

Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala

Patient Satisfaction Survey at Syiah Kuala University Teaching Hospital

Rachmah^{*1,3,4}, Iflan Naufal^{2,3}, Nurlina³

¹Fakultas Keperawatan, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh 23111, Indonesia

²Fakultas Kedokteran, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh 23111, Indonesia

³Rumah Sakit Pendidikan, Universitas Syiah Kuala, Jl. Lingkar Kampus Kopelma Darussalam, Banda Aceh 24411, Indonesia

⁴Pusat Riset Kolaborasi Ilmu Kesehatan (PRKIK) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Syiah Kuala, Jl. Teuku Nyak Arief Darussalam, Banda Aceh 23111, Indonesia

*Corresponding Author: rachmah@usk.ac.id

Abstrak

Kepuasan Pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Kepuasan Pasien merupakan salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan dari Rumah Sakit dalam memberikan layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di RS Pendidikan Universitas Syiah Kuala. Jenis penelitian ini adalah deskriptif sederhana dengan menggunakan teknik sampling purposive dengan sampel sebanyak 94 Pasien yang mendapatkan pelayanan di RS Pendidikan Universitas Syiah Kuala. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner kepuasan masyarakat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik di RS Pendidikan Universitas Syiah Kuala adalah 3.29 dengan nilai IKM adalah 82.24 dengan kategori kinerja sangat baik (mutu pelayanan A).

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Rumah Sakit

Abstract

Patient satisfaction is a measure of the extent to which patients are satisfied with the health services provided by health service providers. Patient satisfaction is an important indicator that determines the success of a hospital in providing services. This survey aims to measure the level of patient satisfaction at the Syiah Kuala University Teaching Hospital. This type of research is simple descriptive using a purposive sampling technique with a sample of 94 patients who received services at the Syiah Kuala University Teaching Hospital. The questionnaire used in this research was a public satisfaction questionnaire from the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia. The research results show that the Community Satisfaction Index (IKM) value for public services at the Syiah Kuala University Teaching Hospital is 3.29 with the IKM value being 82.24 in the very good performance category (service quality A).

Keywords: Satisfaction, Patients, Hospital

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas dengan kesehatan suatu negara, bahkan saat ini, Kepuasan Pasien telah menjadi Indikator Nasional Mutu (INM) Rumah Sakit yang wajib dilaporkan ke Kementerian Kesehatan dua kali setahun. Dengan menilai tingkat kepuasan pasien juga dapat membantu Pimpinan untuk meningkatkan mutu layanan di Fasilitas Kesehatan. Untuk menjaga mutu layanan, maka setiap fasilitas kesehatan berkewajiban untuk melaksanakan akreditasi yang berfungsi sebagai pengakuan terhadap fasilitas kesehatan yang telah memenuhi standar pelayanan. Akreditasi merupakan salah satu mekanisme regulasi yang dilaksanakan dengan tujuan mendorong rumah sakit dalam upaya meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan fasilitas kesehatan. Akreditasi rumah sakit memberikan dampak yang positif terhadap budaya keselamatan, kinerja pemberi pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan (Hussein et al., 2021).

Meskipun terdapat aspek-aspek positif dalam pelaksanaan akreditasi, terdapat juga temuan permasalahan negatif lainnya. Menurut Bolotbek et al. (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan mereka dengan masa tunggu untuk rawat inap yang terlalu lama, kunjungan dokter yang tidak tepat waktu. Selain itu, menurut Raza & Dehury (2021) menemukan bahwa terdapat tiga dari lima faktor yang diidentifikasi ketidakpuasan oleh pasien antara lain layanan kesehatan yang buruk, perilaku staf yang tidak ramah, dan sikap mencari keuntungan terhadap pelayanan pasien. Untuk menindaklanjuti permasalahan yang timbul pada pemberian pelayanan kesehatan, perlu dilakukan survei kepuasan yang rutin dilakukan.

Survei terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu upaya yang dilakukan guna meninjau dan meningkatkan mutu dan kinerja rumah sakit. dalam Peraturan Menteri Kesehatan no 30 tahun 2022, survei kepuasan dilakukan minimal 2 kali setahun dan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Masyarakat Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, survei kepuasan dilakukan secara berkala minimal satu (1) kali setahun untuk instansi pelayanan public (Permenpan, 2017). Untuk memenuhi amanah dari regulasi pemerintah Indonesia, dan untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien di RS, maka perlu dilakukan survei kepuasan pasien di RS Pendidikan Universitas Syiah Kuala.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Unit Gawat Darurat, Rawat Inap, dan Rawat Jalan di RS Pendidikan Universitas Syiah Kuala. Metodologi pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 94 pasien yang diteliti mulai Juni – September 2022. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Tentang Penyelenggaraan Pelayanan

Publik yang terdiri dari 9 unsur kepuasan pasien meliputi persyaratan, prosedur (U1), waktu pelayanan (U2), biaya/tarif (U3). Produk spesifikasi jenis pelayanan (U4), kompetensi pelaksana (U5), perilaku pelaksana (U6), penangan pengaduan (U7), saran dan masukan (U8), sarana dan prasarana (U9). Penelitian ini nilai interval 1-4 poin sebagai alat ukur penelitian: 1 = tidak puas, 2 = kurang puas, 3 = cukup puas, 4 = puas. Pengumpulan data ini secara langsung dilakukan pada responden yang disertai dengan persetujuan *informed consent*.

Penelitian ini dianalisa menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada tiap-tiap unsur pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

- a. Bobot Nilai Tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$
- b. $\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unit}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$
- c. Interpretasi = $\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$

Untuk mengetahui nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pam/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Konversi Interval IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Sumber: Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Pasien

Tabel 2. Karakteristik Pasien

| No. | Data Demografi | f | % |
|-----|----------------------|----|------|
| 1 | Usia Pekerja | | |
| | a. 17 – 25 tahun | 35 | 37.2 |
| | b. 26 – 35 tahun | 21 | 22.3 |
| | c. 36 – 45 tahun | 19 | 20.2 |
| | d. 46 – 55 tahun | 12 | 12.8 |
| | e. 56 – 65 tahun | 7 | 7.5 |
| 2 | Jenis Kelamin | | |
| | a. Pria | 39 | 41.4 |

| | | | |
|---|----------------------------|----|------|
| | b. Wanita | 55 | 58.5 |
| 3 | Pendidikan Terakhir | | |
| | a. SLTP | 23 | 24.5 |
| | b. SLTA | 52 | 55.3 |
| | c. S-1 | 19 | 20.2 |
| 4 | Pekerjaan | | |
| | PNS/TNI/Polri | 10 | 10.6 |
| | Pegawai Swasta | 3 | 3.2 |
| | Wiraswasta/Usahawan | 16 | 17.0 |
| | Pelajar/Mahasiswa | 43 | 45.8 |
| | Lainnya | 22 | 23.4 |
| 5 | Jenis Layanan | | |
| | Rawat inap | 34 | 36.2 |
| | Rawat jalan | 28 | 29.8 |
| | IGD | 32 | 34.0 |

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa distribusi usia pasien terbanyak terdapat pada kategori 17 -25 yaitu sebanyak 35 orang (37.2%). Mayoritas usia 17 -25 adalah usia produktif dimana di usia tersebut masyarakat biasanya dipengaruhi oleh kebiasaan *sedemetary lifestyle*, pola makan dan gizi yang bermasalah, istirahat yang kurang dan tingkat stress (Damayanti et al., 2017; Liando et al., 2021; Wulandari et al., 2022). Mayoritas pasien yang mendapatkan layanan adalah wanita yaitu sebanyak 55 orang (58.5%), Gender merupakan faktor penentu penting dalam akses terhadap layanan kesehatan. Laki-laki cenderung jarang untuk mencari diagnosis dan pengobatan dari pelayanan kesehatan, sehingga laki-laki lebih kecil kemungkinannya dibandingkan perempuan untuk mengunjungi dokter. Sebuah penelitian di Inggris menemukan bahwa laki-laki 8 % lebih kecil kemungkinannya untuk berkonsultasi dengan dokter dibandingkan perempuan, bahkan ketika tidak berkonsultasi karena alasan reproduksi (Wang et al., 2013). Fakta tersebut menyatakan bahwa perempuan lebih akrab dengan sistem layanan.

Mayoritas pasien berpendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 52 orang (55.3%). Pendidikan seseorang akan mempengaruhi cara merespon terhadap suatu keadaan yang dihadapi. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin kritis dalam berfikir, dan mengharapkan pelayanan yang baik bagi dirinya dan keluarganya, sedangkan masyarakat dengan pendidikan rendah biasanya menerima informasi tentang kesehatan meraka tanpa bertanya lebih banyak (Suryati, Widjanarko & Istiarti., 2017).

Dari tabel 2 diatas, sebanyak 43 pasien (45.8%) pekerjaan yang mendapatkan pelayanan adalah pelajar/mahasiswa. Hasil tersebut memberikan temuan bahwa pekerjaan seseorang juga akan mempengaruhi tingkat kesehatan dan penggunaan layanan kesehatan. Hal ini dikaitkan bahwa semakin berat pekerjaan dan tugas seseorang maka akan semakin tinggi resiko untuk terkena penyakit yang mengharuskan masyarakat menggunakan layanan kesehatan. Layanan yang paling banyak diakses dan digunakan oleh pasien adalah ruang rawat inap yaitu sebanyak 34 orang (36.2%).

b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), studi ini menghasilkan penilaian secara menyeluruh yang dapat dilihat ada tabel 3 dan tabel 4.

Tabel 3. Nilai rata-rata unsur pelayanan pada instalasi rawat inap, rawat jalan dan IGD di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala

| Instalasi | Rata-Rata | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | Nilai Indeks | IKM |
|-------------|-----------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|-------|
| | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | |
| Rawat Inap | NRR | 3.17 | 3.17 | 3.13 | 3.96 | 3.22 | 3.09 | 3.00 | 3.22 | 3.70 | 3.29 | 82.37 |
| | NRR*1/9 | 0.35 | 0.35 | 0.35 | 0.44 | 0.36 | 0.34 | 0.33 | 0.36 | 0.41 | | |
| Rawat Jalan | NRR | 3.31 | 3.27 | 2.77 | 3.94 | 3.15 | 3.13 | 3.00 | 3.06 | 3.54 | 3.24 | 81.02 |
| | NRR*1/9 | 0.37 | 0.36 | 0.31 | 0.44 | 0.35 | 0.35 | 0.33 | 0.34 | 0.39 | | |
| IGD | NRR | 3.26 | 3.22 | 3.26 | 3.96 | 3.43 | 3.22 | 3.09 | 3.13 | 3.91 | 3.39 | 82.24 |
| | NRR*1/9 | 0.36 | 0.36 | 0.36 | 0.44 | 0.38 | 0.36 | 0.34 | 0.35 | 0.43 | | |

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai indeks rawat persepsi pasien rawat inap adalah 3.29 dengan nilai IKM 82.37 dengan kinerja layanan sangat baik, nilai indeks rawat persepsi pasien rawat jalan adalah 3.24 dengan nilai IKM 81.02 dengan kinerja layanan Baik, dan nilai indeks rawat persepsi pasien gawat darurat adalah 3,39 dengan nilai IKM 82,24 dengan kinerja layanan sangat baik.

Tabel 4. Nilai rata-rata unsur pelayanan pada Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala

| Rata-Rata | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | Nilai Indeks | IKM |
|-----------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | |
| NRR | 3.27 | 3.23 | 2.98 | 3.95 | 3.23 | 3.14 | 3.02 | 3.12 | 3.67 | 3.29 | 82.24 |
| NRR*1/9 | 0.36 | 0.36 | 0.33 | 0.44 | 0.36 | 0.3 | 0.34 | 0.35 | 0.41 | | |

Dari tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa nilai indeks persepsi pasien di rumah sakit berdasarkan 9 unsur yang menjadi obaje survei IKM adalah 3.29 dengan nilai IKM sebesar 82.24. Berdasarkan hasil dan interpretasi dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan publik di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala dalam kategori A dengan kinerja Sangat Baik. Namun, ada beberapa poin yang memerlukan perhatian khusus yaitu pada biaya (U3), penanganan pengaduan (U7) dan saran masukan (U8).

Pada unsur pembiayaan/ tarif pelayanan, diperlukan informasi yang dapat di akses oleh pasien mengenai tarif layanan karena tidak semua pasien menggunakan jaminan kesehatan dari pemerintah sehingga informasi ini memudahkan pasien untuk mengakses layanan tersebut. Rumah sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala terus berupaya meningkatkan proses pembiayaan yang mudah bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2021) yang menemukan bahwa 53,6% proses pembiayaan dan tarif pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala pada kategori sangat baik.

Pemberi layanan harus memiliki kompetensi yang berkualitas dalam melayani masyarakat, diperlukan upaya-upaya tambahan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit seperti pelatihan-pelatihan tambahan, penempatan pemberi layanan yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan keahlian sesuai pelayanan yang tersedia (Soumokil et al., 2021). Pemberi pelayanan kesehatan juga diharapkan bersikap sopan, ramah, siap-siaga terhadap keadaan dan kondisi pasien, bertanggung jawab terhadap pasien, tidak diskriminatif terhadap pihak, ras maupun golongan saat memberikan pelayanan kesehatan (Wahdania et al., 2015). Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kesediaan sarana dan prasarana yang sesuai dan lengkap serta situasi lingkungan yang sesuai, untuk itu RS juga harus menyediakan wadah untuk penanganan pengaduan (U7) dan saran masukan (U8) dari pasien. Upaya yang dapat dilakukan oleh RS adalah menginformasikan alur complain kepada pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dan menyediakan kotak saran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan publik di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala adalah 3.29 dengan nilai IKM adalah 82.24 dengan kategori kinerja sangat baik (Mutu Pelayanan A).

SARAN

Agar Rumah Sakit tetap mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik dan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan pada bagian-bagian yang dirasakan pasien belum baik antara lain mengenai biaya/tarif, penanganan pengaduan, serta saran dan masukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. (2021). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Syiah Kuala*. Universitas Syiah Kuala.
- Bolotbek, S., Yoshida, Y., Ernis, B., Yamamoto, E., & A. Reyer, J. (2016). The Study on Patient Dissatisfaction with Medical Services to define an Indicator of the Healthcare Management in the Ton and Issyk-Kul Regional Hospitals of Kyrgyzstan. *Health Education and Care*, 1(2). <https://doi.org/10.15761/HEC.1000109>
- Damayanti, D., Pristasri, & L, N. T. (2017). Gizi Dalam Daur Keidupan. *Kemenkes RI*, 7(2).
- Hussein, M., Pavlova, M., Ghalwash, M., & Groot, W. (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1057. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07097-6>

- Liando, L. E., Amisi, M. D., & Sanggelorang, Y. (2021). Gambaran Aktivitas Fisik Mahasiswa Semester Iv Fakultas Kesehatan Masyarakat Unsrat Saat Pembatasan Sosial Masa Pandemi Covid -19. *Jurnal KESMAS*, 10(1), 118–128.
- Permenpan. (2017). *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK*.
- Raza, A., & Dehury, R. (2021). Dissatisfaction Factors That Influence Customers To Give Low Online Rating To Hospitals. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 16(3), 193–201. <https://doi.org/10.24083/apjhm.v16i3.295>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Suryati, Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang . *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112.
- Wahdania, Saleh, D., & Fatmawati. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RUMah Sakit Umum Daerah (Rsud0 kabupaten Polewali Mandar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(1).
- Wang, Y., Hunt, K., Nazareth, I., Freemantle, N., & Petersen, I. (2013). Do men consult less than women? An analysis of routinely collected UK general practice data. *BMJ Open*, 3(8), e003320. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2013-003320>
- Wulandari, A. R., Widari, D., & Muniroh, L. (2022). Hubungan Asupan Energi, Stres Kerja, Aktifitas Fisik, dan Durasi Waktu Tidur dengan Imt Pada Manajer Madya Dinas Pemerintah Kota Surabaya. *NUTRIZIONE (Nutrition Research and Development Journal)*, 2(1), 1–9.