

# DIMENSI KEPUASAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI LAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SERANG TAHUN 2007

Lutfiah, \* Dian Ayubi\*\*

## ABSTRAK

*Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas akan melakukan kunjungan ulang untuk memperoleh pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi kepuasan pasien dengan niat berkunjung kembali di Unit Rawat Jalan RSUD Serang. Desain dalam penelitian ini adalah rancangan cross sectional, melalui pendekatan kuantitatif. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian yang dilaksanakan di pelayanan rawat jalan RSUD Serang ditemukan bahwa rerata skor kepuasan pasien yaitu 96.26 (skala 100). Seluruh dimensi kepuasan memiliki hubungan yang bermakna dengan niat berkunjung kembali. Dimensi kepuasan yang paling dominan berhubungan dengan niat berkunjung kembali adalah Dimensi Assurance. Manajemen RSUD Serang sebaiknya melakukan konsolidasi atas kemampuan dan kecepatan petugas rumah sakit dalam melayani pasien mulai dari awal pasien datang sampai pulang serta mempunyai Standar Prosedur Operasional dalam melaksanakan kegiatan serta tindakan medis agar dapat bekerja secara efisien dan efektif.*

**Kata kunci :** *kepuasan pelanggan, niat berkunjung ulang*

### Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai tingkat kepuasan pasien rata-rata penduduk serta dipihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik standar dan pelayanan yang ditetapkan (1). Untuk mengukur mutu pelayanan dapat menggunakan metode *SERVQUAL* dimana metode ini menyatakan bahwa ada lima dimensi mutu yaitu: *Tangible* (penampilan fisik), *Responsiveness* (kehandalan), *Reliability* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphathy* (empati) (2).

Mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah karakteristik individu antara lain umur, jenis kelamin, pendidikan, tingkat ekonomi, sosial budaya, sikap mental dan kepribadian seseorang (3) Penelitian di RS Marzoeke Mahdi Bogor mendapatkan ada hubungan antara karakteristik pasien seperti jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan, dimana faktor yang

paling dominan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah pendidikan (4)

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya. Penyelenggara pelayanan harus memiliki cara meminimalkan jumlah pelanggan yang tidak puas setelah proses pembelian terjadi (5). Hasil penelitian Hizrani (6) di RS MMC Jakarta mengatakan bahwa kepuasan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan mempengaruhi minat berkunjung kembali.

Hasil survei utilisasi pelayanan kesehatan Keluarga Miskin (Gakin) di 9 propinsi untuk RSUD menunjukkan keramahan dokter masih menjadi masalah yang cukup tinggi. Kecepatan pelayanan administrasi di RSUD sangat cepat (3,6%), cepat (86,3%), dan tidak cepat (10%). Namun sebagian besar pasien Gakin menganggap administrasi penerimaan pasien terasa lambat dan rumit. Sementara itu waktu tunggu pasien dianggap masih lama (7). Hasil penelitian Salim (8) di RSUD Tarakan dimana sebanyak 75% Gakin yang menjalani rawat inap mengatakan bahwa mutu layanan kurang baik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Serang merupakan rumah sakit pemerintah yang telah swadana tipe B non pendidikan berkapasitas 285 tempat tidur. Jumlah keluarga miskin yang mendapat pelayanan kesehatan di Kabupaten Serang pada tahun 2006 sebanyak 103.703 KK.

\* Puskesmas Mabelopura, Palu

\*\* Departemen Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

RSUD Serang mempunyai target 100% masyarakat miskin harus terlayani dengan baik (9)

Untuk mengetahui apakah pelayanan kesehatan di RSUD Serang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan sasaran 100% terlayani dengan baik khususnya untuk masyarakat miskin perlu dilakukan survei pelanggan. Salah satu indikator pelayanan yang baik adalah membuat pelanggan puas yang pada akhirnya mempengaruhi niat untuk kembali (10).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dimensi kepuasan pasien askeskin terhadap mutu pelayanan yang berhubungan dengan niat berkunjung kembali di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Serang tahun 2007, serta diketahuinya prioritas perbaikan mutu.

**Metode**

Desain yang dipakai dalam penelitian ini adalah rancangan *cross sectional*, melalui pendekatan kuantitatif. Dilakukan di bagian rawat jalan RSUD Serang bulan Juni 2007. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemegang kartu Askeskin yang berobat ke Rumah Sakit RSUD Serang. Sampel diambil dari pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Serang. Dengan besaran sampel minimal 108 responden.

Variabel yang diamati pada penelitian ini adalah variabel karakteristik (jenis kelamin, status perkawinan, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah keluarga) yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, serta tingkat kepuasan pasien (dari lima dimensi mutu) yang mempengaruhi dengan niat berkunjung kembali. Data yang dikumpulkan adalah data primer melalui pengisian kuesioner dengan wawancara terhadap responden yang dilaksanakan oleh petugas yang sudah dilatih.

Analisis bivariat dengan menggunakan uji Kai Kuadrat bertujuan seleksi variabel untuk melanjutkan ke analisis multivariat untuk mengetahui hubungan menyeluruh antara variabel independen dan variabel dependen serta mengetahui faktor mana yang paling dominan mempengaruhi variabel dependen. Pada analisa ini digunakan uji Regresi Logistik Ganda.

**Hasil**

Tabel 1 menunjukkan bahwa 78.2% responden berpendidikan rendah dan 69.4% mempunyai jumlah keluarga lebih dari 4 orang.

Tabel 1  
Distribusi Responden Menurut Karakteristik Pasien dan Tingkat Kepuasan di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Serang Tahun 2007

Karakteristik Pasien	Total	
	n	%
Jenis Kelamin:		
• Laki-laki	49	39.5
• Perempuan	75	60.5
Status Perkawinan		
• Kawin	101	81.5
• Janda,duda/tidak kawin	23	18.5
Umur:		
• <39 tahun	62	50.0
• ≥ 39 tahun	62	50.0
Pendidikan		
• Rendah ( ≤ SLTP)	97	78.2
• Tinggi ( ≥ SLTA)	27	21.8
Pekerjaan:		
• Tidak bekerja	50	40.3
• Bekerja	74	59.7
Jumlah keluarga		
• ≤ 4 orang	38	30.6
• >4 orang	86	69.4

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang berniat berkunjung kembali yaitu sebanyak 88 orang (70.9%).

Tabel 2  
Distribusi Responden Menurut Keinginan Kunjungan Ulang Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSUD Serang Tahun 2007

Kunjungan Ulang	n	%
Ingin Berkunjung Kembali	88	70.9
Masih Ragu	36	29.1
Total	124	100.0

Tabel 3 menginformasikan bahwa butir tidak membuat pasien menunggu lama dan tidak membedakan status sosial pasien merupakan butir yang memperoleh skor terendah yaitu 77.94 dan 88.05. Skor kepuasan total mencapai 96.26.

Tabel 3  
 Rerata Skor dari Harapan dan Kenyataan untuk Butir-butir Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSUD  
 Serang Tahun 2007

Butir Kepuasan	Kenyataan	Harapan	Kepuasan
<b>Tangibles (Penampilan Fisik)</b>			
Memiliki fasilitas yang lengkap	3.74	3.96	94.50
Memiliki ruangan yang bersih dan nyaman	3.72	4.08	91.11
Memiliki ruang tunggu yang nyaman	3.71	3.85	96.44
Kamar mandi yang bersih dan cukup	3.33	3.84	86.76
Dokter yang memakai identitas lengkap	3.55	3.57	99.32
Petugas berpenampilan rapi dan bersih	3.97	3.71	106.96
<b>Reliability (Kehandalan)</b>			
Penerimaan pasien dengan cepat dan tepat	3.77	4.01	94.16
Pelayanan pemeriksaan sesuai jadwal	3.94	4.02	98.19
Tindakan gawat darurat yang cepat, tepat	3.65	3.92	93.21
Memberi informasi yang jelas mengenai tindakan dan obat yang diterima pasien	3.60	4.00	90.12
Administrasi yang jelas, cepat dan tepat	3.93	3.98	98.78
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>			
Informasi secara jelas, mudah dimengerti	3.94	3.98	98.99
Dokter memberikan informasi penyakit dengan jelas	4.02	4.09	98.42
Dokter, bidan, dan perawat yang mengutamakan pelayanan	3.69	3.87	95.21
Tidak membuat pasien menunggu lama	3.05	3.91	77.94
Petugas yang selalu siap membantu	3.69	3.90	94.62
<b>Assurance (Jaminan)</b>			
Memiliki dokter, perawat dan bidan yang terdidik dan terampil	3.87	3.94	98.16
Petugas yang memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah	3.96	4.09	96.84
Memiliki petugas yang mampu memegang rahasia penyakit pasien	3.72	3.83	97.05
Memberikan pelayanan yang menimbulkan rasa aman dan percaya	3.98	4.03	98.60
<b>Empathy (Empati)</b>			
Memberikan perhatian penuh kepada setiap pasien	3.62	3.85	94.13
Memberikan waktu yang cukup bagi keluarga pasien untuk berkonsultasi	3.60	3.92	91.98
Petugas yang selalu memperhatikan kebutuhan pasiennya	3.67	3.80	96.60
Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pasiennya	3.68	3.90	94.21
Pelayanan kepada semua tanpa memandang status sosial	3.56	4.05	88.05
<b>Rerata dari kepuasan total</b>	<b>3.72</b>	<b>3.92</b>	<b>96,26</b>

Tingkat kepuasan pasien dibuatkan katagorisasi berdasarkan tingkat kesesuaian Supranto yaitu apabila nilai > 90% maka dikatagorikan puas, nilai d" 90% maka dikatagorikan tidak puas.

Berdasarkan seleksi variabel kandidiat dengan menggunakan uji chi-square, diketahui bahwa semua dimensi kepuasan memiliki nilai p kurang dari 0.25. Hasil analisis multivariat memperlihatkan bahwa semua dimensi kepuasan berhubungan dengan niat berkunjung kembali, dan dimensi *assurance* yang paling besar pengaruhnya terhadap niat berkunjung kembali dengan nilai OR terbesar yaitu 26.4 seperti terlihat dalam Tabel 4.

Tabel 4

Hasil Analisis Pemodelan Multivariat antara Tingkat Kepuasan per Dimensi Mutu dan Niat Berkunjung Kembali di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Serang Tahun 2007

Dimensi Kepuasan	P value	OR
<i>Tangibel</i>	0,002	12,240
<i>Reliability</i>	0,010	7,643
<i>Responsiveness</i>	0,004	11,343
<i>Assurance</i>	0,001	26,455
<i>Empathy</i>	0,006	10,032

### Pembahasan

Pada penelitian didapatkan gambaran kepuasan sangat baik, hal ini menandakan mutu pelayan yang diberikan oleh RSUD Serang sudah baik. Hal ini juga sudah melewati target dari indikator sebagai patokan dalam menilai keberhasilan dan pencapaian dari pelaksanaan program Askeskin secara nasional yaitu salah satunya tingkat kepuasan konsumen minimal 70% (11)

Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan Afrizal (12) tentang kepuasan pasien di puskesmas yang berada di Kabupaten Serang dengan hasil tingkat kepuasan yaitu sebesar 60,2% dengan menggunakan tingkat kesesuaian 90%. Berbeda dengan penelitian Ridwan (13) di RS Pekanbaru yang mendapatkan hasil tingkat kepuasan responden yang rendah yaitu 41% dan menggunakan tingkat kesesuaian 90%. Perbedaan yang timbul menurut karena setiap rumah sakit terdapat perbedaan dalam hal perilaku petugas, prosedur perjanjian, fasilitas umum yang tersedia di rumah sakit (14).

Niat untuk kembali ke pelayanan rawat jalan RSUD Serang cukup tinggi yaitu 88%. Hal ini hampir sama dengan penelitian Afrizal (15) pada kepuasan pasien Askeskin di puskesmas yang berada di wilayah Serang yaitu sebesar 83%. Niat kembali cukup tinggi untuk pelayanan rawat jalan RSUD Serang, hal ini bisa dipahami karena RSUD Serang merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah yang berada di Serang dan menjadi rumah sakit rujukan bagi pasien yang menggunakan Askeskin.

Hasil penelitian ini didapat dimensi *assurance* yang paling dominan mempengaruhi pasien untuk berniat berkunjung kembali ke RSUD Serang dengan nilai OR 26,4.

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka merupakan modal untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan yang akhirnya pelanggan akan berkunjung kembali (16).

Menurut peneliti kesopanan dan keramahan merupakan hal yang sangat penting dan masih menjadi budaya masyarakat di Indonesia, sehingga pernyataan tersebut merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien yang datang ke RSUD Serang berniat kembali ke RSUD Serang. Selain itu petugas dan dokter memberi pelayanan yang memberikan rasa aman dan percaya juga merupakan hal yang penting, karena bila pasien sudah merasa percaya terhadap petugas dan dokter akan membuat proses pengobatan berjalan dengan baik.

Pada dimensi *reliability* petugas memberikan pertolongan serta tindakan gawat darurat yang cepat dan tepat merupakan prioritas yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh pihak rumah sakit. Sebaiknya pihak rumah sakit menempatkan petugas lebih banyak di unit gawat darurat serta menempatkan petugas yang memiliki kompetensi yang baik sehingga pasien dapat terlayani secara cepat dan tepat. Pasien juga menyarankan agar pasien tidak terlalu lama menunggu di Unit Gawat Darurat (UGD).

Pada dimensi *emphaty* memberikan waktu yang cukup bagi keluarga pasien untuk berkonsultasi dan memberikan pelayanan kepada semua tanpa memandang status sosial merupakan prioritas utama. Pasien juga menyarankan agar dalam melakukan pelayanan tidak membedakan antara pasien Askeskin dan pasien umum. Demikian juga dalam pelayanan di apotik sebaiknya menurut mereka jangan ada perbedaan. Pasien juga menyarankan agar dokter apabila ditanya diharapkan memberikan jawaban yang jelas. Keadaan ini cukup sulit dinilai, karena sebagian pasien merasa dinomorduakan karena merupakan pasien Askeskin tetapi pada kenyataannya belum tentu demikian. Namun pihak rumah sakit perlu kiranya melakukan pembinaan mengenai *customer service* kepada petugas sehingga dapat melayani dan memenuhi kebutuhan pasien dengan baik.

### Kesimpulan

1. Sebanyak 70.9% responden menyatakan ingin berkunjung kembali ke Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Serang.
2. Skor rata-rata kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Serang mencapai 96.26 (skala 100). Butir terendah untuk skor kepuasan terdapat pada butir tidak membuat pasien menunggu lama dan tidak membedakan status sosial pasien.
3. Semua dimensi kepuasan yaitu penampilan fisik (tangible), kehandalan (reliability), empati (empathy), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance) berhubungan dengan keinginan pasien untuk berkunjung kembali ke pelayanan rawat jalan RSUD Serang. Dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling berhubungan dengan niat berkunjung kembali.

#### Daftar Pustaka

1. Azwar, A, . *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi Pertama Yayasan Penerbitan IDI Jakarta 1993.
2. Parasuraman,A, Zeithaml, V, Berry, L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expektations*. Collier Mc Milland. London.
3. Sarwono, S,W.1996. *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta : Penerbit CV. Rajawali.
4. Suzana S. 2006. *Faktor-Faktor Karakteristik yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik RS Marzoeeki Mahdi Bogor*. Tesis Pasca Sarjana FKM UI.
5. Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* jilid satu edisi 11. Penerbit Gramedia Jakarta.
6. Hizrani, May. 2002. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang di Rumah Sakit MMC Jakarta*. Pasca Sarjana FKM UI Depok.
7. "Perencanaan Dan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan Bagi Penduduk Miskin". Direktur Kesehatan dan Gimas Deputi Bidang SDM dan Kebudayaan. Diakses 29 Januari 2007; <http://www.bappenas.go.id>.
8. Salim, S. 2002. *Analisis pemanfaatan pelayanan RSUD Tarakan DKI Jakarta oleh keluarga miskin (gakin) ditinjau dari anggaran bantuan JPSBK tahun 2001-2002*. Tesis Pasca Sarjana FKM UI.
9. Profil RSUD Serang, 2006. *RSUD Serang Menjawab Tantangan Masa Depan Pelayanan Kesehatan*.
10. Idem No. 5.
11. Depkes.2007. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN)*.
12. Afrizal, Budi, 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Program Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin di Kabupaten Serang*. Tesis Pasca Sarjana FKM UI Depok.
13. Ridwan, M. 2003. *Karakteristik Pasien yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Pekanbaru*. Tesis Pasca Sarjana FKM UI Depok.
14. Wijono, D. 1999. *Manajemen Pelayanan Mutu Kesehatan, Vol I*. Surabaya : Penerbi Airlangga University Press.
15. Idem No. 12.
20. Kotler, Philip 1998. *Manajemen Pemasaran* jilid dua edisi revisi. Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta.