

---

## Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Aulia Nur Hidayati<sup>\*)</sup>, Chriswardani Suryawati<sup>\*\*)</sup>, Ayun Sriatmi<sup>\*\*)</sup>

<sup>\*)</sup> Mahasiswa Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>\*\*)</sup> Staf Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

### ABSTRAK

SEC adalah layanan unggulan dari RSISA yang memberikan pelayanan pada kesehatan mata yang menjadi pusat rujukan pengobatan mata bagi masyarakat Jawa Tengah. Dalam tiga tahun terakhir jumlah kunjungan rawat jalan mengalami peningkatan meskipun terdapat kecenderungan menurun. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang digunakan sebagai pencitraan awal rumah sakit apakah rumah sakit tersebut memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit sehingga pasien dapat merasa puas. Namun dalam pelaksanaan masih ada kecenderungan kurang puas pada pasien yaitu terhadap fasilitas pelayanan, waktu menunggu, pelayanan dokter, tarif, dan pelayanan administrasi pendaftaran pasien ASKES serta pelayanan administrasi pembayaran. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan poli mata SEC RSISA. Penelitian dilaksanakan di SEC RSISA menggunakan penelitian kuantitatif dengan survei kepuasan Cross Sectional dengan jumlah responden 100 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden termasuk dalam kelompok umur dewasa (68%), jenis kelamin wanita (58%), asal suku Jawa (86%), pendidikan lanjut (61%), bekerja (54%), pendapatan tinggi (75%), diagnosa penyakit kasus dengan operasi (72%), dan tipe pembiayaan umum (55%). Selain itu sesuai dimensi kepuasan Linder-Pelz bahwa pasien merasa puas pada dimensi accessibility (43%), availability of resources (35%), continuity of care (29%), efficacy (54%), finances (47%), hummaneness (37%), information of gathering (44%), information of giving (30%), pleassantness of surrounding (35%), dan quality (10%). Hasil uji Chi-Square, uji korelasi Pearson Product Moment dan uji korelasi Rank Spearman menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** kepuasan pasien, pelayanan rawat jalan, SEC

---

## PENDAHULUAN

Menurut Kepmenkes No. 129 tahun 2008, rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.<sup>1</sup>

Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Oleh karena itu produk utama (*core product*) rumah sakit adalah pelayanan medik.<sup>2</sup>

Dalam rumah sakit, unit penghasil pelayanan adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dan operasional rumah sakit. Poliklinik merupakan unit fungsional rumah sakit yang memberikan pelayanan berobat jalan pada pasien. Saat ini kecenderungan masyarakat terhadap permintaan pelayanan kesehatan berobat jalan dengan tanpa menginap (*one day care*) semakin meningkat sehingga jumlah kunjungan pasien di unit poliklinik menjadi semakin meningkat.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien dari waktu ke waktu juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan yang diperoleh pasien. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima) dengan yang diharapkan. Pelayanan diharapkan membuat pasien merasa puas (*customer satisfaction*) hal ini berarti dengan memberikan kepada pasien apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka.<sup>3</sup> Sedangkan Linder-Pelz mendefinisikan kepuasan pasien sebagai evaluasi positif dari dimensi pelayanan kesehatan.<sup>4</sup>

Pelayanan pasien merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Jika pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pasien hal tersebut berarti pelayanan memuaskan. Untuk memahami bagaimana memuaskan pasien adalah dengan mengidentifikasi mengenai kebutuhan dan keinginan pasien.<sup>5</sup> Keinginan, kebutuhan dan harapan pasien dapat diidentifikasi dengan melihat karakteristik dari masing-masing pasien.

Pihak rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan rumah sakit agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya serta pasien pada khususnya.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung adalah sebuah rumah sakit swasta dengan tipe B berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.03.05/I/513/2011 dan telah terakreditasi di 16 bidang jasa penuh dan tingkat lengkap dengan motto "Mencintai ALLAH, Menyayangi Sesama".<sup>6</sup> Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jawa Tengah yang mempunyai jumlah kunjungan rawat jalan meningkat pada setiap tahunnya.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung mempunyai beberapa layanan unggulan diantaranya adalah layanan kesehatan mata yang dikenal sebagai *Semarang Eye Center (SEC)*.

Minat pasien terhadap pelayanan rawat jalan SEC semakin meningkat dalam tiga tahun terakhir yang ditunjukkan dengan jumlah kunjungan yang mengalami peningkatan. Proporsi kunjungan pasien pada poli mata dan LASIK di SEC adalah 10:1 menunjukkan bahwa permintaan yang tinggi terdapat pada pelayanan poli mata.

SEC mempunyai 3 orang dokter spesialis yang melakukan pelayanan terhadap pasien. Didalam pelayanan dokter terdapat kecenderungan penggantian dokter yang melayani pasien dari pelayanan sebelumnya. Penurunan persentase kunjungan pasien baru dan adanya kecenderungan penggantian dokter dari

pelayanan sebelumnya dari pasien mengindikasikan bahwa terdapat faktor kurang puas dari pasien. Selain itu, *LASIK Center* sebagai

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada pelayanan SEC terdapat kecenderungan kurang puas terhadap fasilitas pelayanan, waktu menunggu, pelayanan dokter, tarif, dan pelayanan administrasi pendaftaran pasien ASKES serta pelayanan administrasi pembayaran. Selain itu hasil survei pasien rawat jalan oleh bagian humas dan pemasaran menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai waktu menunggu yang lama dan kurangnya fasilitas menunggu. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien akan terus meningkat. Penelitian ini mempunyai mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien pada pelayanan poli mata *Semarang Eye Center* Rumah Sakit Islam Sultan Agung.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu *explanatory research* survei dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di pelayanan SEC berdasarkan data jumlah pasien pada tahun 2012 adalah 22526 pasien. Total sampel yang diambil dalam penelitian sejumlah 100 responden. Pengambilan sampel pada responden dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

Data primer dikumpulkan dengan cara wawancara dengan responden. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan sesuai kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti kepada responden yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di poli mata SEC. Kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk wawancara. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan cara dokumentasi. Data dikumpulkan dari catatan dan laporan tertulis yang digunakan sebagai data pendukung

dan pelengkap data primer yang mempunyai relevansi terhadap penelitian ini. Data ini dikumpulkan dengan cara menemui bagian rekam medis dan SEC untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kelompok umur dengan tingkat kepuasan.

Tidak adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian dan kasih sayang, setiap keluhannya ingin didengar oleh tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat. Selain itu Maslow dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik.<sup>7</sup> Menurut Sudibyo bahwa konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda.<sup>8</sup> Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda maupun tua, mereka penuh harapan seperti ingin cepat sembuh, cepat ditangani, cepat bisa kembali bekerja. Jadi baik yang muda maupun yang tua sama-sama merasakan apabila keadaannya sudah mulai membaik atau merasa sembuh maka mereka dapat merasakan kecocokannya berobat di pelayanan kesehatan terkait. Sesuai temuan penelitian yang dilakukan di poli mata SEC bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan disana cenderung merasa puas karena merasa lebih baik dari kondisi awal pada saat mereka datang dengan keadaan sakit.

### Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan. Dolinsky mengemukakan

bahwa persepsi dan reaksi terhadap gangguan sakit dipengaruhi oleh sex, ras, pendidikan, kelas ekonomi dan latar belakang budaya.<sup>7</sup> Dari pernyataan tersebut antara pria dan wanita akan relatif sama dalam merasakan kepuasan.

#### **Hubungan Suku dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien asal suku Jawa mempunyai persentase merasa puas terbesar yang hanya sedikit lebih besar dibanding dengan pasien asal suku selain Jawa. Meskipun demikian hasil analisis uji hubungan menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara suku dengan tingkat kepuasan pasien.

Asal suku mempengaruhi budaya yang dibawa oleh responden dalam menerima pelayanan kesehatan. Angka persentase responden yang berasal dari asal suku selain Jawa yang hanya mempunyai selisih sedikit dengan suku Jawa menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh poli mata SEC dapat diterima oleh budaya diluar Jawa. Dalam hal ini berarti pelayanan poli mata SEC bisa jadi telah memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan / keinginan dan kebutuhan pasien sesuai dengan kebudayaan yang dimiliki. Sehingga diperoleh asal suku tidak berhubungan dengan kepuasan pasien karena diketahui bahwa apabila penyelenggara kesehatan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien maka pasien akan merasa puas.

#### **Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa persentase tertinggi pasien puas terdapat pada kelompok pendidikan lanjut. Dari hasil analisis uji hubungan diperoleh tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan.

Menurut Mar'at perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu.<sup>9</sup> Seperti halnya yang dikemukakan oleh Azrul Azwar bahwa sama halnya dengan mutu pelayanan,

dimensi kepuasan pasien sangatlah bervariasi.<sup>10</sup> Sehingga kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek lainnya.

#### **Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan**

Hasil analisis diperoleh bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien bekerja.

Responden paling banyak jumlahnya adalah pada kategori tidak bekerja. Yang termasuk kategori tidak bekerja adalah pensiunan, ibu rumah tangga dan tidak bekerja. Rumah Sakit Islam Sultan Agung sebagai rumah sakit swasta yang berorientasi terhadap pelayanan pasien menyediakan fasilitas yang sebaik-baiknya dengan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pelanggannya sesuai dengan visinya. Rumah sakit juga menyediakan pelayanan bagi pengguna asuransi kesehatan mulai dari asuransi pegawai (ASKES), asuransi swasta sampai dengan jaminan kesehatan untuk masyarakat kurang mampu (JAMKESMAS) sehingga pasien tidak bekerja dapat mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan yang baik dengan tidak membedakan antara pasien satu dengan yang lain sehingga baik pasien bekerja maupun tidak bekerja dapat merasakan kepuasan yang sama.

#### **Hubungan Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa pendapatan tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut bisa saja disebabkan oleh pihak manajemen memberikan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan pasien sehingga pasien dengan pendapatan rendah maupun tinggi sudah merasakan kepuasannya. Sesuai dengan pernyataan Rustanti Marti dalam penelitiannya bahwa penelitian sebelumnya telah mengungkapkan semakin tinggi pendapatan pasien atau keluarga pasien maka semakin tinggi pula tuntutan pasien terhadap kemampuan

petugas kesehatan.<sup>11</sup> Dalam hal ini berarti bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin tinggi pula kewajiban petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan baik. Jika petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan maka dapat dikatakan puas.

### **Hubungan Diagnosa Penyakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien dengan diagnosa kasus tanpa operasi sedikit lebih banyak merasa puas dibanding dengan kelompok kasus dengan operasi yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di poli mata SEC. Hasil uji hubungan menyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara diagnosa penyakit dengan tingkat kepuasan. Umumnya pasien yang datang dengan keadaan sakit menginginkan untuk cepat mengaami kesembuhan. Selain itu pasien yang sakit cenderung menginginkan perhatian lebih. Sesuai temuan di lapangan bahwa pelayanan dari petugas kesehatan tidak terdapat banyak keluhan. Aspek kemanusiaan diutamakan oleh pihak rumah sakit sehingga bisa jadi penyebab tidak adanya hubungan karena responden telah merasakan perlakuan yang baik pada SEC serta tingkat kesembuhan yang pas sehingga faktor sakit tidak menjadi hal yang utama dalam menentukan kepuasannya.

### **Hubungan Tipe Pembiayaan dengan Tingkat Kepuasan**

Pasien dengan tipe pembiayaan umum cenderung merasa lebih puas dibanding dengan pasien jaminan kesehatan. Pasien jaminan kesehatan yang dimaksud adalah pasien ASKES, jamkesmas, jamsostek dan asuransi lainnya. Rumah Sakit Islam Sultan Agung adalah rumah sakit swasta yang telah bekerja sama dengan berbagai asuransi yang ada di Indonesia. Pada pasien dengan jaminan kesehatan / asuransi lainnya apabila dikenakan iur tambahan, biaya yang dibebankan tidak memberatkan. Berbeda dengan pasien yang menggunakan pembiayaan Jamkesmas, rumah sakit tidak diperbolehkan untuk mengambil iur biaya tambahan. Oleh karena itu pasien merasa mendapatkan pelayanan

sesuai kebutuhannya tanpa membayar sehingga mereka mencapai kepuasan sendiri terhadapnya. Hal ini berarti rumah sakit mempunyai komitmen memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggannya. Sehingga hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada selisih yang jauh responden yang merasa puas pada pasien umum dan jaminan kesehatan.

Meskipun demikian sesuai hasil uji hubungan, tipe pembiayaan dengan tingkat kepuasan pasien tidak mempunyai hubungan yang signifikan. Hal ini berbeda dengan penelitian Dwi yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara status pembiayaan pasien terhadap kepuasan pasien. Perbedaan tersebut dimungkinkan karena perbedaan jenis rumah sakit yang digunakan untuk penelitian bahwa penelitian terhadap rumah sakit negeri dan swasta.

### **KESIMPULAN**

1. Terdapat 67% responden menyatakan puas dan 33% responden menyatakan tidak puas.
2. Karakteristik responden sebagian besar termasuk dalam kelompok umur dewasa (68%), jenis kelamin wanita (58%), asal suku Jawa (86%), pendidikan lanjut (61%), bekerja (54%), pendapatan tinggi (75%), diagnosa penyakit kasus dengan operasi (72%), dan tipe pembiayaan umum (55%).
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan poli mata SEC merasa puas sesuai dengan dimensi Linder-pelz yaitu: *accessibility* (43%), *availability of resources* (35%), *continuity of care* (29%), *efficacy* (54%), *finances* (47%), *humaneness* (37%), *information of gathering* (44%), *information of giving* (30%), *pleasantness of surrounding* (35%), dan *quality* sebesar 10% dengan rata-rata kepuasan sebesar 36,4%.
4. Tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang.

5. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  6. Tidak ada hubungan antara suku dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  7. Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  8. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  9. Tidak ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  10. Tidak ada hubungan antara tipe pembiayaan dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  11. Tidak ada hubungan antara diagnosa penyakit dengan tingkat kepuasan pelayanan poli mata SEC RSI Sultan Agung Semarang
  12. Terdapat faktor lain diluar karakteristik pasien yang menentukan kepuasan pasien pada pelayanan Poli Mata SEC
5. Company Profile RSI Sultan Agung
  6. Hubungan karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Sardjito Yogyakarta. 1997.
  7. Supardi, S. *Sakit dan Perilaku Sakit*. Cermin Dunia Kedokteran III, Jakarta, 1996.
  8. As'at, Mar'at. *Psikologi Industri*, Penerbit Liberti, Yogyakarta, 1995.
  9. Azwar, Azrul, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta, 1994.
  10. Rustanti, Marti. *Hubungan Antara Karakteristik Dan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Pada RSO "Prof Dr. R Soeharso" Surakarta Tahun 2003*. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang, 2003.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008, (Online), ([http://dinkes-sulsel.go.id/new/images/pdf/pdf\\_rs/kepmenkes%20129%20tahun%202008%20-%20spm%20rs.pdf](http://dinkes-sulsel.go.id/new/images/pdf/pdf_rs/kepmenkes%20129%20tahun%202008%20-%20spm%20rs.pdf)), diakses 5 Maret 2013).
2. Sari, Irine Diana, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Nuha Medika, Jogjakarta, 2010.
3. Krowinski, William J. *Measuring and Managing Patient Satisfaction Second Editio*. American Hospital Association Company, America, 1996.
4. Ariadi, Hilal. *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2005*. Tesis, Universitas Uponegoro, Semarang, 2005. (Online),