

## Evaluasi Perilaku Pemberi Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul

Dientyah Nur Anggina\*

\*Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang

### Abstrak

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan rumah sakit tipe B non pendidikan yang mengalami peningkatan jumlah kunjungan instalasi rawat jalan setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kunjungan ini diikuti oleh peningkatan keluhan pasien terhadap pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei kepuasan pasien pada bulan Agustus 2009, misalnya antrian yang panjang ketika berobat di poliklinik, dokter kadang-kadang terlambat saat memeriksa/jaga, perawat yang kurang ramah, pemberian penjelasan kurang lengkap dan berbelit-belit. Perilaku dokter dan perawat yang kurang baik di instalasi rawat jalan dapat mempengaruhi proses pemberian tindakan kepada pasien serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengevaluasi perilaku pemberi pelayanan, khususnya dokter dan perawat di instalasi rawat jalan dan menganalisis faktor dominan yang berpengaruh terhadap perilaku pemberi pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional dengan rancangan penelitian cross sectional. Responden adalah dokter dan perawat yang masing-masing berjumlah 12 orang dan pasien yang telah memperoleh pelayanan di IRJ sebanyak 96 orang. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner perilaku dan pedoman daftar observasi. Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik regresi linier berganda. Sebagian besar dokter telah melakukan aktivitas menyapa pasien sebelum melakukan pemeriksaan (81%) dan memberikan penjelasan mengenai penyebab keluhan dan jenis perawatan (83%) serta 100% perawat telah hadir sesuai dengan jam kerja. Namun, sebagian besar pasien masih merasa bahwa perilaku yang ditunjukkan belum memuaskan. Terdapat hubungan yang bermakna antara faktor predisposisi, pendukung, penghambat dan pendorong dengan perilaku pemberi pelayanan. Faktor yang paling dominan adalah faktor pendorong (nilai  $\beta = 0.416$ ). Perilaku pemberi pelayanan di instalasi rawat jalan dalam kategori cukup baik.

**Kata Kunci :** Perilaku, Pemberi pelayanan, Instalasi Rawat Jalan, pelayanan rumah sakit

**EVALUATION OF SERVICE BEHAVIOR IN THE OUTPATIENT UNIT OF RSUD  
PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

**Dientyah Nur Anggina**

**Abstract**

*Panembahan Senopati Bantul Hospital is a type-B non-educational hospital who have an increasing number of visits every year in outpatient unit. This increasing number is accompanied by increasing of patients' complaints. It can be seen from the survey of patient's satisfaction in August 2015 showing that the patients complaints include long queue in clinic, doctor's lateness, less friendly nurse and less complete explanation. Bad behavior of doctors and nurses could affect the action to patients and unpleasantness patients felt. The study aim was to evaluate the behavior of service providers especially the doctors and nurses in the outpatient unit and analyze the dominant factors affecting service behavior. This research used correlation methods with cross-sectional design. The respondents were 12 doctors, 12 nurses, and 96 patients in the outpatient unit. Data instruments were behavior questionnaire and guidance of checklist observation. The results were analyzed using multiple linear regression. Most doctors greet patients before physical examination (81%), explained the causes of complaints (83%), and 100% nurses came on schedule. But some patients felt dissatisfaction. There was significant correlation between predisposing, enabling, inhibitive and reinforcing factors and service behavior. There was no significant correlation between biographical characteristics and service behavior. Most dominant factor was reinforcing factor (Beta=0.416). Service behavior in the outpatient unit is sufficiently good*

**Keywords:** behavior, service providers, outpatient unit, hospital service

**Pendahuluan**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul merupakan rumah sakit tipe B non pendidikan memiliki instalasi rawat jalan dengan jumlah kunjungan yang semakin meningkat setiap tahun dan didukung SDM yang profesional. Hal tersebut mendorong RSUD untuk melakukan berbagai upaya meningkatkan mutu pelayanan sebagai wujud nyata merespon tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan sadar hukum.

Dokter dan perawat merupakan salah satu sumber daya rumah sakit yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, terutama pada instalasi rawat jalan, sehingga dituntut harus mampu menunjukkan tanggung jawab dan dedikasi yang tinggi, sikap dan perilaku yang baik serta dapat berkolaborasi dengan baik.<sup>1</sup> Masih terdapatnya keluhan dari pasien dan keluarga pasien mengenai pelayanan kesehatan harus ditindaklanjuti, dikarenakan dapat mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan

tindakan kepada pasien serta ketidaknyamanan yang dirasakan pasien

## Metode Penelitian

Metode penelitian adalah korelasional, yaitu untuk menemukan apakah terdapat hubungan di antara 2 atau lebih variabel dan jika ada hubungan kemudian dapat menentukan signifikansi suatu hubungan tersebut.<sup>2</sup> Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu mempelajari korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat yang diobservasi pada saat yang sama, artinya tiap subjek hanya diobservasi 1 kali saja, diukur menurut keadaan atau status waktu observasi.<sup>3</sup> Kemudian data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap perilaku responden dan mengetahui variabel bebas yang paling berpengaruh dan paling kuat hubungannya terhadap perilaku responden.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik responden

Responden penelitian berjumlah 24 orang yang terdiri dari 12 orang dokter dan 12 orang perawat. Subjek merupakan pegawai tetap yang bekerja di poliklinik instalasi rawat jalan dan bersedia untuk menjadi subjek penelitian. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan, yaitu 15

orang (62,5%). Sebagian besar responden terdapat pada kelompok umur 30-50 tahun (58,3%) dengan responden termuda berumur 33 tahun dan tertua berumur 56 tahun. Lamanya bekerja di RSUD sebagian besar terdapat pada kelompok 20 - 30 tahun (58,3%) dengan lama bekerja terpendek adalah 3 tahun dan terpanjang adalah 35 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan responden, responden berpendidikan tinggi terbanyak yaitu pada kelompok spesialis/S2 sebanyak 10 orang (41,7%).

### Gambaran perilaku pemberi pelayanan

Untuk melihat gambaran perilaku pemberi pelayanan menggunakan metode observasi terhadap dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan medis kepada 8 orang pasien di tiap-tiap poliklinik. Berdasarkan nilai total skor, responden, khususnya dokter yang berperilaku cukup baik 91,66% lebih banyak dibandingkan dengan dokter yang berperilaku baik (0%) dan kurang baik (8,33%). Begitupula yang ditunjukkan pada perawat yang berperilaku cukup baik 91,66% lebih banyak dibandingkan perawat yang berperilaku baik (8,33%) dan kurang baik (0%).

Berdasarkan hasil pengamatan, diperoleh hasil sebagian besar dokter telah melakukan aktivitas menyapa pasien sebelum pemeriksaan dimulai (81%) dan telah memberikan penjelasan lengkap mengenai penyebab keluhan dan jenis perawatan

(83%). Hasil pengamatan pada perawat diperoleh 100% perawat telah datang ke IRJ sesuai dengan jam kerja yang berlaku kemudian mempersiapkan dan merapikan peralatan medis yang digunakan, serta 88% perawat telah melaporkan pasien yang datang kepada dokter.

Penilaian akan perilaku pemberi pelayanan juga diberikan oleh pasien secara keseluruhan mempunyai persepsi yang cukup baik (66,67%), tetapi masih terdapat pasien yang merasakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Beberapa pasien masih merasakan tidak diberi kesempatan bertanya akan hasil pemeriksaan/pengobatan kepada dokter/perawat, dan masih merasa belum disapa oleh dokter/perawat sebelum dilakukan pemeriksaan. Hal tersebut kemungkinan dikarenakan waktu yang diberikan kepada pasien sangat terbatas mengingat banyaknya pasien lain yang menunggu untuk diperiksa.

Adanya keluhan terhadap petugas dalam melakukan tindakan dan kemampuan memberikan komunikasi dan informasi menunjukkan adanya hubungan interpersonal yang kurang baik, padahal hal tersebut sangat dibutuhkan oleh pasien untuk mengetahui keadaan dirinya dan perkembangan penyakitnya.<sup>4</sup> Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dapat menjadi baik dengan dilakukannya pelatihan-pelatihan cara berkomunikasi yang baik agar dapat menyampaikan

informasi yang baik dan mudah dimengerti oleh pelanggan/pasien.

Pelatihan tersebut berdasarkan konsep A3, yaitu *attitude* (cara pemberi pelayanan bersikap saat berkomunikasi dengan pelanggan), *attention* (kemampuan untuk memberi perhatian kepada pelanggan saat berkomunikasi), dan *action* (tindakan atau tanggapan saat berkomunikasi dengan pelanggan).<sup>5</sup> sehingga dapat disimpulkan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik, sebagian besar pasien menginginkan terjalinnya hubungan yang baik antara dokter-pasien-perawat. Hal ini disebabkan karena daya tarik pasien terhadap pelayanan kesehatan diperoleh dari perhatian, kualitas, sikap dan keramahan dokter-perawat.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, gambaran keempat faktor pembentukan perilaku diperoleh hasil berupa responden memiliki faktor predisposisi berupa pengetahuan dan sikap yang cukup baik yaitu 75% dengan nilai tertinggi yang diperoleh responden adalah 39 sebanyak 2 orang dan nilai terendah adalah 24 sebanyak 1 orang. Sebagian besar responden menyatakan faktor pendukung (fasilitas dan sarana) dalam kategori lengkap, yaitu 54,2% dengan nilai tertinggi yaitu 32 sebanyak 2 orang dan nilai terendah adalah 16 sebanyak 1 orang.

Gambaran faktor penghambat responden terhadap perilaku pemberi pelayanan menunjukkan 50% responden menyatakan faktor penghambat berupa beban kerja dalam

kategori banyak dengan nilai tertinggi yaitu 35 sebanyak 2 orang dan nilai terendah yang diperoleh responden adalah 16 sebanyak 1 orang. Sebagian besar responden (62,5%) menyatakan faktor pendorong terhadap perilaku pemberi pelayanan berupa sikap dan perilaku petugas lain dalam kategori cukup baik, nilai tertinggi yang diperoleh yaitu 35 sebanyak 4 orang dan nilai terendah adalah 24 sebanyak 1 orang.

#### Hubungan faktor predisposisi dengan perilaku pemberi pelayanan

Faktor predisposisi dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan sikap. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dengan hasil  $r = 0,615$  ( $p < 0,05$ ) antara faktor predisposisi dengan perilaku, artinya jika pengetahuan dan sikap yang dimiliki semakin baik, maka perilaku yang ditunjukkan juga akan semakin baik. Pengetahuan merupakan domain penting dalam membentuk suatu perilaku, yaitu perilaku yang didasari dengan pengetahuan akan bertahan lebih lama dibandingkan perilaku yang tanpa didasari pengetahuan, sedangkan sikap adalah suatu reaksi yang masih tertutup, tidak dapat dilihat secara langsung dan hanya ditafsirkan dari perilaku yang tampak.

Sikap yang baik dari seorang dokter dan perawat akan berpengaruh timbulnya perilaku yang baik pula. Namun, sikap ini tidak terbentuk sendiri melainkan ada faktor lain yang mempengaruhi seperti pengetahuan,

sehingga pengetahuan dan sikap secara bersama-sama dapat menyebabkan perubahan suatu perilaku. Seseorang dapat bekerja dengan baik jika ia mengetahui hal-hal yang ia kerjakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun tingginya pengetahuan yang dimiliki tetapi tidak didukung dengan sikap yang positif akan berdampak pada perilaku yang dihasilkan kurang baik.<sup>7</sup>

#### Hubungan faktor pendukung dengan perilaku pemberi pelayanan

Faktor pendukung yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas dan sarana. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang negatif antara faktor pendukung dengan perilaku pemberi pelayanan dengan  $r = -0,429$  ( $p < 0,05$ ). Hasil korelasi negatif menunjukkan semakin buruk faktor pendukung yang ada, semakin baik perilaku yang dihasilkan. Hal tersebut kemungkinan disebabkan karena adanya tingkat kesadaran dan motivasi yang tinggi dalam berperilaku.

Pemberian motivasi yang tepat akan mendorong para karyawan untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini disebabkan adanya keyakinan akan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran sehingga kepentingan pribadi anggota tersebut akan terpelihara.<sup>8</sup> Baik buruknya, lengkap tidaknya suatu fasilitas bukan merupakan kendala kinerja yang ditunjukkan akan menjadi buruk.<sup>9</sup> Hal ini disebabkan karena jika tidak

didukung oleh tingkat kesadaran individu maka perilaku yang dihasilkan juga tidak akan memuaskan.<sup>10</sup>

#### Hubungan faktor penghambat dengan perilaku pemberi pelayanan

Faktor penghambat yang diteliti adalah beban kerja dengan hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan perilaku dengan hasil  $r = 0,492$  ( $p < 0,05$ ). Faktor penghambat berpengaruh terhadap perilaku, yaitu semakin banyak faktor penghambat maka semakin baik perilaku yang ditunjukkan. Hal ini kemungkinan dikarenakan adanya motivasi yang tinggi serta dukungan sosial untuk mengelola beban kerja tersebut.

Sifat perilaku ditentukan oleh lebih dari satu kebutuhan dan melibatkan semua kebutuhan dasar. Jika kebutuhan individu dalam bekerja tidak terpenuhi, maka individu akan berusaha menyesuaikan diri dan memperlihatkan adanya kecenderungan patologi emosi dan perilaku.<sup>8</sup> Adanya dukungan sosial yang dipersepsikan dari rekan kerja dapat meningkatkan prestasi kerja dan menurunkan level stres kerja,<sup>11</sup> karena beban kerja yang ringan tidak menjamin kinerja yang ditunjukkan akan baik. Hal ini dipengaruhi oleh kompensasi yang akan diterima, kreativitas individu dan keinginan individu untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan

pengelolaan beban kerja yang baik akan dapat menimbulkan motivasi dan kenyamanan individu untuk berperilaku.<sup>12</sup>

#### Hubungan faktor pendorong dengan perilaku pemberi pelayanan

Sikap dan perilaku petugas lain merupakan faktor pendorong dalam penelitian ini. Uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pendorong dengan perilaku pemberi pelayanan dengan  $r = 0,406$  ( $p < 0,05$ ). Tim kerja dari WHO menganalisis bahwa perilaku seseorang lebih banyak dipengaruhi oleh orang-orang yang dianggap penting. Apabila orang tersebut dianggap penting, maka yang akan ia katakan atau perbuat cenderung dicontoh.<sup>7</sup>

Kinerja petugas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dukungan atasan, kepemimpinan dan *reward*. Individu dapat mengubah perilaku jika dipaksakan dengan adanya peraturan, sanksi, namun perubahan ini tidak dapat bertahan lama artinya begitu pengawasan dan bimbingan yang diperoleh dari pimpinan menurun, maka akan timbul kecenderungan kembali pada perilaku yang sama.<sup>13</sup>

#### **Simpulan dan Saran**

Perilaku pemberi pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati dalam kategori cukup baik dalam hal kepatuhan, komunikasi dokter-pasien-perawat, dan aspek psikologis yang dirasakan

dokter dan perawat saat bekerja. Hubungan antara faktor predisposisi seperti pengetahuan dan sikap, faktor pendukung seperti fasilitas dan sarana, faktor penghambat seperti beban kerja, faktor pendorong seperti sikap dan perilaku petugas lain memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku pemberi pelayanan.

Perbedaan karakteristik biografik tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku pemberi pelayanan seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan lama bekerja. Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi perilaku pemberi pelayanan adalah faktor pendorong berupa sikap dan perilaku petugas lain. Saran dari hasil penelitian ini adalah Bagi pihak manajemen rumah sakit, untuk dapat meningkatkan perilaku pemberi pelayanan yaitu dengan menerapkan manajemen partisipatif dalam memberikan umpan balik terhadap suatu pemecahan dan mencari pemecahannya secara bersama-sama serta fungsi pemantauan dan evaluasi program/kegiatan pelayanan yang menjadi keluhan pelanggan di instalasi rawat jalan yang selama ini telah ada perlu ditingkatkan. Melakukan upaya meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan baik di masing-masing satuan medis fungsional maupun antara direksi, serta para dokter dan perawat, misalnya dengan mengadakan forum komunikasi.

Manajemen rumah sakit perlu memberikan kesempatan bagi dokter dan perawat dalam meningkatkan

profesionalisme dokter dan perawat mengenai hubungan dokter-pasien-perawat melalui pelatihan dan seminar tentang komunikasi. Bagi kalangan akademisi dan peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan meneliti lebih dalam tentang faktor yang melatarbelakangi perilaku pemberi pelayanan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

## Daftar Pustaka

1. Azwar, A., 1996, *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia.
2. Arikunto, S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (edisi revisi V), Jakarta : PT Rineka Cipta.
3. Pratiknyo, A.W., 1993, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
4. Anwar, C. dan Trisnantoro, L., 2003, *Pendapat dan Harapan Stakeholder terhadap Tarif dan Mutu Pelayanan Kamar Utama di RSUD Kota Yogyakarta*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 6, No. 2, PMPK-FK UGM, Yogyakarta
5. Sugiarto, E., 2002, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

6. Lovdal, L. T. and Pearson, R., 1989, Wanted-Doctors Who Care, *Journal of Health Care Marketing (JHC)* ISSN: 0737-3252, Vol 9, No 1, p: 37-41.
7. Notoatmodjo, S., 2007, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Jakarta.: Rineka Cipta.
8. Robbins, S.P., 1996, *Organizational Behaviour*, 7th ed., New Jersey Upper Saddle River : Prentice Hall International, Inc.
9. Bady, A., 2007, *Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia (perawat) dalam Pengendalian Infeksi Nosokomial di Irna I RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*, Tesis, Manajemen Rumah Sakit, UGM, Yogyakarta
10. Fitri, A., 2007, *Perilaku Bidan dalam Praktek Perlindungan Diri dari Penyakit Menular pada Saat Menolong Persalinan di Klinik Bersalin Pontianak*, Tesis, Perilaku dan Promosi Kesehatan, UGM, Yogyakarta.
11. AbuAlRub, R.F., 2004, Job Stress, Job Performance and Social among Hospital Nurses, *Journal of Nursing Scholarship*, Vol 36 (1), p. 73-78.
12. Wiratno, 2005, *Hubungan antara Beban Kerja dan Kinerja Tenaga Instalasi Farmasi RSU Kabupaten Magelang*, Tesis, Manajemen Rumah Sakit, UGM, Yogyakarta
13. Yulhendri, Kristiani, Kuncoro, T., 2001, Cara Supervisi yang Efektif untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Puskesmas dalam Pelayanan Imunisasi di Kabupaten Agam Sumatera Barat, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 4, No. 1, p. 33-41