



STUDI EKSPLORATIF TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUANGAN RAWAT GABUNG RSUP DR. M.DJAMIL PADANG

Dian Furwasyih, S.Keb., Bd., MSc¹⁾, Sunesni, S.Si.T., M.Biomed²⁾

¹⁾Program studi D III Kebidanan, STIKes MERCUBAKTIJAYA Padang

Email : dianfurwasyih@mercubaktijaya.ac.id; sunesni@mercubaktijaya.ac.id

ABSTRAK

Dalam 2 (dua) dekade terakhir, cakupan persalinan di fasilitas kesehatan meningkat; meskipun demikian, penurunan angka kematian ibu dan bayi baru lahir masih lambat. Dengan peningkatan angka persalinan di fasilitas kesehatan, perhatian tenaga kesehatan kini beralih pada kualitas pelayanan, sebab kualitas pelayanan yang buruk berkontribusi pada angka kesakitan dan kematian ibu dan bayi. (World Health Organization (WHO), 2016). Kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien. (Juliana, 2017). Tujuan penelitian adalah mengeksplorasi tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang pada tahun 2018. Ruang lingkup penelitian adalah pada indikator proses. Desain penelitian adalah studi potong lintang dengan metode kualitatif. Informan berjumlah 71 orang. Teknik pengambilan sampel adalah convenient sampling. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 1 Februari hingga 31 Maret 2018 dengan teknik in-depth interview. Pengumpulan data dibantu oleh 2 (dua) orang pewawancara. Setiap wawancara membutuhkan waktu ± 12 menit dan direkam menggunakan telepon genggam. Wawancara dilakukan dalam bahasa Indonesia. Analisis data dengan aplikasi NVIVO QSR 10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir 30% informan berumur antara 31 – 35 tahun, lebih dari separuh (50.75%) informan dengan tingkat pendidikan menengah, sebagian kecil informan (16.42%) adalah ibu bekerja, dan lebih dari 80% informan dirawat lebih dari 5 hari. Pada analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan didapatkan lebih dari separuh (71.64%) informan menyatakan puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di ruangan. Hampir 16% informan menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima di ruangan. Saran perbaikan berfokus pada sikap petugas saat memberikan pelayanan, kenyamanan selama dirawat, pemberian informasi perawatan, dan respon petugas terhadap keluhan pasien. Perlu adanya tindak lanjut dari pihak rumah sakit tentang saran perbaikan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan di ruangan.

Kata kunci : kepuasan pasien, ruangan rawat gabung, pelayanan RS

ABSTRACT

In the last 2 (two) decades, coverage of deliveries in health facilities has increased; however, the decline in maternal and newborn mortality was remain slow. With the increase in the number of deliveries in health facilities, the attention of health workers is turning to the quality of services, because poor service quality contributes to maternal and infant morbidity and mortality (World Health Organization (WHO), 2016). Service quality has a very strong significant relationship with patient satisfaction. (Juliana, 2017). The aim of the study was to explore the level of patient satisfaction in the maternity room of Dr. M. Djamil Padang in 2018. The scope of the research was the process indicators. The research design was a cross-sectional study with qualitative methods. The informants were 71 people. The sampling technique is convenient sampling. Data collection was conducted from February 1 to March 31, 2018 with in-depth interview techniques. Data collection is assisted by 2 (two) interviewers. Each interview takes \pm 12 minutes and was recorded using a mobile phone. Interviews were conducted in Indonesian. Data analysis with NVIVO QSR 10 application. The results showed that almost 30% of informants were between 31-35 years old, more than half (50.75%) of informants with secondary education, a small proportion of informants (16.42%) were working mothers, and more than 80% of informants were treated for more than 5 days. In the analysis of the level of patient satisfaction with the service obtained more than half (71.64%) informants expressed satisfaction with the services of health workers in the room. Nearly 16% of informants stated that they were not satisfied with the services received in the room. Suggestions for improvement focus on the attitude of officers when providing services, comfort during care, providing care information, and responding to the patient's complaints. There is a need for follow-up from the hospital regarding suggestions for these improvements to enhance the quality of services in the room.

Keywords : patient satisfaction, maternity room, healthcare services

PENDAHULUAN

Dalam 2 (dua) dekade terakhir, kemajuan dalam pencapaian persalinan di fasilitas kesehatan telah dicapai; meskipun demikian, penurunan angka kematian ibu dan bayi baru lahir masih lambat. Dengan peningkatan angka persalinan di fasilitas kesehatan, perhatian tenaga kesehatan kini beralih pada kualitas pelayanan, sebab kualitas pelayanan yang buruk berkontribusi pada angka kesakitan dan kematian ibu dan bayi.(World Health Organization (WHO), 2016)

Kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan yang sangat kuat dengan

kepuasan pasien. (Juliana, 2017). Studi kepustakaan menyatakan bahwa ada pengaruh antara pengukuran kepuasan pasien dengan peningkatan kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Evaluasi pelayanan oleh pasien adalah alat ukur yang realistis untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan, mengembangkan strategi pembuatan keputusan, menurunkan biaya perawatan, memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang akan didapat di fasilitas kesehatan, membuat kerangka pikir strategi manajemen yang efektif, memonitor pemberian pelayanan kesehatan sesuai rencana perawatan, dan sebagai tolak ukur

pembuatan kebijakan institusi kesehatan. (Bjertnaes, Sjetne and Iversen, 2012); (Iftikhar *et al.*, 2011); (Cheng, Yang and Chiang, 2003).

Dalam Model Pengukuran Kualitas Donabedian, kepuasan pasien didefinisikan sebagai pengukuran laporan luaran pasien dimulai dari struktur dan proses pelayanan yang dapat diukur dari pengalaman pasien sendiri yang dilaporkan. Jenkinson C *et.al* (2002) dan Ahmed *et. Al* (2011) mengemukakan bahwa kepuasan pasien sebagian besar meliputi sikap petugas ketika pelayanan atau aspek pelayanan. (Al-Abri and Al-Balushi, 2014).

RSUP Dr. M. Djamil adalah rumah sakit tipe A plus pendidikan dan merupakan rumah sakit rujukan nasional untuk regional Sumatra Barat dan Sumatra Tengah. Rumah sakit ini telah terakreditasi paripurna oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit sampai tanggal 5 Oktober 2018.(Administrator, 2015)

Hasil penelitian Ismelinda (2007), diperoleh tingkat kepuasan pasien di RSUP Dr. M. Djamil rata – rata 70% (kelas I, kelas II, dan kelas III). Dimana prioritas perbaikan meliputi kebersihan ruangan, ketepatan waktu kedatangan dokter, kemudahan prosedur penerimaan pasien, dan kepercayaan pasien akan kemampuan dan pengetahuan perawat. (Ismelinda, 2014)

Tujuan penelitian adalah mengeksplorasi tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang pada tahun 2018. Ruang lingkup dari penelitian ini

adalah pada indikator proses pelayanan kesehatan, dimulai dari pasien masuk, saat dirawat, dan persiapan pasien pulang. Desain dari penelitian ini adalah studi potong lintang dengan metode kualitatif.

METODE PENELITIAN

Desain dari penelitian ini adalah studi potong lintang dengan menggunakan metode kualitatif. Informan penelitian berjumlah 71 orang.

Teknik pengambilan sampel adalah *convenient sampling* dimana setiap responden yang ditemui pada saat pengumpulan data dan bersedia menjadi responden langsung diwawancara pada saat itu juga.

Kriteria inklusi adalah sebagai berikut:

1. Bersedia menjadi responden
2. Pasien sudah diizinkan pulang
3. Pasien sadar baik dan bisa berkomunikasi dengan lancar.

Daftar wawancara disiapkan untuk mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruangan rawat gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap Kebidanan dan Anak RSUP Dr. M. Djamil Padang dari 1 Februari hingga 31 Maret 2018 (2 bulan).

Pengumpulan data dibantu oleh 2 (dua) orang pewawancara. Setiap wawancara membutuhkan waktu \pm 12 menit dan direkam menggunakan telepon genggam. Wawancara dilakukan dalam bahasa Indonesia.

Data demografi seperti umur, tingkat pendidikan, status pekerjaan dan paritas diperoleh dari rekam medis

pasien ataupun buku registrasi pasien di bangsal kebidanan. Data dianalisis menggunakan aplikasi NVIVO QSR 10.

Setiap hasil wawancara direkam, ditranskripsi, dan dianalisis berdasarkan pertanyaan. Jawaban dikategorikan 4 (empat) kategori yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini adalah 71 orang. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Karakteristik responden diklasifikasikan berdasarkan umur, tingkat pendidikan, status pekerjaan, serta lama rawatan.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur (tahun)		
15 – 20	2	2.82
21 – 25	11	15.49
26 – 30	16	22.54
31 – 35	21	29.58
35 – 40	13	18.31
>40	8	11.27
Tingkat Pendidikan*		
Rendah	21	29.10
Menengah	36	50.75
Tinggi	14	20.15
Status pekerjaan		
Bekerja	12	16.42

Tidak bekerja	59	83.58
Lama rawatan		
3-5 hari	14	19.72
>5 hari	57	80.28
Total	71	100

*berdasarkan UU no. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan di Indonesia (Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20, 2003)

Tabel 1 menunjukkan bahwa hampir 30% informan berumur antara 31 – 35 tahun. Kemudian, lebih dari separuh (50.75%) informan dengan tingkat pendidikan menengah dan sebagian kecil informan (16.42%) informan adalah ibu bekerja. Lalu, lebih dari 80% informan dirawat lebih dari 5 hari.

Tabel 2 menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruangan rawat gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang. Tingkat kepuasan dikategorikan pada 4 kategori, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Kategori ini berdasarkan pada pernyataan informan pada saat diwawancara pada poin pertanyaan “*bagaimana pendapat Ibu tentang pelayanan yang telah didapatkan di ruangan ini selama dirawat ?*”. Selain itu, informan juga ditanyakan “*apa perbaikan yang ibu harapkan untuk peningkatan pelayanan diruangan ini?*”.

Pertanyaan tentang tingkat kepuasan dalam penelitian ini berfokus pada indikator proses perawatan. Kalimat yang dimiringkan dan diberi tanda petik menggambarkan respon informan pada pertanyaan – pertanyaan diatas.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018

Kategori	n	%
Sangat puas	9	12.69
Puas	51	71.64
Tidak puas	11	15.67
Sangat tidak puas	0	0

Tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2018. Dapat kita lihat bahwa lebih dari separuh (71.64%) informan menyatakan puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di ruangan.

Kepuasan tersebut menyangkut dokter yang selalu ada ditempat ketika pasien membutuhkan, pasien merasa sangat terbantu dan tidak didiskriminasi selama dirawat di RS, ketika sampai di IGD langsung mendapat perawatan, rumah sakit menerima pembiayaan dengan BPJS sehingga pasien – pasien miskin bisa tetap berobat.

Ny. 69 37 (transkrip 69) menyatakan sebagai berikut :

“Saya sangat puas dengan pelayanan RS ini karna cepat dan tidak bertele – tele”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suryawati (2006) di Jawa Tengah. Didapatkan lebih dari 70% pasien puas dengan pelayanan RS, yang berkaitan dengan kondisi fisik ruang perawatan pasien, dan pelayanan dokter.

Dari tabel 2 juga dapat kita lihat hampir 16% informan menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima di ruangan. Ada beberapa alasan yang dikemukakan oleh informan, seperti cara berkomunikasi petugas yang tidak ramah, seringkali berbicara dengan kasar dan ketus. Selain itu, dalam memberikan informasi kepada pasien, petugas di ruangan sering menggunakan bahasa yang berbelit – belit sehingga pasien tidak memahami apa yang disampaikan dan tidak bisa mengambil keputusan dengan tepat untuk perawatan mereka.

“Informasi yang diberikan oleh petugas harus lebih jelas. Apa saja tindakan yang akan dilakukan pada pasien, sebab dalam kasus saya, saya tidak diinformasikan bahwa ternyata persalinan saya akan menggunakan forceps. Padahal di rumah sakit sebelumnya saran perawatan untuk saya adalah operasi. Tapi sampai disini, tiba tiba pas sudah akan dilakukan tindakan saja baru saya terkejut karna saya dengan riwayat jantung dan sudah lewat bulan. Akhirnya saya mengedan juga dan dibantu alat. Bayi saya harus dirawat dan mendapatkan terapi antibiotik selama 3 hari karna infeksi terminum air ketuban saya yang keruh hijau”. (Ny. H, transkrip 77)

“Kalau bisa sewaktu masuk saya langsung tahu berapa lama rencana perawatan saya, karna anak saya terpaksa saya tinggal di rumah sakit daerah karna saya harus dirujuk kesini, itu membuat saya sedih dan terbebani kalau saya harus lama

dirawat dirumah sakit ini”. (Ny. D transkrip 94).

Kenyamanan ruangan selama perawatan juga kurang. Misalnya, di ruangan tidak ada kipas angin ataupun pendingin ruangan/AC sedang rusak. Lalu, kran air di toilet sering mati, sehingga menyulitkan pasien untuk mandi dan mengganti pembalut. Petugas juga kurang responsif terhadap keluhan pasien. Seperti dikemukakan oleh Ny. E (transkrip 111) :

“Ketika dirawat diruangan setelah operasi (RR), petugas kesehatan tidak standby disamping kita, sementara keluarga tidak boleh menemani di ruangan setelah saya selesai operasi. Sementara komunikasi pasien dengan konter bidan tidak difasilitasi sehingga menyulitkan ketika pasien membutuhkan sesuatu”.

Ny. DW (transkrip 108) juga mengemukakan seperti berikut :

“Petugas kesehatan harus berkomunikasi dengan lebih baik dan memahami kondisi pasien dulu sebelum memberikan instruksi pada pasien. Saya habis melahirkan sempat perdarahan, tapi baru pindah jam 2 malam, terus paginya langsung disuruh jalan oleh petugasnya tanpa menanyakan apakah kondisi saya sudah baik atau belum”

Jam kunjungan atau jam bezuk yang terbatas juga dikeluhkan oleh informan. Informan juga mengemukakan bahwa privasi pasien kurang terjaga, khususnya pasien yang dirawat di zaal. Keberadaan mahasiswa praktik yang terlalu ramai di ruangan juga menjadi salah satu penyebab ketidaknyamanan informan.

Hal ini seperti diungkapkan oleh NY E (transkrip 111) :

“..... terlalu ramai mahasiswa praktik, mengganggu kenyamanan pasien”.

Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berhubungan secara signifikan, dalam arti kata pasien yang puas terhadap pelayanan cenderung untuk lebih patuh pada terapi, pro aktif dalam terapi, dan memanfaatkan secara berkesinambungan fasilitas kesehatan yang dituju, dan merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang-orang di sekitarnya. (Pascoe, 1983)

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara, 2017) Tingginya tingkat kepuasan juga pasien berhubungan dengan kepatuhan pasien dan tenaga kesehatan terhadap pedoman perawatan. (Glickman *et al.*, 2010).

UCAPAN TERIMA KASIH

Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan hanya sebagian kecil informan yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan di ruangan rawat gabung RSUP Dr. M. Djamil Padang pada tahun 2018. Meskipun demikian, banyak saran perbaikan yang disampaikan oleh informan terkait pelayanan di ruangan. Oleh sebab itu, hal ini perlu menjadi perhatian khusus

bagi pihak rumah sakit guna mencapai pelayanan yang prima.

Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih lanjut tentang faktor yang berkontribusi paling besar terhadap ketidakpuasan pasien di ruangan, dan meneliti tentang pengaruh masing masing faktor tersebut pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator (2015) *Profil RSUP Dr. M. Djamil, Profil*. Available at: <http://www.rsdjamil.co.id/pages/profil> (Accessed: 13 October 2018).

Al-Abri, R. and Al-Balushi, A. (2014) 'Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement', *Oman Medical Journal*, 29(1), pp. 3–7. doi: 10.5001/omj.2014.02.

Bjertnaes, O. A., Sjetne, I. S. and Iversen, H. H. (2012) 'Overall patient satisfaction with hospitals: Effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations', *BMJ Quality and Safety*. BMJ Publishing Group Ltd, 21(1), pp. 39–46. doi: 10.1136/bmjqs-2011-000137.

Cheng, S. H., Yang, M. C. and Chiang, T. L. (2003) 'Patient satisfaction with and recommendation of a hospital: Effects of interpersonal and technical aspects of hospital care', *International Journal for Quality in Health Care*, 15(4), pp. 345–355. doi: 10.1093/intqhc/mzg045.

Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara (2017) 'Profil Kesehatan Sulawesi Tenggara tahun 2016'. Kendari: Dinas Kesehatan Provinsi

Sulawesi Tenggara.

Glickman, S. W. *et al.* (2010) 'Patient satisfaction and its relationship with clinical quality and inpatient mortality in acute myocardial infarction', *Circulation: Cardiovascular Quality and Outcomes*, 3(2), pp. 188–195. doi: 10.1161/CIRCOUTCOMES.109.900597.

Iftikhar, A. *et al.* (2011) 'Predictors of patient satisfaction. Sciences', *Gomal Journal of Medical*, 9(2), p. 183–188.

Ismelinda, I. (2014) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang'. Available at: <http://repo.unand.ac.id/3228/>.

Juliana (2017) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit UNS'.

Pascoe, G. C. (1983) 'Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis', *Evaluation and Program Planning*. Pergamon, 6(3–4), pp. 185–210. doi: 10.1016/0149-7189(83)90002-2.

Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 (2003) 'Departemen Pendidikan Nasional'.

World Health Organization (WHO) (2016) 'Standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities', *Standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities*, p. 73. doi: 978 92 4 151121 6.