97 the patient.

The results that the level of the patient satisfaction in St. Elisabeth Semarang Hospital is as high as 81,4% satisfied and 18,6% were reported to have fully satisfied. Views of 5 service quality aspects that still need to be improved is the reliability aspect. About adherence to SOP, officers had mostly TPPRI implement, but should still be improved. Then related to the service time, 97% had served well and 3% is still a long time because the patient has not reserve a seat and a bit fussy.

The conclusion of this study that the patient satisfaction at TPPRI St Elisabeth Hospital Semarang including good, patients' perception of service quality aspects studied 5 most satisfactory and unsatisfactory aspects of reliability it needs to be improved to provide accurate information and most of the officers had TPPRI comply with the SOP established in serving patients, although there are a few items that have not been adhered to by the officer. Service time most patients have been served less than 10 minutes and a few the patient who served more than 10 mins in because the patient is rather fussy. From the research that has been found, the authors propose suggestions for consideration for the St. Elisabeth Semarang Hospital is to minimize patient dissatisfaction with the look of the 5 aspects of service quality, and improve adherence to SOP and on time in service.

Keywords: quality of service, compliance, time, TPPRI

PENDAHULUAN

Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang yang sudah berdiri sejak tahun 1927 merupakan rumah sakit tertua di Semarang. Dan tidak asing lagi bagi rumah sakit lain di lingkup kota Semarang bahkan di luar negeri. Maka dari itu terjadi tingkat persaingan yang tinggi dengan rumah sakit sekitarnya yang menuntut rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik agar dapat bertahan dan bersaing.

Rumah Sakit dapat berhasil bila kualitas pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien. Walaupun kotak saran sudah mewakili adanya keluhan dari masyarakat dalam hal ini adalah pasien, keluarga dan pengunjung, tetapi masih ada hal lain yang menyoroti tentang proses pada saat awal pasien masuk rawat inap yang dirasa masih kurang cepat, cara pelayanan TPPRI yang tidak sesuai dengan yang seharusnya dan lama waktu pelayanan. TPPRI yang seharusnya hanya mendaftarkan pasien masuk untuk rawat inap, namun dijadikan satu dengan tempat informasi dan permohonan ijin untuk kunjungan pasien. Sehingga para pasien rawat inap kurang bisa terlayani dengan baik. Apalagi saat ini pasien yang akan rawat inap banyak sampai pemesanan tempat jauh-jauh hari, karena tempat untuk rawat inap selalu penuh.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik, dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien dan efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azrul Azwar, 1999)⁴.

Kualitas pelayanan bagi pelanggan atau pasien dapat diartikan sebagai terpenuhinya harapan sesuai dengan persepsi pelanggan atau pasien atas kinerja yang mereka terima atau rasakan.

Menurut Parasuraman dkk (1988) melalui penelitiannya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok menjadi lima dimensi utama yaitu:

- a. Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Secara umum dimensi reliabilitas

merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan. Hal ini berkaitan erat dengan apakah perusahaan/instansi memberikan tingkat pelayanan yang sama dari waktu ke waktu, apakah perusahaan/instansi memenuhi janjinya, membuat catatan yang akurat, dan melayani secara benar.

- b.** Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan.
- c.** Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguan. Dimensi-dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (sopan-santun) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa.
- d.** Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyelami perasaan pelanggan.
- e.** Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.⁴

Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan

pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 2002).

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. Pasien pada umumnya megharapkan jasa yang diberikan dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pasien telah menjadi konsep utama untuk mempertahankan persaingan antar rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan penelitian mengenai tinjauan kualitas pelayanan tenaga TPPRI dengan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan analitik, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atau diskripsi tentang kualiyas pelayanan dan kepuasan pasien dan keluarganya, baik yang berupa factor resiko maupun factor efek.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara *cross Sectional*, yang merupakan suatu penelitian yang mempelajari hubungan antara factor resiko (variable bebas) dengan factor efek (tergantung), dimana melakukan observasi dan wawancara dengan pengukuran variable pada waktu yang sama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien

Kepuasan meliputi perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan setiap kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Setelah peneliti merekap hasil kuesioner maka dari 97 pasien dapat dihasilkan bahwa 79 pasien (81,4%) puas dan 18 pasien (18,6%) yang tidak merasa puas.

Adapun deskripsi tanggapan responden mengenai kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Deskripsi Jawaban Responden
Mengenai Kepuasan Pasien**

Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
1. Apakah anda puas dengan kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas TPPRI	0	0	7,2	60,8	32
2. Apakah anda puas dengan kemampuan yang dimiliki petugas pendaftaran di dalam memberikan pelayanan di TPPRI	0	1	6,2	60,8	32
3. Apakah anda puas dengan pelayanan yang berupa keramahmataman yang dimiliki oleh petugas dalam melayani anda	0	0	5,2	55,7	39,1
4. Apakah anda puas dengan fasilitas yang dimiliki oleh RS St. Elisabeth	0	0	11,3	54,6	34,1

Keterangan

TP = Tidak Puas

KP = Kurang Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

Untuk memastikan hasil tersebut maka peneliti melihat kembali kepuasan pasien dari 4 pernyataan : pertama tentang kemudahan dan kecepatan prosedur di RS St Elisabeth Semarang mendapatkan hasil 7,2% cukup puas, 60,8% puas dan 32% sangat puas. Kedua tentang kemampuan petugas, 1% kurang puas, 6,2% cukup puas, 60,8% puas dan 32% sangat puas. Ketiga tentang keramahmataman petugas, 5,2% cukup puas, 55,7% puas dan 39,1% sangat puas.

Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang mendaftar di TPPRI RS St Elisabeth Semarang, sebagian besar merasakan puas terhadap pelayanan di TPPRI. Di sini yang perlu diperhatikan tentang fasilitas yang ada di RS St Elisabeth Semarang terutama di TPPRI. Dan kenyataannya bahwa di TPPRI memang fasilitas yang mendukung masih kurang. Jadi hasil dari penelitian ini sesuai dengan keadaan yang ada.

2. Dari hasil kuesioner yang diisi oleh pasien untuk mengetahui mutu pelayanan ada beberapa tanggapan dari pasien yang meliputi 5 aspek yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian) dan *Tangible* (bukti fisik). Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dari 5 aspek yang diteliti menghasilkan rincian sebagai berikut :

a. *Reliability* (kehandalan)

**Deskripsi Jawaban Responden
Mengenai *Reliability* (kehandalan)**

	Frekuensi	Persentase
1. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberikan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat		
1. Tidak cepat	0	0
2. Kurang cepat	0	0
3. Cukup cepat	2	2
4. Cepat	64	66
5. Sangat Cepat	31	32
2. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberi informasi tepat dan tidak salah		
1. Tidak Tepat	0	0
2. Kurang Tepat	1	1
3. Cukup Tepat	6	6,2
4. Tepat	59	60,8
5. Sangat Tepat	31	32
3. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang teliti dan tidak salah dalam memasukkan data		
1. Tidak Teliti	0	0
2. Kurang Teliti	1	1
3. Cukup Teliti	6	6,2
4. Teliti	62	64
5. Sangat Teliti	28	28,8

Dilihat dari teori tentang reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Aspek reliabilitas (kehandalan) merupakan dimensi pelayanan untuk mengukur RS dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan, dalam hal ini terdapat 3 unsur yang diukur, yaitu kecepatan dan ketepatan prosedur 98% cepat dan 2% belum sepenuhnya cepat, ketepatan informasi 92,8% tepat dan 7,2% belum sepenuhnya tepat, dan ketelitian dalam data 92,8% teliti dan 7,2% belum sepenuhnya teliti. Dalam aspek ini

pasien punya harapan yang tinggi terhadap keandalan petugas TPPRI, dalam penelitian ini 91,8% sudah merasakan kehandalan petugas TPPRI dan 8,2% yang masih belum sepenuhnya merasakan kehandalan petugas TPPRI. Maka dengan hasil yang demikian dapat diartikan bahwa pasien RS St Elisabeth Semarang sudah sebagian besar merasakan kehandalan dari petugas TPPRI, sehingga aspek ini harus dipertahankan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

**Deskripsi Jawaban Responden
Mengenai *Responsiveness* (daya tanggap)**

1. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang mampu dan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	0
3. Cukup Mampu	5	5,1
4. Mampu	61	62,9
5. Sangat Mampu	31	32
2. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Jelas	0	0
2. Kurang Jelas	0	0
3. Cukup Jelas	3	3,1
4. Jelas	61	62,9
5. Sangat Jelas	33	34
3. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang mampu bertindak cepat pada saat pasien membutuhkan	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Cepat	0	0
2. Kurang Cepat	0	0
3. Cukup Cepat	7	7,2
4. Cepat	59	60,8
5. Sangat Cepat	31	32

Dilihat dari teori tentang daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dalam aspek daya tanggap ini, diharapkan petugas TPPRI diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien tanpa menunggu lama. Aspek daya tanggap ini diukur dari 3 unsur yaitu mampu dan cepat tanggap hasilnya

94,9% mampu dan 5,1% belum sepenuhnya mampu, informasi yang jelas hasilnya 96,9% jelas dan 3,1% belum sepenuhnya jelas, dan mudah dimengerti dan cepat dalam pelayanan hasilnya 92,8% cepat dan 7,2% lambat. Dari beberapa unsur yang telah diteliti penilaian dan harapan pasien sudah bagus terhadap daya tanggap petugas TPPRI karena hasil yang di dapat adalah 90,7% tanggap dan 9,3% belum sepenuhnya tanggap, sehingga aspek ini harus dipertahankan.

c. *Assurance* (jaminan)

**Deskripsi Jawaban Responden
Mengenai Assurance (jaminan)**

1. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberikan pelayanan yang sopan dan ramah	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Sopan	0	0
2. Kurang Sopan	0	0
3. Cukup Sopan	2	2,1
4. Sopan	58	59,8
5. Sangat Sopan	37	38,1
2. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang dapat menjaga dan menyimpan rahasia pasien	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Dapat	0	0
2. Kurang Dapat	0	0
3. Cukup Dapat	4	4,1
4. Dapat	62	63,9
5. Sangat Dapat	31	32
3. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada pasien	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Menjamin	0	0
2. Kurang Menjamin	0	0
3. Cukup Menjamin	5	5,1
4. Menjamin	58	59,8
5. Sangat Menjamin	34	35,1

Dilihat dari teori tentang jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. Dimensi jaminan di sini mencakup keramahan dan kesopanan petugas TPPRI serta penampilan petugas yang dapat menimbulkan rasa percaya diri pasien. Dalam dimensi jaminan ini

diukur dari 3 unsur yaitu kesopanan dan keramahan hasilnya 97,9% sopan dan 2,1% belum sepenuhnya sopan, menyimpan rahasia hasilnya 95,9% dapat dan 4,1% belum sepenuhnya dapat, dan menjamin keamanan hasilnya 94,9% menjamin dan 5,1% belum sepenuhnya menjamin. Sehingga dari 3 unsur diatas secara keseluruhan mendapatkan hasil 94,8% terjamin dan 5,2% belum sepenuhnya terjamin. Penilaian ini sudah bagus maka perlu ditingkatkan.

d. *Emphaty* (kepedulian)

**Deskripsi Jawaban Responden
Mengenai *Emphaty* (kepedulian)**

1. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan keluhan pasien	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Memberi	0	0
2. Kurang Memberi	0	0
3. Cukup Memberi	4	4,1
4. Memberi	59	60,8
5. Sangat Memberi	34	35,1
2. Petugas TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memberikan perhatian kepada pasien dan keluarganya	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Perhatian	0	0
2. Kurang Perhatian	0	0
3. Cukup Perhatian	8	8,2
4. Perhatian	57	58,8
5. Sangat Perhatian	32	33

Dilihat dari teori empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi empati (kepedulian) di sini mencakup dalam mendengarkan keluhan pasien dan kejelasan informasi yang diberikan. Faktor yang diteliti dalam penelitian ini mencakup memberi kesempatan dalam mengungkapkan keluhan diperoleh hasil 95,9% memberi dan 4,1% belum sepenuhnya memberi dan perhatian kepada pasien hasilnya 91,8% perhatian dan 8,2% belum sepenuhnya memberi perhatian. Dari penelitian ini mendapatkan hasil 89,7%

puas dan 10,3% belum sepenuhnya puas. Dari hasil ini maka menunjukkan bahwa komunikasi telah terjalin dengan baik maka perlu di pertahankan.

e. *Tangible* (bukti fisik)

**Deskripsi Jawaban Responden
Mengenai *Tangible* (bukti fisik)**

1. Ruangannya TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memiliki lokasi yang strategis dan nyaman	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Strategis	0	0
2. Kurang Strategis	0	0
3. Cukup Strategis	6	6,2
4. Strategis	55	56,7
5. Sangat Strategis	36	37,1
2. Ruangannya TPPRI RS St. Elisabeth Semarang memperhatikan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	Frekuensi	Persentase
1. Tidak Nyaman	0	0
2. Kurang Nyaman	0	0
3. Cukup Nyaman	3	3,1
4. Nyaman	51	52,6
5. Sangat Nyaman	43	44,3
3. Ruangannya TPPRI RS St. Elisabeth Semarang mempunyai peralatan yang lengkap dan berfungsi dengan baik	Frekuensi	Persentase
1. Tidak lengkap	0	0
2. Kurang lengkap	0	0
3. Cukup lengkap	8	8,2
4. lengkap	54	55,7
5. Sangat lengkap	35	36,1

Dari teori tentang bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Dimensi bukti fisik ini diukur terutama mengenai bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien, faktor yang diteliti ada 3 unsur yaitu lokasi yang strategis dan nyaman didapatkan hasil 93,8% strategis dan 6,2% belum sepenuhnya strategis, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan hasilnya 96,9% nyaman dan 3,1% belum sepenuhnya nyaman dan peralatan yang lengkap hasilnya 91,8 lengkap dan 8,2% belum sepenuhnya lengkap. Dari beberapa unsur ini peneliti mendapatkan hasil bahwa 88,7% menyatakan bukti fisik baik dan 11,3% belum sepenuhnya bahwa bukti fisik baik. Dapat disimpulkan bahwa pasien

sudah puas dengan aspek-aspek pelayanan dalam dimensi bukti fisik, maka perlu dipertahankan.

3. Observasi kepatuhan terhadap protap dan waktu pelayanan di TPPRI RS St. Elisabeth Semarang
 - a. Kepatuhan terhadap protap dalam melayani pasien rawat inap didapatkan hasil sebagai berikut :

Hasil kepatuhan petugas TPPRI dalam melayani pasien

Prosedur	YA	TDK	Keterangan
1. Petugas mengucapkan salam kepada pasien/keluarganya.	97		Semua petugas mengucapkan salam
2. Petugas melihat kasus pasien dalam surat pengantar dari dokter bila pasien tersebut membawa surat pengantar dari dokter	97		Semua petugas menanyakan surat pengantar dari dr
3. Petugas memberikan informasi tentang kelas perawatan dan fasilitas	97		Semua petugas memberikan informasi tentang kelas perawatan dan fasilitas
4. Bila pasien/keluarganya telah menentukan kelas perawatan, maka petugas menghubungi ruangan untuk menanyakan kelas yang dikehendaki pasien/keluarganya.	97		Semua petugas menghubungi ruangan yang dikehendaki
5. Bila kelas yang diinginkan sudah ada, pasien/keluarganya mengisi formulir pernyataan pilihan kelas perawatan.	95	2	Dari 97 pasien 95 pasien mengisi formulir sedang 2 pasien tidak mengisi formulir dari 2 petugas yang berbeda
6. Bila kelas yang diinginkan penuh dan sementara pasien dirawat di kelas lain, pasien/keluarganya mengisi formulir persetujuan dirawat di kelas sementara	97		Petugas TPPRI patuh terhadap protap
7. Setelah setuju untuk dirawat, petugas TPPRI memasukkan data identitas pasien ke dalam komputer sesuai dengan data yang ada di KTP.	97		Semua petugas TPPRI patuh terhadap protap
8. Formulir di cetak rangkap 3, 1 lembar untuk TPPRI, 1 lembar untuk administrasi dan formulir asli yang telah ditandatangani oleh pasien/keluarganya diserahkan ke ruang perawatan.	97		Petugas TPPRI patuh terhadap protap

Prosedur	YA	TDK	Keterangan
9. Pasien yang menjadi tanggungan kantor atau asuransi, petugas TPPRI menanyakan dan meminta surat tanggungan kantor/kartu asuransi dan hak kelas perawatan, jika surat tanggungan belum ada, petugas memberi catatan bahwa surat kantor menyusul.	97		Petugas TPPRI patuh terhadap protap
10. Petugas TPPRI memberitahu ruang perawatan bahwa pasien tersebut akan di rawat	97		Petugas TPPRI patuh terhadap protap
11. Petugas TPPRI memakaikan gelang pasien sesuai dengan jenis kelamin pasien.	94	3	Petugas TPPRI ada yang belum patuh Karena dari 97 pasien terdapat 3 pasien yang terlalaikan untuk diberikan gelang pasien
12. Petugas TPPRI menelepon petugas yang mengantar untuk mengantar pasien dan keluarganya ke ruang perawatan.	97		Petugas TPPRI patuh terhadap protap

Dari teori tentang protap yaitu prosedur yang telah ditetapkan oleh rumah sakit sebagai panduan atau acuan dalam melaksanakan pekerjaan, diperoleh hasil bahwa petugas sudah 98% patuh terhadap protap dan 2% masih harus ditingkatkan dalam tingkat kepatuhannya terhadap protap. Jadi petugas sudah berusaha untuk melakukan Walaupun ada beberapa item yang belum dipatuhi oleh petugas. Hasil yang diperoleh tentang kepatuhan terhadap protap adalah: tentang petugas mengucapkan salam, 100% petugas melaksanakan protap ini. Petugas melihat kasus pasien, dilihat dari protap yang ada 100% juga melakukan itu karena tanpa pengantar dari dr pasien tidak bisa masuk untuk rawat inap. Tentang informasi perawatan dan fasilitas petugas juga sudah 100% menanyakan kepada setiap pasien yang hendak rawat inap. Tentang pengisian formulir pemilihan kelas yang patuh 98% dan 2% tidak patuh. Apabila kelas yang diinginkan penuh maka pasien atau keluarganya harus mengisi formulir perawatan sementara. Kesadaran pasien

tentang identitas masih belum mereka pahami maka di dalam penelitian ini juga masih menemukan bahwa keluarga pasien tidak membawa KIB ataupun KTP. Formulir di cetak rangkap tiga juga telah dipatuhi oleh petugas TPPRI. Petugas juga memberitahu tentang ruang perawatan kepada pasien dan keluarganya serta memakaikan gelang kepada pasien telah dipatuhi. Oleh karena itu dari 12 protap didapatkan hasil 94,8% patuh 5,2% tidak patuh.

- b. Dari perhitungan waktu pelayanan TPPRI di RS St. Elisabeth Semarang dengan cara observasi menghitung waktu pelayanan dengan hasil sebagai berikut :

Hasil penghitungan waktu pasien mendaftarkan

Waktu	Jml Pasien	Presentase	Keterangan
2 menit	8 pasien	8,2	Pasien lama dan sudah pesan tempat
3 menit	20 pasien	20,6	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
4 menit	23 pasien	23,7	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
5 menit	19 pasien	19,6	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
6 menit	9 pasien	9,3	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
7 menit	5 pasien	5,2	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
8 menit	6 pasien	6,2	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
9 menit	1 pasien	1	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
10 menit	3 pasien	3,1	Pasien lama, tidak rewel, sudah sesuai dengan keinginan
11 menit	1 pasien	1	Banyak pertimbangan dalam pemilihan kelas karena memakai asuransi
15 menit	2 pasien	2,1	Belum pesan tempat dan bingung memilih tempat
Jumlah	97 pasien	100	

Terkait dengan waktu pelayanan 97% pasien sudah terlayani kurang dari 10 menit dan 3% pasien lebih dari 10 menit di karenakan pasien agak rewel. Jadi petugas TPPRI juga sudah cepat dalam melakukan pelayanan,

kalaupun ada yang waktunya panjang itu dikarenakan ada sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan.

Dari semua hasil penelitian diatas dapat di simpulkan bahwa walaupun pasien menyatakan pelayanan masih dirasa kurang cepat, cara pelayanan TPPRI yang tidak sesuai dengan yang seharusnya dan lama waktu pelayanan, namun yang terjadi setelah dilakukan penelitian sudah sebagian besar petugas sudah mematuhi protap yang ada dan 97% kurang dari 10 menit dan 3% lebih dari 10 menit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien di TPPRI RS St Elisabeth Semarang termasuk dalam baik.
2. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dari 5 aspek yang diteliti sebagian besar baik dan yang belum sepenuhnya baik dari aspek empati (kepedulian) dan bentuk fisik maka perlu ditingkatkan dalam memberikan informasi yang akurat.
3. Sebagian besar petugas TPPRI sudah mematuhi protap yang telah ditetapkan dalam melayani pasien rawat inap, walaupun ada beberapa item yang belum dipatuhi oleh petugas. Terkait dengan waktu pelayanan sudah 97% pasien terlayani dengan baik dan 3% yang belum baik dikarenakan pasien belum pesan tempat dan agak rewel.

Setiap pelanggan atau pasien yang datang ke RS St Elisabeth Semarang dipastikan bahwa mereka menginginkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

SARAN

1. Petugas TPPRI diberi kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dengan mengikuti seminar atau pelatihan agar semakin peduli terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya.
2. Perlu ditinjau kembali ruangan TPPRI yang kurang mendukung karena masih kurang leluasa bagi pasien dan keluarganya dan ruang tunggu belum memadai.
3. Menentukan standar waktu pelayanan di TPPRI, karena belum ada standar waktu yang pasti.

DAFTAR PUSTAKA

1. Juknis SIRS, Depkes RI 2011
2. Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Rekam Medis, Depkes RI 1991
3. Buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis RS St. Elisabeth Semarang
4. Bustami MS, MQIH, “ Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya”, Padang 2011
5. Linda Bahar Deskripsi Dokumen:
<http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=110340>
6. Ertanto, *Widyo Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badab rumah Sakit Umum dr. H. Soewondo Kendal* Undergraduate thesis, Diponegoro University 2002.
7. Shofari B, “Rekam Medis di Pelayanan Kesehatan” Semarang.
8. Rahmayanty Nina, “Manajemen Pelayanan Prima”, Yogyakarta 2010
9. Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D, Alfabeta Bandung 2012
10. Riyanto Agus, “Aplikasi Metodologi Penelitian” Yogyakarta 2011
11. Mahawati Eni, “Metodologi Penelitian” Semarang