

PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RS MISI LEBAK

Sarma Eko Natalia Sinaga¹

[Akademi Keperawatan Yatna Yuana Lebak](#)

Email : ekosarma@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk melihat gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan RS Misi Lebak berdasarkan jenis kelamin, *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Penelitian dilakukan di pelayanan rawat jalan RS Misi Lebak. Metode penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah sampel 110 orang pasien rawat jalan yang telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan. Pengumpulan data didapatkan melalui kuesioner kepuasan pasien sedangkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan analisis univariat, bivariat *Uji Chi-Square*. Hasil penelitian ini didapatkan pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 21 (19.1%) sedangkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 89 (80.9%). Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan yang signifikan antara *reliability* ($p = 0.040$), *assurance* ($p = 0.000$), *empathy* ($p = 0.000$) dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan, Persepsi.

Abstrack

The purpose of this study was to explore patient's perception of the quality of care based on gender, reliability, assurance and empathy. The research was conducted using cross sectional design in outpatient clinic at Lebak Misi Hospital. A total of 110 patients were agree to join in this study. Data collection was obtained through patient satisfaction questionnaire, while data analysis was performed by using univariate analysis, bivariat Chi-Square Test. The result of this research is getting the patient having a good perception of the quality of outpatient service 21 (19,1%0, while the patient with poor perception of the outpatient servive quality is 89 (80,9%). The result of statistical test shows that there is a significant correlation between reliability ($p = 0.040$), assurance ($p = 0.000$), empathy ($p = 0.000$) with perception on outpatient service quality.

Keywords : Perception, Satisfaction, Quality of Service.

Pendahuluan

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan kesehatan yang sangat perlu diperhatikan karena merupakan awal pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sebelum mereka memanfaatkan pelayanan kesehatan lainnya seperti,

radiologi, laboratorium, farmasi, rawat inap dll. Kesan pertama yang didapatkan oleh pasien ketika memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan adalah pada pelayanan rawat jalan. Dalam hal ini, pelayanan rawat jalan yang baik dapat meningkatkan citra rumah sakit. Oleh karena itu, untuk meningkatkan salah satu *profit center* rumah sakit maka

manajemen rawat jalan harus mendapatkan perhatian khusus. Pelayanan rawat jalan diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, baik dari sumber daya, alur pelayanan, dan kemudahan informasi (Riyadi, 1997 dalam Maslina, 2011).

Rumah sakit harus memiliki hasil kerja maksimal. Hasil kerja yang maksimal merupakan salah satu faktor yang harus dimiliki oleh setiap organisasi atau perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan agar mampu bersaing secara global (Dharmansyah, 2012).

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi suatu komponen yang sangat penting. Penilaian mutu suatu pelayanan kesehatan diukur oleh pasien berdasarkan kinerja yang unggul dari suatu pelayanan. Selain nilai kepuasan pasien, kemampuan bersaing dengan pelayanan kesehatan lain merupakan salah satu elemen penting dalam menunjukkan mutu suatu pelayanan. Hasil akhir dari era persaingan dalam pelayanan adalah kepuasan daripada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan tetap setia dan terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Pelanggan yang setia akan membuat pelayanan kesehatan tersebut berumur panjang (Pratiwi dan Ayubi, 2008).

Budi Suharjo dalam Dyah Hasto Palupi (2006), menyatakan bahwa karakteristik pengguna layanan mempengaruhi tingkat komitmen/pengabdian seseorang terhadap penyedia layanan. Salah satu karakteristik pengguna layanan adalah jenis kelamin. Dalam hal ini, menurut Kotler & Keller (2009), jenis kelamin menentukan selera dan jenis layanan/produk yang akan digunakan. Kotler, Shalowitz, & Steven (2008), menyatakan bahwa wanita lebih banyak menggunakan jasa dan layanan kesehatan dibandingkan pria. Oleh karena itu, wanita memiliki peran penting dalam memutuskan layanan kesehatan yang akan digunakan baik bagi diri sendiri maupun untuk keluarganya.

Selain faktor karakteristik (jenis kelamin), yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan lainnya menurut Parasuraman (1990), tetapi dalam penelitian ini faktor-faktor yang akan dibahas antara lain : *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian). *Reliability* (keandalan) yaitu pelayanan yang diberikan pada pasien harus tepat waktu, ketersediaan, jujur, memuaskan dan akurat. Untuk itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan. *Assurance* (jaminan) adalah karyawan memiliki pengetahuan, sopan-santun, dapat dipercaya, percaya diri, dan pelayanan yang diberikan memiliki risiko yang rendah, terjamin, pasti, serta menimbulkan keyakinan baik bagi pengguna jasanya. *Empathy* (empati) adalah mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan mengerti tentang kebutuhan dari pengguna jasa. Selain itu, memiliki rasa kepedulian, penuh perhatian, mampu melayani dengan baik menunjukkan ketertarikan dalam berkomunikasi, dan memenuhi kebutuhan pasien.

Data penelusuran diperoleh dari masyarakat sekitar RS Misi Lebak yang pernah dilayani di poliklinik RS Misi Lebak adalah sebagian besar petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien sudah tepat waktu tetapi untuk jadwal layanan dokter seperti yang sudah terjadwal seringkali tidak tepat waktu, hal ini disebabkan sebagian dokter harus melayani pasien lain di rumah sakit yang berbeda sehingga seringkali pasien harus menunggu lebih lama. Namun, keyakinan para pasien ketika berobat di RS Misi merasa yakin cepat sembuh karena petugas kesehatannya sangat ramah dan menunjukkan kepedulian yang cukup besar.

Berdasarkan uraian tersebut dikajilah persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat Jalan di RS Misi Lebak.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi dengan pendekatan *cross-sectional*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RS Misi Lebak, pada bulan Juli 2017.

Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan baik pasien baru maupun pasien lama di RS Misi Lebak pada tahun 2017. Subjek penelitian yang diperoleh berjumlah 110 responden diambil dari pasien rawat jalan yang telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Misi Lebak dengan memenuhi kriteria inklusi antara lain: pasien dengan keadaan baik, bersedia mengisi kuesioner, pasien yang pernah berkunjung satu kali atau lebih ke RS Misi Lebak, untuk responden anak-anak diwakili oleh orangtua dan kemudian dilakukan pembagian jumlah responden secara *stratified sampling* sehingga diharapkan semua ciri heterogen dapat terwakili.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan berpedoman dari kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner Rini Harjanti (2012) yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi kuesionernya.

Analisis Data

Analisis data yang telah dilakukan menggunakan analisis univariat untuk melihat distribusi frekuensi (%) dan analisis bivariat dengan Uji Statistika *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan perbedaan nilai $\alpha = 0,05$.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Jenis Kelamin, Reliability, Assurance, Empathy, Persepsi

Variabel	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
<i>Laki-laki</i>	35	31.8
<i>Perempuan</i>	75	68.2
Reliability (Kehandalan)		
<i>Kurang Baik</i>	71	64.5
<i>Baik</i>	39	35.5
Assurance (Jaminan)		
<i>Kurang Baik</i>	70	63.6
<i>Baik</i>	40	36.4
Empathy (kepedulian)		
<i>Kurang Baik</i>	75	68.2
<i>Baik</i>	35	31.8
Persepsi		
<i>Kurang Baik</i>	89	80.9
<i>Baik</i>	21	19.1

Dari hasil penelitian ini didapatkan pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 21 (19.1%) sedangkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 89 (80.9%).

Tabel 2. Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi

Variabel		Persepsi Pasien				P Value	OR
		Kurang Baik		Baik			
		N	%	N	%		
Jenis Kelamin	Laki-laki	29	82.9	6	17.1	0.925	1.208
	Perempuan	60	80.0	15	20.0		
Reliability (Kehandalan)	Kurang Baik	62	87.3	9	12.7	0.040	3.062
	Baik	27	69.2	12	30.8		
Assurance (Jaminan)	Kurang Baik	66	94.3	4	5.7	0.000	12.196
	Baik	23	57.5	17	42.5		
Empathy (Kepedulian)	Kurang Baik	71	94.7	4	5.3	0.000	16.764
	Baik	18	51.4	17	48.6		

Ada sebanyak 6 (17.1%) pasien berjenis kelamin laki-laki yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sedangkan diantara pasien perempuan 15 (20.0%) yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Hasil uji statistika diperoleh nilai $p = 0.925$, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Adhi Susetyo (2008), yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan $p = 0.128$. Menurut Aday (1980) dan Lumenta (1989), yang menyatakan tingkat kepuasan laki-laki lebih rendah dibandingkan dengan wanita, karena harapan dan tuntutan laki-laki terhadap pelayanan kesehatan lebih besar. Dan, juga wanita lebih mudah tersentuh perasaannya dibandingkan dengan laki-laki. Dalam hal ini, terdapat perbedaan antara hasil penelitian dengan pendapat ahli, hal ini dapat disebabkan karena zaman sekarang, tingkat pendidikan pada wanita yang sudah cukup tinggi yang menyebabkan terjadinya pergeseran nilai-nilai di masyarakat dalam tuntutan akan pelayanan yang baik dimana harapan antara laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan yang baik menjadi sama.

Diketahui ada sebanyak 9 (12.7%) pasien yang mendapatkan *reliability* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sedangkan diantara

pasien yang mendapatkan *reliability* baik, ada 12 (30.8%) yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Hasil uji statistika diperoleh nilai $p = 0.040$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sejalan dengan penelitian Ina Sufriana (2009), mengatakan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien $p = 0.001$. Dalam hal ini, menurut Parasuraman, et.al (1990), *reliability* adalah pelayanan yang diberikan pada pasien harus tepat waktu, ketersediaan, jujur, memuaskan dan akurat. Untuk itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan. Oleh karena itu, ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan maka akan meningkatkan nilai kepuasan bagi pasien.

Pasien yang mendapatkan *assurance* kurang baik, yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 4 (5.7%) sedangkan pasien yang mendapatkan *assurance* baik yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 17 (42.5%). Hasil uji statistika diperoleh nilai $p = 0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Menurut penelitian Rini Harjanti (2012), ada hubungan antara *assurance* dengan persepsi tentang mutu pelayanan rawat jalan $p = 0.000$. Parasuraman et.al. (1990), mengatakan

assurance merupakan karyawan yang memiliki pengetahuan, sopan-santun, dapat dipercaya, percaya diri, dan pelayanan yang diberikan memiliki risiko yang rendah, terjamin, pasti, serta menimbulkan keyakinan baik bagi pengguna jasanya. Supriyanto dan Ernawati (2010), menyatakan *assurance* merupakan indikator penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan jaminan untuk sembuh.

Pasien yang mendapatkan *empathy* kurang baik, yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 4 (5.3%) sedangkan pasien yang mendapatkan *empathy* baik yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 17 (48.6%). Hasil uji statistika diperoleh nilai $p = 0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sejalan dengan penelitian Diani Prisinda (2010), terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan $p=0.0005$. Menurut Parasuraman et.al.(1990), *empathy* mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan mengerti tentang kebutuhan dari pengguna jasa. Memiliki rasa kepedulian, penuh perhatian, mampu melayani dengan baik menunjukkan ketertarikan dalam berkomunikasi dan pemenuhan kebutuhan dari pasien. Ketika pemberi pelayanan kesehatan mampu memenuhi kebutuhan pasien, menunjukkan kepedulian, penuh perhatian maka pasien akan memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 21 (19.1%) sedangkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 89 (80.9%). Akan tetapi, hasil uji statistika

terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Dan, terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Daftar Pustaka

- Aday, L.A et al. (1980). *Health care in the us, equitables for whom?*. London Sage Publication.
- Adhi Susetyo. (2008), *Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan poli umum puskesmas di Kota Sabang*. (Tesis magister tidak dipublikasikan). FKM UI, Depok
- Dharwansyah. (2012). *Pengertian manajemen Rumah Sakit*. Diperoleh dari https://www.academia.edu/12006424/Manajemen_Rumah_Sakit.
- Diani Prisinda. (2010). *Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai strategi dalam meningkatkan peran Rumah Sakit gigi dan mulut kakultas kedokteran gigi Universitas Padjadjaran Bandung*. (Tesis magister tidak dipublikasikan). FKM UI, Depok
- Ina Sufriana. (2009). *Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap anak Rumah Sakit Ananda Bekasi*. (Tesis magister tidak dipublikasikan). FKM UI, Depok
- Kotler, P dan Keller K. (2009). *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., Shalowitz, J., & Stevens, R.J. (2008). *Strategic marketing for health care organizations : building a customer-driven health system*. Jossey-Bass, San Francisco.
- Lumenta. (1989). *Hospital*. Cetakan Pertama, Jakarta : Kanisius

Maslina. (2011). *Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS Zahirah Jakarta tahun 2011.* (Skripsi tidak dipublikasikan). FKM UI, Depok.

Dyah Hasto Palupi. (2006). *Para kampiun pencetak loyalitas pelanggan 2006*, edisi 23 maret 2006. Diperoleh dari www.swa.co.id

Parasuraman, A., Zeithml, V.A., Beny, L.L. (1990). *Delivery quality service : balancing costumer perception and expectation*. New York: The Press.

Pratiwi, Ellya Niken dan Dian Ayubi .(2008). *Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di puskesmas wisma jaya kota Bekasi Tahun 2007.* *Makara, Kesehatan* Vol. 12: 42-46. Depok: Universitas Indonesia.

Rini Harjanti. (2012). *Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Grha Permata Ibu.* (Skripsi tidak dipublikasikan). FKM UI, Depok.

Supriyanto dan Ernawati. (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan.* Yogyakarta : Andi Offset.