

PENILAIAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA

Siti Rafingah, S. Kep. Ns., MKM

Universitas Islam As Syafiiyah

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan tujuan dari pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Pelabuhan Jakarta. Hal ini dilakukan karena adanya penurunan BOR (Bed Occupancy Rate) dari 83% pada tahun 2012 menjadi 81% pada tahun 2013. Berbagai cara untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan diantaranya adalah dengan menyebarkan angket/ kuesioner kepada pasien untuk menilai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Berdasarkan data yang diperoleh dari manajemen rumah sakit kemudian dianalisis, didapatkan bahwa dari empat komponen penilaian terhadap kepuasan pasien rawat inap sejak bulan Desember 2013 sampai dengan Mei 2014 didapatkan bahwa skor kepuasan rata - rata terhadap pelayanan dokter adalah 4,11, terhadap perawat 4,14, terhadap fasilitas ruang rawat 4,01 dan penilaian terhadap proses 3,93 dan dari Xbar-R chart didapatkan bahwa variasi data random sehingga variasi yang terjadi akibat common cause . Dari hasil analisis tersebut maka komponen penilaian terhadap proses menjadi fokus untuk pengembangan kualitas mutu pelayanan dikarenakan skornya terendah

Kata kunci: Rumah Sakit, BOR, Skor Kepuasan, Pelayanan

1. Pendahuluan (Introduction)

Dalam upaya mencapai derajat kesehatan yang optimal hal ini tidak lepas dari peranan rumah sakit sebagai unsur pelaksana di bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan penderita atau pasien yang memerlukan bantuan pelayanan kesehatan, harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas karena kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah salah satu rumah sakit swasta sekaligus menjadi rumah sakit rujukan utama bagi karyawan PT Pelabuhan Indonesia. Karakteristik pasien di RS Pelabuhan Jakarta berdasarkan cara pembayaran terbagi atas pasien umum tunai, umum tagihan (perusahaan yang mempunyai kerjasama dengan RS), ASKES dan pasien langganan atau pasien dinas (semua karyawan dan pensiunan PT PELINDO) sehingga rumah sakit harus mempunyai komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pasiennya. Pada tahun 2013 BOR (Bed Occupancy Rate) RS Pelabuhan Jakarta mengalami penurunan dibandingkan tahun 2012 yaitu 83% menjadi 81%, meskipun penurunan ini tidak terlalu signifikan namun ini bisa dijadikan sebagai salah satu indikator perlunya usaha - usaha peningkatan mutu pelayanan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan dan memantau mutu layanan salah satunya adalah dengan menyebarkan kuesioner untuk melihat skor kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan.

2. Metode Penelitian (Methods)

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross sectional yaitu pengambilan data dalam waktu bersamaan untuk melihat gambaran skor kepuasan pasien rawat inap RS Pelabuhan Jakarta. Peneliti menggunakan data sekunder yang diperoleh dari bagian pelayanan pelanggan dan data yang didapatkan dalam bentuk skor tiap item penilaian kepuasan untuk tiap - tiap ruang rawat inap berdasarkan 4 komponen penilaian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta yaitu Ruang Anggrek, Bogenvile, Cempaka, Dahlia, Mawar dan Melati. Pemilihan sampel dilakukan secara random dengan proporsi masing - masing ruang rawat berbeda tergantung jumlah kapasitas tempat tidur dalam ruang tersebut. Kriteria inklusinya adalah pasien yang telah dirawat ≥ 2 hari. Dengan alasan bahwa pada hari pertama pasien masih dalam tahap adaptasi dan kondisinya belum stabil. Kriteria eksklusinya adalah pasien yang sakit parah (tidak sadar, tidak kooperatif) dan menolak untuk dijadikan responden. Data yang dikumpulkan meliputi penilaian terhadap pelayanan oleh dokter, pelayanan oleh perawat, penilaian terhadap fasilitas, dan penilaian terhadap proses dengan cara pasien atau keluarga pasien (jika pasiennya anak) mengisi kuesioner yang diberikan oleh petugas, dengan terlebih dahulu petugas menjelaskan bahwa kuesioner diisi sesuai dengan apa yang pasien dapatkan. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner adalah berbentuk pernyataan dengan menggunakan skala likert : 1 Sangat Tidak Setuju (STS), 2 Tidak Setuju (TS), 3 Biasa, 4 Setuju (S) dan 5 Sangat Setuju (SS). Komponen penilaian meliputi penilaian terhadap dokter (12 item), penilaian terhadap perawat (12 item), penilaian terhadap fasilitas ruangan (13 item), penilaian terhadap proses (4 item), sehingga total pernyataan penilaian berjumlah 41 item yang kemudian hasilnya dijumlahkan dan dibuat skor rata - rata kepuasan tiap ruangan dan kepuasan secara umum terhadap semua proses pelayanan, yang kemudian dikonversikan dengan rentang skor yang digunakan sama yaitu 1-5 dan dengan kategori penilaian skor 1 (sangat tidak puas), 2 (Tidak puas),3 (cukup), 4 (puas) dan 5 (sangat puas). Definisi operasional yang dibuat oleh manajemen RS bahwa kepuasan pasien adalah penilaian terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien. Kemudian manajemen akan membandingkan dengan target pelayanan yang ingin dicapai yaitu skor tertinggi (5) yaitu pasien sangat puas. Semakin tinggi skor maka semakin puas pasien. Mengacu kepada definisi operasional ini maka peneliti menggunakan standar yang digunakan oleh rumah sakit dalam menilai kepuasan berdasarkan skor penilaian.

3. Hasil dan Pembahasan (Results and Discussions)

Skor rata - rata kepuasan pasien terhadap 4 komponen penilaian Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui skor rata - rata kepuasan pasien terhadap empat komponen penilaian dari bulan Desember 2013 sampai dengan Mei 2014, yaitu penilaian terhadap dokter dengan mean 4,11, penilaian terhadap perawat dengan mean 4,14, penilaian terhadap fasilitas dengan nilai mean 4,01 dan penilaian terhadap proses dengan nilai mean 3,93 dengan skor tertinggi yang ingin dicapai adalah 5. Bila dibuat analisa skor kepuasan secara umum pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta maka dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil analisa data terlihat bahwa skor rata - rata kepuasan seluruh ruang rawat inap sebesar 3,947 dengan variasi 0,813 skor terendah 3,9 dan skor tertinggi 4,1. Hasil analisis melaporkan bahwa 95% kepuasan rata - rata pasien rawat inap antara 3,85 sampai 4,03.

Karakteristik Variasi data dengan control chart

Untuk melihat variasi data maka peneliti menggunakan control chart jenis Xbar-R karena jumlah subgrup yang diteliti kurang dari 10. Dari hasil pengolahan data yang didapatkan dari RS Pelabuhan Jakarta yang disajikan dalam Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa setiap titik dalam control chart merupakan skor rata - rata enam ruang rawat inap yang terdiri dari ruang Anggrek, Bogenvile, Cempaka, Dahlia, Melati dan Mawar. Sedangkan angka 1-6 pada garis horizontal merupakan waktu pengamatan/ pengukuran yaitu bulan Desember 2013, Januari , Febuari, Maret, April, Mei 2014. Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa variasi datanya

adalah random karena tidak ada nilai yang diatas UCL (upper control limit) maupun dibawah LCL (lower control limit), sehingga dapat dikatakan bahwa variasi nilai yang terjadi akibat adanya penyebab umum (common cause) dan skor kepuasan pasien rawat inap secara keseluruhan masih dalam kontrol.

Skor kepuasan untuk setiap ruang rawat inap

Gambar 2 yaitu memperlihatkan skor kepuasan rata - rata untuk tiap ruang perawatan mulai dari ruang Anggrek, Bogenvile, Cempaka, Dahlia, Mawar dan melati setiap bulannya yaitu bulan Desember 2013, Januari, Februari, Maret, April dan Mei 2014. Dan hasilnya memperlihatkan bahwa terjadi perubahan skor kepuasan yang fluktuatif di ruang perawatan Mawar yaitu terjadi penurunan yang cukup signifikan pada bulan Januari , Februari dan pada bulan Maret mulai terjadi peningkatan kembali.

Skor kepuasan terhadap komponen proses

Gambar 3 Menyajikan bahwa dari 4 komponen penilaian secara umum maka komponen penilaian terhadap proses memiliki skor terendah dibandingkan dengan komponen penilaian dokter, perawat, fasilitas yaitu 4,11, 4,13, 4,01 dan 3.93. Sedangkan gambar 4 merupakan urutan skor terendah dari item - item dalam komponen proses.

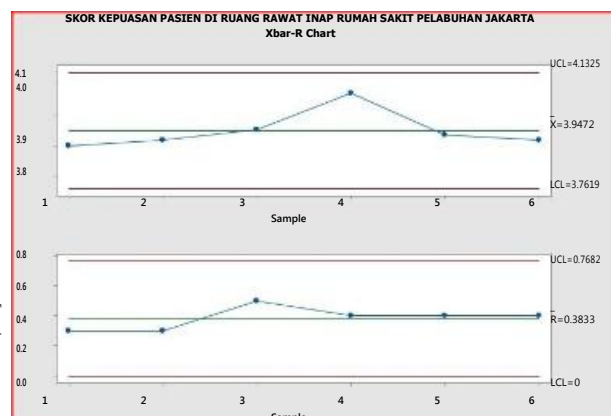
3.1. Tabel dan Gambar

Tabel 1. Skor Rata - Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta Berdasarkan Penilaian terhadap Dokter, Perawat, Fasilitas dan proses

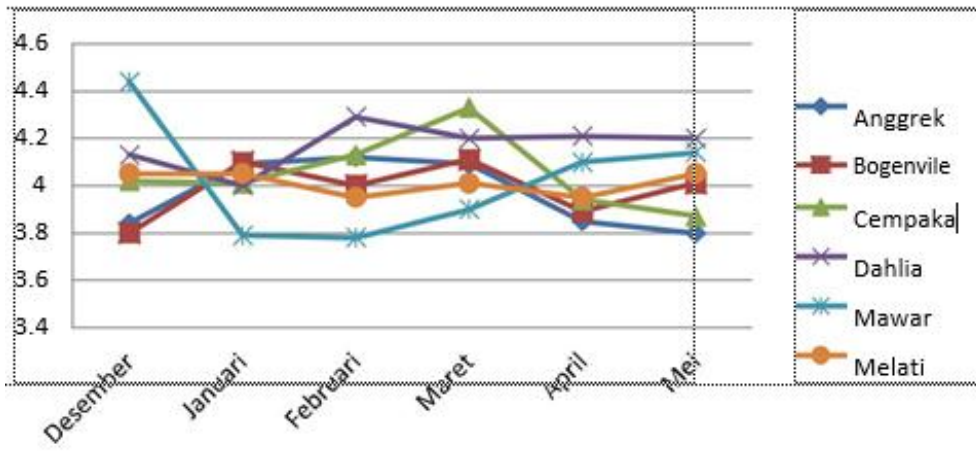
Variabel	Des '13	Jan'14	Feb	Maret	Apr	Mei	Mean
Penilaian dokter	4.02	4.05	4.14	4.12	4.18	4.16	4.11
Penilaian Perawat	4.20	4.06	4.12	4.20	4.14	4.09	4.11
Penilaian terhadap fasilitas	4.02	4.01	3.99	4.12	3.98	3.99	4.01
Penilaian terhadap proses	3.9	3.9	3.9	4.03	3.93	3.94	3.93

Tabel 2. Skor Rata - Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta Secara umum Berdasarkan Penilaian terhadap Dokter, Perawat, Fasilitas dan Proses

Variabel	Mean	SD	Min-max	95% CI
Kepuasan	3,947	0,813	3.9-4.1	3.852 - 4.032

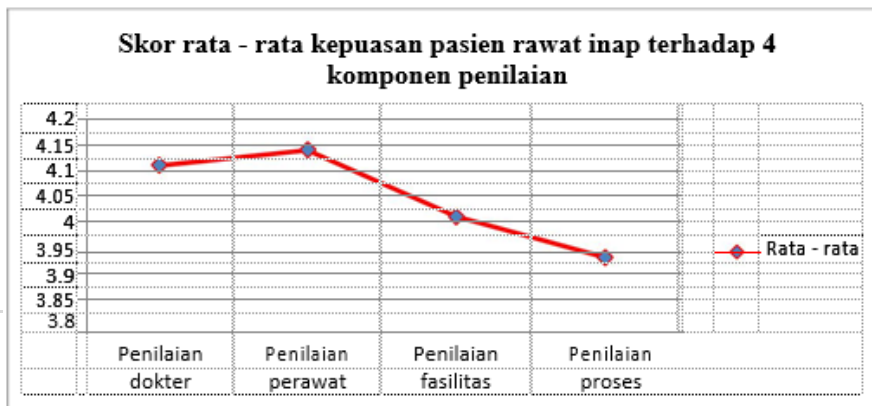


Gambar 1. X bar-R Chart Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta Periode Desember 2013 s.d Mei 2014

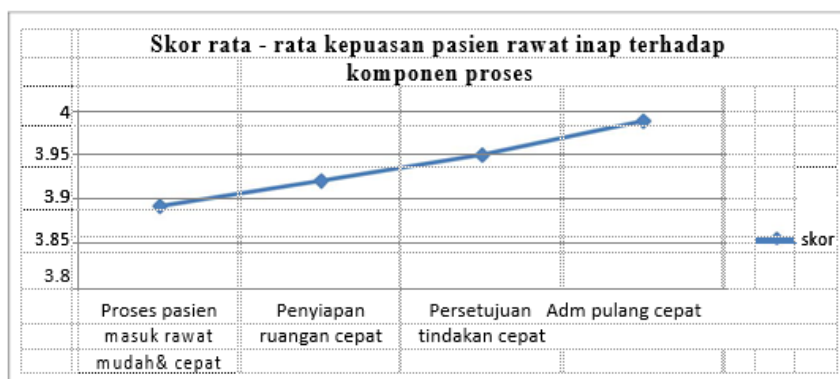


1

Gambar 2. Skor Rata - Rata Kepuasan Pasien Berdasarkan Ruang Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta



Gambar 3. Skor Rata - Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta Terhadap 4 Komponen Penilaian



Gambar 4. Skor Rata - Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta Berdasarkan Item Pernyataan Pada Penilaian Terhadap Proses

3.2. Kesimpulan (Conclusion)

Berdasarkan hasil analisa data tentang skor kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta maka dapat disimpulkan bahwa variasi skor masih dalam kontrol, artinya rentang skor kepuasan pasien berada pada 3,9 - 4,1 yang berarti pasien masih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan khususnya pasien yang akan dirawat diperlukan prosedur pelayanan yang mudah, cepat sesuai dengan harapan pasien. Sedangkan saran terkait dengan Tools atau alat ukur yang digunakan dalam menilai kepuasan pasien sebaiknya dibuat harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien sehingga dapat dinilai persentase tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan untuk kemudian baru dikategorikan menjadi tingkat kepuasan dari sangat tidak puas sampai sangat puas.

Daftar Pustaka

1. Azwar A. (1996). Pengantar administrasi kesehatan. Jakarta : Bina Rupa Aksara
2. Halim NA, Wulandari R.D. Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien Berdasarkan Model Service Quality Gap, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga 2013;1 (2) .
3. Pohan I. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC
4. Schiffman, Leon G dan Kanuk, L.Lazar. (2004). Perilaku Konsumen. Terjemahan Zoelkifli Kasip. Jakarta : PT indeks Group Gramedia
5. Elu, Balthasar. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis& Birokrasi. 2005; 13 (3).
6. Carey RG, Lloyd RC. (2001). Measuring Quality Improvement in healthcare : A Guide to Statistical Process Control Applications. USA : American Society for Quality
7. Sower VE, Duffy JW, Kilbourne G, Kohers dan P. Jones. (2001). The Dimensions of Service Quality For Hospitals Development and Use of the KQCAH Scale. Health Care Management Rev. Aspen Publishers; 2001; 26(2): 47-59 .
8. Tjiptono F. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi ; 2008.
9. Tucker, Jessie L and Sheila R A. (2001). Incorporating patients 'Assesment of satisfaction and Quality : An Integrative Model of Patients Evaluation of Their Care. Managing Service Quality Halim CN, Wulandari RD. Analisis penyebab penurunan kunjungan pasien berdasarkan model service quality Gaps : Jurnal administrasi kesehatan Indonesia Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga [serial on the internet] 2013 April [cited 2014 June 19] ; Available from : <http://journal.lib.unair.ac.id/index.php/JAKI/article/download/1038/1030>.
11. Hudaya AP. (2005). Hubungan assosiatif antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan instalasi rawat inap Di Rumah Sakit Umum Unit Swadana Kabupaten Sumedang. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Padjadjaran
12. Pelayanan Pelanggan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. (2014). Data kepuasan pasien periode Desember 2013 - Mei 2014. Jakarta: Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta