

HUBUNGAN ANTARA KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK AMANAH IBU SURAKARTA

Lilik Anggar Sri Rahayuningsih

Apikes Citra Medika Surakarta, lilikanggar@gmail.com

Abstrak

Kecepatan Pelayanan dirumah sakit dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang sering tidak dihiraukan oleh rumah sakit berdasarkan dengan standart yang ada sehingga mengakibatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit menjadi menurun. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Metode penarikan sampel dengan accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta tahun 2016 berjumlah 30 orang. Variabel bebas adalah kepuasan pasien dan variabel terikat adalah Kecepatan pelayanan. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Data tersebut akan dianalisis menggunakan uji statistik Chi-Square diolah dengan menggunakan program Statistical Program for Sosial Science versi 20 diperoleh hasil nilai $p = 0,068 > 0,05$ sehingga kesimpulan dari penelitian ini yaitu tidak ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit ibu dan anak amanah ibu Surakarta. Kecepatan pelayanan bukan merupakan salah satu penyebab kepuasan pasien di rumah sakit tersebut, akan tetapi keramahan petugas dan sarana prasarana menjadi alasan pasien merasa puas walaupun harus menunggu lama. Responden puas sebanyak 80%. Harapan dari penelitian ini rumah sakit bisa memperbaiki penjadwalan dokter jaga sehingga mengurangi waktu tunggu pasien rawat jalan.

Kata Kunci: Kecepatan, kepuasan pasien rawat jalan.

Abstract

Speed hospital services could affect patient satisfaction that is often ignored by the hospital based on the existing standards resulting in hospital care quality to decrease. This type of research used in this research is a quantitative study using cross sectional approach. Sampling method with accidental sampling. The sample in this study are outpatients at the Mother and Child Hospital of Amanah Ibu Surakarta in 2016 numbered 30 people. The independent variable is patient satisfaction and the dependent variable is the speed of service. The collection of data through observation, interviews and questionnaires. The data will be analyzed using a statistical test Chi-Square were processed using the program Statistical Program for Social Science version 20 result $p = 0.068 > 0.05$ so that the conclusions of this research that there is no relationship between the speed of service registration with the satisfaction of outpatients in hospitals maternal and child maternal mandate Surakarta. Speed of service is not one cause of patient satisfaction at the hospital, but the friendliness of staff and infrastructure to be the reason patients feel happy even have to wait long. Respondents are satisfied as much as 80%. Expectations from this research can improve scheduling of hospital attending physician, thereby reducing outpatient waiting times.

Keywords: Speed, satisfaction outpatients.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Wijono, 2008). Salah satu aspek dalam kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan dipendaftaran khususnya dalam hal waktu tunggu pasien.

Hasil dari survey awal yaitu dengan observasi dan pembagian kuesioner kepada pasien rawat jalan diperoleh waktu pelayanan terhadap 10 pasien di bagian pendaftaran rawat jalan 8 pasien dilayani masing-masing pasien 10 menit sedang 2 pasien dilayani selama 15 menit. Kuesioner menunjukkan 2 dari 10 pasien tidak merasa puas dengan lamanya waktu pelayanan pendaftaran.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta.

Penelitian ini memberikan masukan kepada Rumah sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga dari hasil penelitian ini bisa menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran

TINJAUAN PUSTAKA

Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes 340/III/2010). Rumah sakit merupakan sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Rekam Medis

Menurut Edna K. Huffman, Rekam medis adalah rekaman atau catatan mengenal siapa, apa, mengapa, bilamana dan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien selama masa perawatan yang memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang diperolehnya serta memuat informasi yang cukup untuk menemu kenali (mengidentifikasi) pasien, membenarkan diagnosis dan pengobatan serta merekam hasilnya.

Tujuannya adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem rekam medis pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, mustahil tertib administrasi rumah sakit akan berhasil sebagaimana yang diharapkan. Sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan di dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Quality Assurance

Quality Assurance atau menjaga mutu adalah suatu program berlanjut yang disusun secara onjektif dan sistematis memantau dan menilai mutu dan kewajaran asuhan terhadap pasien, menggunakan peluang untuk meningkatkan asuhan pasien dan memecahkan masalah – masalah yang terungkap (Sabarguna, 2008).

Quality Assurance menjadi penting bagi berbagai pihak dengan alasan masing-masing (Sabarguna, 2008) antara lain:

Bagi Rumah Sakit

Rumah Sakit memerlukan pelayanan yang optimal dan bermutu agar mampu bertahan. Dengan adanya kemajuan teknologi yang canggih, rumah sakit memerlukan pemilihan yang tepat dan rasional antara mutu pelayanan dan biaya.

Bagi Pasien

Pasien semakin mengerti akan hak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Kemudian pasien memiliki hak memilih, maka mutu pelayanan merupakan salah satu sebab dipilihnya rumah sakit tertentu.

Bagi Pemerintah

Pemerintah berusaha atas standar pelayanan minimal maka pemantauan mutu yang baik akan bermanfaat dalam memutuskan salah benarnya suatu tindakan

Standar Pelayanan Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan

kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Azwar, 2010)

Indikator Mutu Pelayanan

Mutu didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Pohan, 2007).

Salah satu aspek dalam indikator mutu pelayanan yaitu Aspek kepuasan. Aspek kepuasan adalah berhubungan dengan pelayanan yaitu dengan keramahan, kenyamanan, kecepatan, dalam pelayanan semakin baik harga murah dijangkau letak strategis.

Kepuasan Pasien

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008 Kepuasan pasien rawat jalan yaitu pernyataan tentang persepsi pelanggan atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Standar kepuasan pasien di rawat jalan yaitu $\geq 90\%$. Salah satu yang berpengaruh dalam kepuasan pasien yaitu kecepatan pelayanan pendaftaran yang bisa dilihat dari waktu tunggu.

Waktu tunggu di pendaftaran diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Standar waktu tunggu yaitu ≤ 60 menit. (Menkes RI, 2008)

Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Efendi, Alwy, Darmawansyah (2013) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada kabupaten Tana Toraja menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna askes sosial dimana kehandalan pelayanan $p(0,000) < \alpha(0,05)$, jaminan pelayanan $p(0,003) < \alpha(0,05)$, bukti langsung $p(0,001) < \alpha(0,05)$, perhatian petugas $p(0,002) < \alpha(0,05)$ dan daya tanggap $p(0,000) < \alpha(0,05)$.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey analitik dan dengan pendekatan yang digunakan dalam pengambilan data yaitu dengan studi *cross sectional*.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta. Teknik pengambilan sampling *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Jumlah sampel yaitu 30 pasien.

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kecepatan pelayanan pendaftaran. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pasien.

Metode observasi dilakukan dengan pengumpulan data secara langsung dilapangan

terhadap kecepatan waktu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta. wawancara dengan Petugas peneliti menggunakan Kuisoner, cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada pasien yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	0	0
Perempuan	30	100
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat diketahui bahwa presentase responden seluruhnya yang diamati di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta berjenis kelamin perempuan yaitu 100%. Diketahui jumlah responden yang diteliti yaitu 30 orang yang semuanya berjenis kelamin perempuan karena yang diteliti yaitu pada poli *obsgyn*.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
21 – 25	3	10
26 – 30	9	30
31 – 35	12	40
36 – 40	4	13,33
> 40	2	6,67
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta antara usia 31-35 tahun yaitu sebesar 40% sedangkan rentang usia yang paling kecil yaitu usia lebih > 40 tahun yaitu sebesar 6,67%. Berdasarkan usia responden rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta, mayoritas responden berusia antara 26 – 35 tahun, karena usia tersebut merupakan usia produktif untuk seorang wanita hamil.

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SD	2	6,67
SMP	5	16,67
SMA	18	60
D3	1	3,33
S1	4	13,33
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa presentase terbesar pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta yaitu responden yang menyelesaikan pendidikan hingga SMA yaitu sebanyak 60% sedangkan yang paling sedikit yaitu dengan pendidikan D3 sebesar 3,33%.

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
PNS	2	6,67
Swasta	13	43,33
Lainnya	15	50
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa presentase terbesar pekerjaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta yaitu lainnya sebanyak 50% sedangkan yang paling sedikit yaitu Pekerjaan sebagai PNS sebesar 6,67 %.

Analisis bivariat

Tabel 5. Distribusi Hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien

	Puas		Tidak puas		Total	Nilai P
	n	%	n	%		
Cepat	15	100	0	0	15	100
Tidak cepat	12	80	3	20	15	100

Berdasarkan uji yang dilakukan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan Kepuasan pasien diperoleh nilai p yaitu 0,068. Karena Nilai $p=0,068$ lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima. Hal ini berarti tidak ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta. Jumlah responden yang diteliti yaitu 30 orang yang semuanya berjenis kelamin perempuan karena yang diteliti yaitu pada poli *obsgyn*.

Berdasarkan usia responden rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta, mayoritas responden berusia antara 26 – 35 tahun, karena usia tersebut merupakan usia produktif untuk seorang wanita hamil. Responden yang diteliti memiliki latar belakang SMA dan kebanyakan merupakan ibu rumah tangga.

Hubungan antara Kecepatan Pelayanan Pendaftaran dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisis statistik *chi square* dan menggunakan SPSS versi 20 didapatkan $p = 0,068 > 0,05$ sehingga pada penelitian ini

menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara Kecepatan pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta.

Kategori pasien tidak puas dengan pendaftaran yang tidak cepat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta sebesar 20% dan kategori pasien Puas dengan Pendaftaran yang cepat yaitu sebesar 80%.

Hasil wawancara dengan responden mendapatkan hasil bahwa 80% responden tidak melihat dari lamanya pelayanan pendaftaran sampai dengan lamanya menunggu di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta saja. Karena pasien lebih mengutamakan kepuasan yang lain yaitu keramahan petugas, perawat, bidan dan dokter. Keterampilan tenaga medis, kejelasan informasi medis yang diberikan kepada pasien merupakan salah satu item kepuasan pasien terhadap pelayanan. Dokter yang melayani merupakan dokter yang terampil, berpengalaman dan ramah dalam menangani keluhan pasien.

Akan tetapi terdapat 20% responden yang merasa tidak puas dengan lamanya waktu menunggu di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta. Responden yang merasa tidak nyaman tersebut merupakan pasien baru yang pertama kali diperiksa dan belum mengetahui jam visit dokter.

Jam pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta dimulai pukul 16.00 sedangkan dokter mulai visit pukul 19.30 WIB hal tersebut yang membuat responden yang baru tersebut harus menunggu lama.

Selain hal tersebut terdapat juga keluhan dari pasien yang menunggu bahwa kenyamanan dan keamanan terhadap pasien harus ditingkatkan lagi. Kenyamanan pasien terganggu karena terkadang ruang tunggu tidak dalam kondisi bersih. Sedangkan keamanan pasien merasa tidak khawatir karena ada atap yang bocor sehingga kalau hujan akan menimbulkan genangan air di lantai ruang tunggu.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut Tingkat Kecepatan pelayanan pendaftaran dari 30 pasien yang dilayani cepat sebanyak 16 atau 53,33% . Tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 80%. Kesimpulan penelitian tidak ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit ibu dan anak Amanah Ibu Surakarta.

Faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas untuk mencapai kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta lebih maksimal lagi dalam hal sarana dan prasana yang berkaitan dengan ruang tunggu pasien, perlu dilakukan lagi penetapan jam buka poli dan jam visit dokter sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

Saran yang diharapkan untuk rumah sakit yaitu perlu di adakan penetapan jadwal buka poli dan visit dokter sehingga pasien baru tidak merasa dirugikan karena menunggu lama. Perlu adanya perbaikan sarana prasarana dan kebersihan yang berkaitan dengan ruang tunggu pasien demi kenyamanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan* Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Efendi, R., Alwy,A., Darmansyah. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*. Jurnal. Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin.
- Huffman, EK. 1999. *Health Information Management Part 2 of Translation by Ekardius*, Padang: Dharma Lanbaw.
- Menteri Kesehatan RI. 2008. *Permenkes No. 269/Menkes/Per/III/2008. Rekam Medis*. Jakarta
- Menteri Kesehatan RI. 2008. *Permenkes Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI. 2010. *Permenkes No 340/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, IS. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: EGC.
- Sabarguna, B. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Setiawan, A., Saryono. 2011. *Metodologi Penelitian Kebidanan DIII, DIV, SI dan SII*. Yogyakarta: Muha Medika.
- Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance)(Studi kasus rumah sakit X)*. Spektrum Industri, Vol.11, No.2, 117-242. ISSN:1963-6590
- Wijono, Djoko, 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.