



Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)

<http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/makma>

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM X KABUPATEN BANYUWANGI

Fitria Puspitasari✉, Setya Haksama

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga

✉Alamat Korespondensi: Lingkungan Gunungsari RT/RW 002/001 Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi / email: fitria.puspitasari-2016@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit pada era modern ini harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta memiliki komponen manajemen mutu guna memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini tergolong penelitian observasional dan merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain studi *cross sectional*. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 97 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dan melakukan wawancara pada responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang berada di ruang rawat inap B. Analisa data penelitian ini menggunakan sistem komputer yaitu *Microsoft Excel 2013*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu sebesar 77,851, dimana angka tersebut ada pada rentang 76,61 – 88,30 yang menunjukkan mutu pelayanan B atau baik. Rumah Sakit perlu melakukan survei kepuasan pasien setiap bulan atau setiap tiga bulan sekali secara rutin, agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi rumah sakit jika terdapat pasien yang kurang puas.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien.

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL INPATIENTS AT GENERAL HOSPITAL X BANYUWANGI DISTRICT

ABSTRACT

Health services are one of the factors that influence the degree of public health. Health service providers such as hospitals in this modern era must improve the quality of health services in the community. In its implementation, both government and private hospitals have a quality management component to meet patient satisfaction with health services provided by hospitals. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with services at the General Hospital X Banyuwangi Regency. This research is classified as observational research and is a descriptive quantitative research with cross sectional study design. The sample of this study were 97 patients. Data collection was carried out by distributing questionnaires and conducting interviews with respondents, namely patients or family of patients who were in the inpatient room B. Analysis of the data of this study used a computer system, Microsoft Excel 2013. The results showed that the value of the community satisfaction index was 77,851, where that number is in the range 76,61 – 88,30 which shows the quality of service B or good. Hospitals need to conduct patient satisfaction surveys every month or every three months on a regular basis, in order to know the level of community satisfaction and can be used as an evaluation material for hospitals if there are patients who are not satisfied.

Keywords: Health Services, Hospital, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit pada era modern ini harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Seiring dengan kehidupan masyarakat yang juga semakin mengalami kemajuan, yang dibuktikan dengan peningkatan pendidikan dan penguasaan teknologi serta informasi sehingga masyarakat dapat memilih, menentukan dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien^[4]. Dalam penyelenggaraannya, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta memiliki komponen manajemen mutu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pasien di bidang pelayanan kesehatan. Nilai atau manfaat pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan sehingga kepuasan pasien dapat tercapai^[5]. Kualitas pelayanan yang baik yaitu memiliki karakteristik *reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*^[6]. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan^[7]. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhinya.

Rumah Sakit Umum X sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan di Kabupaten Banyuwangi yang telah menyediakan berbagai bentuk pelayanan kesehatan untuk membantu menangani berbagai macam permasalahan kesehatan para pasiennya. Rumah Sakit Umum X merupakan rumah sakit tipe C yang telah menerapkan manajemen mutu khususnya pada pelayanan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien.

METODE

Penelitian ini tergolong penelitian observasional dan merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain studi *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Banyuwangi. Waktu pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Februari 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap B selama satu bulan yaitu sebanyak 130 pasien, sehingga sampel penelitian ini yaitu sebanyak 97 pasien yang diambil dengan menggunakan tabel penghitungan sampel menurut *Krejcie dan Morgan*^[8].

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua tim pelayanan pelanggan yang bertugas untuk menangani pengaduan pasien, rata-rata pasien yang ada di Rumah Sakit Umum X mengeluh tentang kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, serta fasilitas penunjang Rumah Sakit seperti tempat parkir yang sempit, kamar mandi yang kadang kotor, serta lantai yang licin jika terjadi hujan. Namun hal tersebut selalu diperiksa kebenarannya, apakah yang dikeluhkan oleh pasien tersebut sesuai dengan fakta atau tidak.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum X. Tujuan dari penelitian ini dilakukan

untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum X Kabupaten Banyuwangi. Kepuasan pasien diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi Rumah Sakit untuk memperbaiki maupun meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dan melakukan wawancara pada responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang berada di ruang rawat inap B. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian terkait karakteristik responden dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin sebanyak 44 responden atau sebesar 45% berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 53 responden atau sebesar 55% berjenis kelamin perempuan. Sedangkan usia responden sangat beragam, yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 19% berusia 21-30 tahun, sebanyak 23 responden atau sebesar 24% berusia 31-40 tahun, sebanyak 29 responden atau sebesar 30% berusia 41-50 tahun, sebanyak 24 responden atau sebesar 25% berusia 51-60 tahun, dan sebanyak 2 responden atau 2% berusia 61-70 tahun. Untuk pendidikan terakhir responden, sebanyak 20 responden atau sebesar 21% berpendidikan SD, sebanyak 25 responden atau sebesar 26% berpendidikan SMP, sebanyak 39 responden atau sebesar 40% berpendidikan SMA, dan sebanyak 13 responden atau sebesar 13% berpendidikan perguruan tinggi. Kemudian berdasarkan pekerjaan responden sebanyak 12 responden atau sebesar 13% bekerja sebagai wirausaha, sebanyak 41 responden atau sebesar 42%

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik^[8]. Kuesioner tersebut berisi sembilan pertanyaan dimana mengandung sembilan unsur pelayanan, yaitu unsur persyaratan (U1), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2), unsur waktu pelayanan (U3), unsur biaya/tarif (U4), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), unsur kompetensi pelaksana (U6), unsur perilaku pelaksana (U7), unsur sarana dan prasarana (U8), dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9). Analisa data penelitian ini menggunakan sistem komputer yaitu *Microsoft Excel* 2013.

memiliki pekerjaan swasta, sebanyak 8 responden atau sebesar 8% bekerja sebagai PNS, sebanyak 2 responden atau 2% memiliki pekerjaan BUMN, dan sebanyak 34 responden atau sebesar 35% memiliki pekerjaan yang lainnya [**Tabel 1**].

Menurut hasil tabulasi data sembilan unsur survei kepuasan masyarakat diperoleh hasil pada unsur persyaratan (U1) tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai, sebanyak 3 atau 3% responden menjawab kurang sesuai, sebanyak 86 atau 89% responden menjawab sesuai, dan sebanyak 8 atau 8% responden menjawab sangat sesuai, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,051. Pada unsur prosedur (U2) tidak ada responden yang menjawab tidak mudah, sebanyak 1 responden atau 1% menjawab kurang mudah, 83 responden atau 86% menjawab mudah, dan sebanyak 13 responden atau 13% menjawab sangat mudah, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,123. Pada unsur waktu pelayanan (U3) tidak ada responden yang menjawab tidak cepat dan sangat cepat, sebanyak 11 responden atau 11% menjawab kurang cepat, dan sebanyak 86 responden atau

89% menjawab cepat, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 2,887. Menurut hasil wawancara, responden yang menjawab “kurang cepat” menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kadang-kadang lama, perlu waktu >30 menit untuk menunggu dokter atau perawat yang menangani pasien, kadang-kadang dokter juga ada yang telat dari jam yang sudah ditentukan, dan antrean di farmasi juga lama. Lalu pada unsur biaya/tarif (U4) tidak ada responden yang menjawab tidak wajar, sebanyak 5 responden atau 5% menjawab kurang wajar, sebanyak 86 responden atau 89% menjawab wajar, dan sebanyak 6 responden atau 6% menjawab sangat wajar, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,010.

Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan (U5) tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai, sebanyak 2 responden atau 2% menjawab kurang sesuai, sebanyak 79 responden atau 81% menjawab sesuai, dan sebanyak 16 responden atau 17% menjawab sangat sesuai, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,144. Pada unsur kompetensi pelaksana (U6) tidak ada responden yang menjawab tidak kompeten, sebanyak 2 responden atau 2% menjawab kurang kompeten, sebanyak 84 responden atau 87% menjawab kompeten, dan sebanyak 11 responden atau 11% menjawab sangat kompeten, unsur ini memiliki nilai rata-rata 3,093. Pada unsur perilaku pelaksana (U7) tidak ada responden yang menjawab tidak sopan dan ramah, sebanyak 3 orang atau 3% menjawab kurang sopan dan ramah, sebanyak 73 responden atau 75% menjawab sopan dan ramah, dan sebanyak 21 responden atau 22% menjawab sangat sopan dan

ramah, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,186. Kemudian pada unsur sarana dan prasarana (U8) tidak ada responden yang menjawab buruk, sebanyak 11 responden atau 12% menjawab cukup, sebanyak 79 responden atau 81% menjawab baik, dan sebanyak 7 responden atau 7% menjawab sangat baik, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 2,958. Dan pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9) tidak terdapat responden yang menjawab tidak ada, sebanyak 3 responden atau 3% menjawab ada tapi tidak berfungsi, sebanyak 8 responden atau 8% menjawab berfungsi kurang maksimal, dan sebanyak 86 responden atau 89% menjawab dikelola dengan baik, unsur ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,855 [Tabel 2].

Pada [Tabel 3] menunjukkan hasil indeks kepuasan masyarakat. Dari jawaban 97 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap sembilan unsur terkait pelayanan di Rumah Sakit, hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu sebesar 77,851, dimana angka tersebut ada pada rentang 76,61 – 88,30 yang menunjukkan mutu pelayanan B. Untuk nilai kepuasan masyarakat yang memiliki nilai paling tinggi ada pada unsur ke sembilan (U9) yaitu mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan yang memiliki nilai sebesar 3,855. Sedangkan nilai kepuasan masyarakat yang memiliki nilai paling rendah ada pada unsur ke tiga (U3) yaitu mengenai waktu pelayanan yang memiliki nilai sebesar 2,887.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan keadaan dimana pasien mendapat pelayanan, perhatian dan kesehatan

sebagaimana yang diharapkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi dan sebaliknya. Kepuasan pasien

berhubungan dengan manajemen kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Sakit, dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dari pasien untuk Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Manajemen kualitas pelayanan berarti mencocokkan kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang didapatkan atau yang sebenarnya dirasakan yang disebut sebagai “*Expected Service Quality vs Perceived Service Quality*”. *Expected service quality* merupakan ekspektasi atau harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Sedangkan *perceived service quality* merupakan kualitas pelayanan yang sebenarnya dan yang diterima/dirasakan oleh pasien. Hal tersebut dapat dijadikan perbandingan dalam kepuasan pasien. Jika yang diharapkan sama dengan apa yang dirasakan maka kepuasan pasien dapat terjadi, sebaliknya jika apa yang diharapkan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka tidak terjadi kepuasan pasien^[9]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai persepsi dari kinerja setiap unsur pada unit pelayanan rawat inap, yaitu:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan persyaratan yang harus dipenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan memiliki nilai rata-rata dengan kategori kurang baik. Artinya, persyaratan yang ditentukan oleh rumah sakit kepada pasien untuk memperoleh pelayanan dikatakan masih kurang mudah. Namun jika dilihat dari jawaban 97 responden,

sebagian besar responden menjawab sesuai, hal tersebut berarti kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dianggap sesuai oleh sebagian besar responden.

2. Unsur Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang ditentukan bagi pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan, termasuk prosedur untuk mendapatkan pelayanan, prosedur yang harus dilakukan pasien untuk mendapat pelayanan, pengaduan, serta kemudahan prosedur pelayanan terkait tata cara pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur prosedur memiliki nilai rata-rata dengan kategori baik. Artinya, prosedur pelayanan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum X dapat dikatakan baik atau mudah. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Eka S. terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota yaitu pada unsur prosedur memiliki nilai rata-rata sebesar 3,08 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori baik^[10]. Baiknya prosedur pelayanan tersebut dipengaruhi oleh kesederhanaan prosedur pelayanan, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, dan keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.

3. Unsur Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata dengan kategori kurang baik. Artinya, waktu pelayanan yang ada pada rumah sakit dikatakan masih kurang cepat. Pada unsur waktu pelayanan ini memiliki nilai rata-rata terendah diantara unsur-unsur yang lain. Karena bagi responden yang

menjawab kurang cepat, menyatakan bahwa untuk mendapatkan pelayanan kadang harus menunggu lama terlebih dahulu. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Ishaq M. pada tahun 2013, yaitu pada unsur kecepatan pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,78 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik^[11], dan penelitian yang dilakukan oleh Ardianti di RSUD Raja Ahmad Tabib, yaitu pada unsur waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,42 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori kurang baik^[12].

4. Unsur Biaya/Tarif

Biaya/Tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan (pasien) dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, serta kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur biaya/tarif memiliki nilai rata-rata dengan kategori kurang baik. Artinya, biaya/tarif yang ditetapkan oleh rumah sakit dikatakan masih kurang baik. Namun jika dilihat dari jawaban 97 responden, sebagian besar responden menjawab wajar. Hal tersebut berarti biaya/tarif yang dikenakan kepada pasien masih dianggap wajar oleh sebagian besar responden. Biaya yang ditetapkan kepada masing-masing pasien tentunya berbeda-beda sesuai dengan jenis penyakit dan jenis pelayanan yang diperoleh pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Eka S. pada tahun 2016, aspek-aspek yang berkaitan dengan biaya antara lain adalah besarnya biaya wajar, kesesuaian antara kualitas pelayanan

dengan besarnya biaya pelayanan, biaya terjangkau, dan tidak adanya uang muka sebelum mendapatkan pelayanan^[10].

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata dengan kategori baik. Artinya, produk pelayanan antara yang tercantum dengan yang diberikan oleh rumah sakit sudah sesuai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap pada tahun 2017, yaitu pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,49 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori baik^[13].

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat (pasien). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata dengan kategori baik. Artinya, kompetensi yang dimiliki oleh petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit sudah baik dan petugas kesehatan yang bertugas berkompeten sesuai dengan bidangnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka S. pada tahun 2016, yaitu pada unsur kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata sebesar 3,16 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori baik^[10].

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur perilaku pelaksana memiliki nilai rata-rata dengan kategori baik. Artinya, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dinilai baik serta memiliki sikap sopan, santun, dan ramah.

8. Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan dalam proses pelayanan, dan prasarana merupakan penunjang pelayanan untuk mendukung kegiatan pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata dengan kategori kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, yang menjadi permasalahan pada sarana prasarana bukan kekurangan alat kesehatan maupun kurang baiknya alat kesehatan yang ada di rumah sakit, namun masalah pada fasilitas penunjang salah satunya adalah kamar mandi. Menurut responden kadang-kadang kamar mandi rumah sakit kotor dan bau, sehingga terdapat pasien yang mengeluh akan keadaan tersebut. Selain itu adalah tempat parkir. Menurut responden tempat parkir yang disediakan di rumah sakit masih kurang, karena banyaknya pengunjung rumah sakit maka kendaraan kadang tidak bisa parkir dengan rapi di tempat parkir, serta pintu keluar dan masuk masih menjadi satu dan tidak dibedakan.

9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan

dan tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai rata-rata dengan kategori sangat baik. Artinya, Rumah Sakit Umum X sangat baik dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh RS Kusta Dr. Rivai Abdullah pada tahun 2018, yaitu pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,30 dimana nilai tersebut termasuk kedalam kategori baik^[14]. Kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien merupakan unsur yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan^[15].

Dari ke sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, nilai indeks kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum X memiliki nilai B dan termasuk ke dalam kategori baik. Artinya, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dianggap memuaskan dan rumah sakit memiliki kinerja yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahdania, dkk pada tahun 2015, yaitu nilai indeks kepuasan masyarakat memiliki kinerja pelayanan yang “baik” atau bernilai B^[16]. Selain itu, hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap pada tahun 2017, yaitu nilai indeks kepuasan masyarakat memiliki kinerja pelayanan yang “baik” atau bernilai B^[13]. Serta penelitian yang dilakukan oleh Haksama, pada tahun 2018, tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil puas atau baik^[6]. Pasien yang puas menilai bahwa perilaku petugas kesehatan

memiliki sikap yang adil, cepat, baik dan tidak diskriminatif^[17].

Dalam penelitian ini, unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Menurut responden dalam hal ini rumah sakit mengelola dengan baik pengaduan dari pasien. Responden mengatakan bahwa setiap mereka mengalami keluhan, mereka akan mengatakan kepada petugas rumah sakit dan hal tersebut diterima dengan baik oleh pihak rumah sakit untuk segera ditangani. Rumah Sakit Umum X sendiri memiliki tim pelayanan pelanggan guna menerima pengaduan pasien serta melakukan tindak lanjut dari keluhan pasien tersebut. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah ada pada unsur waktu pelayanan. Menurut responden rumah sakit masih kurang baik dalam melakukan pelayanan yang berhubungan dengan kecepatan atau ketepatan waktu. Dengan kata lain, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan masih lama atau kurang cepat. Menurut responden, pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kadang-kadang lama, perlu waktu >30 menit untuk menunggu dokter atau perawat yang menangani pasien, kadang-kadang dokter juga ada yang telat dari jam yang sudah ditentukan, dan antrean di farmasi juga lama yaitu sampai >30 menit.

Menurut Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, pemberi pelayanan rawat inap adalah dokter dan tenaga perawat yang

kompeten (minimal D3) dan waktu tunggu pada instalasi farmasi untuk obat jadi adalah ≤ 30 menit, dan untuk racikan adalah ≤ 60 menit^[18]. Sedangkan pada Rumah Sakit Umum X pemberi pelayanan di ruang rawat inap adalah dokter dan perawat (yang berpendidikan minimal D3) dan waktu tunggu di rumah sakit menyesuaikan dengan waktu tunggu yang ada pada peraturan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Pasien yang menganggap pelayanan di rumah sakit masih kurang cepat, mungkin mereka tidak mengetahui bahwa setiap orang/pasien mendapatkan jenis pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan/penyakit pasien. Oleh karena itu, jika dokter atau perawat kadang-kadang terlambat atau lama menunggu, bisa jadi dokter dan perawat tersebut sedang menangani pasien yang benar-benar mendapatkan jenis pelayanan yang serius.

Rumah Sakit Umum X telah melaksanakan kegiatan manajemen mutu pelayanan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan menyediakan sumber daya yang berkompeten, fasilitas yang mencukupi, dan tempat pelayanan yang nyaman. Survei kepuasan pasien perlu dilakukan secara rutin untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit. Survei kepuasan juga berguna sebagai bahan evaluasi bagi pemberi pelayanan untuk memperbaiki maupun meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali^[8].

KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai indeks kepuasan masyarakat di ruang rawat inap B adalah sebesar 77,851. Angka tersebut mencerminkan

pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum X terhadap pasien rawat inap memiliki nilai B dan termasuk ke dalam kategori baik. Secara keseluruhan

pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien dianggap memuaskan dan Rumah Sakit memiliki kinerja yang baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari kesembilan unsur survei kepuasan masyarakat, unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah ada pada unsur waktu pelayanan.

Sebaiknya Rumah Sakit memberi poster atau *x banner* di setiap ruangan yang ada di rumah sakit terkait dengan waktu tunggu yang ditetapkan Rumah Sakit dan waktu tunggu menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit agar pasien mengetahui berapa lama waktu

tunggu yang sesuai dengan standar. Kemudian menulis nama-nama petugas kesehatan (dokter, perawat, apoteker, dll) yang bertugas lengkap dengan jam datang di setiap ruangan yang ada di Rumah Sakit agar pasien mengetahui siapa saja yang bertugas pada hari tersebut, dan jika pelayanan dirasa lama pasien mengetahui berapa banyak petugas kesehatan yang bertugas pada saat itu. Serta melakukan survei kepuasan pasien setiap bulan atau setiap tiga bulan sekali secara rutin, agar dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan hal tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi bagi rumah sakit jika terdapat pasien yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pasaribu, Riada Marenny. Solusi Dalam Mengatasi Masalah Pembangunan Kesehatan Masyarakat Di Indonesia. Jurnal Ilmiah "DUNIA ILMU". Vol.1 No. 2 (2015)
2. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: (2009).
3. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: (2020).
4. Fidela. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan, Senopati Bantul [Skripsi]. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta: (2012).
5. Haksama, S., & Wahyudadi B.S. Improving Patient Satisfaction Based on Customer Satisfaction Index (CSI) Analysis in Natural Esthetic Clinic Makassar. Makassar: (2017).
6. Hartatie H., & Haksama, S. Patient Satisfaction Analysis Based on Gronroos Method at Obstetric-Gynecology Specialist Clinic, Mitra Keluarga Waru Hospital, Sidoarjo. Health Nations Journal. Volume 2 Nomor 4. (2018).
7. Kotler, Philip. Dasar – Dasar Pemasaran. Jakarta: (2005).
8. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: (2017).
9. Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications. European journal of marketing, Vol. 18, No. 4
10. Eka, Septyan. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota [Skripsi]. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang. Serang: (2016).
11. Ishaq, Mahandi. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember. Jember: (2013).
12. Ardianti, et al. Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau. Kepulauan Riau: (2017).
13. Harahap, H.K. Analisis Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara [Skripsi]. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan. Medan: (2017).
14. RS Kusta Dr. Rivai Abdullah. Indeks Kepuasan Stakeholder RS Kusta Dr. Rivai Abdullah Januari s/d Juni 2018. Sumatera Selatan: (2018).
15. Muninjaya, A. Manajemen Kesehatan. Jakarta: (2011).
16. Wahdania, Saleh D dan Fatmawati. Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. Sulawesi: (2015).
17. Haksama, S. Improving Health Care Based On Customer Satisfaction Index in Fakfak District Hospital West Papua Province. Proceeding of The Third International Conference On Entrepreneurship. West Papua: (2016).

18. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: (2008).

LAMPIRAN

[Tabel 1]. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	44	45
Perempuan	53	55
Usia		
21-30	19	19
31-40	23	24
41-50	29	30
51-60	24	25
61-70	2	2
Pendidikan		
SD	20	21
SMP	25	26
SMA	39	40
Perguruan Tinggi	13	13
Pekerjaan		
Wirausaha	12	13
Swasta	41	42
PNS	8	8
BUMN	2	2
Lainnya	34	35

Sumber: Data Primer, 2020

[Tabel 2]. Tabulasi Data 9 Unsur Pelayanan

Unsur	Frekuensi	Persentase (%)	Nilai Rata-Rata
Unsur Persyaratan (U1)			
Tidak sesuai	0	0	3,051
Kurang sesuai	3	3	
Sesuai	86	89	
Sangat sesuai	8	8	
Unsur Prosedur (U2)			
Tidak mudah	0	0	3,123
Kurang mudah	1	1	
Mudah	83	86	
Sangat mudah	13	13	
Unsur Waktu Pelayanan (U3)			
Tidak cepat	0	0	2,887
Kurang cepat	11	11	
Cepat	86	89	
Sangat cepat	0	0	
Unsur Biaya/Tarif (U4)			

Unsur	Frekuensi	Persentase (%)	Nilai Rata-Rata
Tidak wajar	0	0	3,010
Kurang wajar	5	5	
Wajar	86	89	
Sangat wajar	6	6	
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)			
Tidak sesuai	0	0	3,144
Kurang sesuai	2	2	
Sesuai	79	81	
Sangat sesuai	16	17	
Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)			
Tidak kompeten	0	0	3,093
Kurang kompeten	2	2	
Kompeten	84	87	
Sangat kompeten	11	11	
Unsur Perilaku Pelaksana (U7)			
Tidak sopan dan ramah	0	0	3,186
Kurang sopan dan ramah	3	3	
Sopan dan ramah	73	75	
Sangat sopan dan ramah	21	22	
Unsur Sarana dan Prasarana (U8)			
Buruk	0	0	2,958
Cukup	11	12	
Baik	79	81	
Sangat baik	7	7	
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan (U9)			
Tidak ada	0	0	3,855
Ada tapi tidak berfungsi	3	3	
Berfungsi kurang maksimal	8	8	
Dikelola dengan baik	86	89	

Sumber: Data Primer, 2020

[Tabel 3]. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U1	Persyaratan	3,051	0,11	0,335
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,123	0,11	0,343
U3	Waktu Pelayanan	2,887	0,11	0,318
U4	Biaya/Tarif	3,010	0,11	0,331
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,144	0,11	0,346

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Bobot Nilai Tertimbang	Nilai Kepuasan Masyarakat
U6	Kompetensi pelaksana	3,093	0,11	0,34
U7	Perilaku pelaksana	3,186	0,11	0,35
U8	Sarana dan Prasarana	2,958	0,11	0,325
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,855	0,11	0,424
Nilai Mutu Pelayanan		3,114		
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		77,851		
Mutu Pelayanan		B		
Kinerja Pelayanan RSUD Bhakti Husada		Baik		

Sumber: Data Primer, 2020