

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat Di Unit Rawat Inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Wita Oileri Tikirik

Farmasi, STIKes Andini Persada Mamuju; witaoyleritikirik@gmail.com (koresponden)

Amir Imbaruddin

Administrasi Pelayanan Kesehatan, Politeknik LAN Makassar; aimbaruddin@yahoo.com

Wahidin

Administrasi Pelayanan Publik, Politeknik LAN Makassar; wahidin@stialanmakassar.ac.

ABSTRACT

This study discusses how the patients' satisfaction with the services of doctors and nurses in hospital inpatient unit of West Sulawesi province. The method used in this research was descriptive method with quantitative approach. The population in this study were 2874 patients treated at the West Sulawesi Provincial Hospital. The sample in this study used accidental sampling technique, so the sample of this study amounted to 97 people. Data collection techniques used in this study questionnaires, interviews, review of documents and documentation. Data analysis using frequency distribution tables and percentage analysis. The results showed that patient satisfaction with inpatient services at the West Sulawesi Provincial Hospital in terms of indicators of patient service doctors was satisfied. As for the service indicator nurses, patients feel very satisfied.

Keywords: doctor; nurse; hospital

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat di unit rawat inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di RSUD Provinsi Sulawesi Barat sebanyak 2874 orang. Adapun sampel pada penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling, sehingga sampel penelitian ini berjumlah 97 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini kuesioner, wawancara, telaah dokumen dan dokumentasi. Data analisis dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan analisis persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat ditinjau indikator pelayanan dokter pasien merasa puas. Sementara untuk indikator pelayanan perawat, pasien merasa sangat puas.

Kata kunci: dokter; perawat; rumah sakit

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawatjalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.⁽¹⁾

Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor kesalahan identitas masih sering terjadi yaitu kekeliruan identitas pasien terutama di unit perawatan intensif, ruang operasi, dan keadaan darurat. Faktor komunikasi, penyebab terbanyak dikarenakan kesalahan dari penerapan keselamatan pasien.⁽²⁾

Rumah sakit harus melakukan berbagai cara demi meningkatnya kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan, sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien akan datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat untuk memenuhi keinginan pasiennya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.⁽³⁾

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat adalah salah satu rumah sakit khusus milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Rumah sakit ini mempunyai tugas dan kewajiban membantu pemerintah dalam pembangunan kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari rumah sakit lain dengan memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.⁽³⁾ Salah satu pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah ruang rawat inap karena pelayanan rawat inap adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit.⁽⁴⁾

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, pihak yang paling berperan penting adalah tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan sebagai salah satu unsur dimasyarakat dan pemerintahan amat dibutuhkan perannya untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Selama ini peran yang dikenal dari seorang tenaga kesehatan adalah sebagai seorang "penyembuh". Harapan masyarakat bila berhadapan dengan tenaga kesehatan adalah dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah kesehatannya baik keluhan hal yang mendasar sampai hal-hal yang komplikasi ditanyakan kepada mereka. Peran seorang "penyembuh" ini amat mulia dan dihargai sangat tinggi dimata masyarakat. Tenaga

kesehatan yang dimaksud seperti dokter, perawat, bidan, dan lain sebagainya. Hal ini disebabkan mereka adalah tenaga terampil yang telah melalui proses pendidikan yang khusus mempelajari dan membahas terkait bagaimana menjaga, memelihara, dan meningkatkan kualitas kesehatan baik individu maupun kesehatan dalam masyarakat secara umum. ⁽⁵⁾

Dokter yang bekerja di rumah sakit adalah manusia sehingga tidak luput dari kesalahan maupun kelalaian dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi diri pasien. Salah satu contohnya adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan padahal seharusnya keselamatan pasien diutamakan karena pada dasarnya pelayanan kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan dari manusia itu sendiri. ⁽⁶⁾

Perawat merupakan ujung tombak pelayanan dari rumah sakit. Sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pasien. ⁽⁷⁾ Pelayanan yang dilakukan oleh dokter dan perawat merupakan pelayanan yang paling penting dalam menilai kepuasan pasien pada saat dirawat di rumah sakit. Oleh sebab itu, penting untuk melihat seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat pada unit rawat inap, karena rawat inap tidak terlepas dari pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat khususnya di ruang rawat inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan/atau keluarga pasien unit rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat pada tahun 2017 yakni sebanyak 2874 orang. Penetapan jumlah sampel menggunakan metode slovin dengan teknik accidental sampling adalah 97 orang. ⁽⁸⁾ Teknik dan instrument pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang didukung dengan wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik pengolahan data dilakukan dengan pemeriksaan data dan tabulasi data (tabulating). Teknik analisis data dilakukan dengan cara pembuatan tabel distribusi frekuensi yang ditetapkan berdasarkan skala likert. Deskripsi data berdasarkan pada perhitungan rata-rata untuk menentukan skor kepuasan pasien dengan kategori sebagai berikut: sangat puas (81-100%), puas (61-80%), cukup puas (41-60%), kurang puas (21-40%) dan tidak puas (0-20%). ⁽⁹⁾

HASIL

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien RSUD Provinsi Sulawesi Barat sebanyak 97 orang dari ruang perawatan inap di RSUD Provinsi Sulawesi Barat, berusia 17 tahun keatas, bisa membaca dan menulis dan mampu berkomunikasi menggunakan bahasa indonesia dengan baik serta sementara dirawat diruang perawatan inap. Data responden dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan fasilitas kesehatan yang digunakan, dapat dilihat pada data berikut:

Karakteristik Responden

Tabel 1. Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan fasilitas kesehatan yang digunakan

No.	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Perempuan	56	57,7
2	Laki-laki	41	42,3
No.	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase
1.	17-25	16	16,5
2.	26-35	45	46,4
3.	36-45	21	21,7
4.	46-55	8	8,2
5.	>56	7	7,2
No.	Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Tidak sekolah	0	0
2.	Sekolah dasar	2	2,1
3.	SMP/ sederajat	3	3,1
4.	SMA/ sederajat	40	41,2
5.	Diploma/ sarjana	52	53,6
No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	TNI/Polri/pensiunan	1	1,0
2.	Petani/nelayan	7	7,2
3.	PNS	36	37,1
4.	IRT	23	23,7
5.	Karyawan swasta	15	15,5
6.	LL	15	15,5
No.	Fasilitas kesehatan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	BPJS mandiri	15	15,5
2.	BPJS/ASKES	56	56,7
3.	KIS/PBI	26	26,8
4.	Umum	1	1

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa hasil perhitungan dari jumlah responden sebanyak 97 orang yang menjadi responden perempuan dengan persentase 57,7%, sedangkan laki-laki sebanyak 42,3%. Persentase responden dengan umur 17-25 sebanyak 16,5%, umur 26-35 sebanyak 46,4%, umur 36-45 sebanyak 21,7%, umur 46-55 sebanyak 8,2% dan umur >55 sebanyak 7,2%. Sedangkan untuk tingkat pendidikan Diploma dan atau Sarjana sebanyak 53,6%, Tidak Sekolah sebanyak 0%, SMA/Sederajat sebanyak 41,2%, SD sebanyak 2,1%, SMP/Sederajat sebanyak 3,1%, sedangkan pekerjaan yang dimiliki responden seperti PNS sebanyak 37,1%, IRT sebanyak 23,7% dan ada dua pekerjaan yang menunjukkan persentase yang sama yakni karyawan swasta dan LL (mahasiswa dan tidak bekerja/sedang mencari pekerjaan) yakni masing-masing sebanyak 15,5%. Untuk jenis fasilitas kesehatan BPJS/ASKES sebanyak 56,7%, pasien umum hanya sebanyak 1,0%, pasien yang menggunakan BPJS 15,5% dan yang menggunakan KIS/PBI sebanyak 26,8%.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat di Unit Rawat Inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Tabel 2. Pengelompokan responden berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dan perawat di unit rawat inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat

No.	Pernyataan (Pelayanan dokter)	Σ Nilai skor	Persentase Nilai skor	Keterangan
1.	Sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin	380	78,3	Puas
2.	Penjelasan dokter terhadap pengobatan yang diberikan	386	79,6	Puas
Rata-rata skor dan persentase		383	78,9	Puas
No.	Pernyataan (Pelayanan perawat)	Σ Nilai skor	Persentase Nilai skor	Keterangan
1.	Keteraturan dan keterampilan pelayanan perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, menyuntik, dan mengukur tensi)	386	79,6	Puas
2.	Tanggapan perawat terhadap keluhan pasien	393	81,6	Sangat puas
Rata-rata skor dan persentase		389,5	80,6	Sangat puas

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari seluruh pernyataan yang diajukan kepada responden untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada indikator pelayanan dokter, persentase tertinggi adalah jawaban responden mengenai penjelasan dokter terhadap pengobatan yang diberikan, yaitu 79,6%. Sedangkan, persentase yang terendah adalah jawaban responden mengenai sikap dan perilaku dokter saat melakukan pemeriksaan rutin dengan total skor 380 dengan persentase sebanyak 78,3%. Berdasarkan hasil perhitungan, persentase seluruh item pernyataan diperoleh persentase nilai rata-rata skor adalah 79,8% yang berarti bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat ditinjau dari indikator pelayanan dokter adalah memuaskan. Untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pada indikator pelayanan perawat, persentase tertinggi adalah jawaban responden mengenai tanggapan perawat terhadap keluhan-keluhan pasien yaitu dengan persentase 81,6%, sedangkan untuk jawaban responden terhadap keteraturan dan keterampilan perawat setiap hari (pemeriksaan nadi, menyuntik, mengukur tensi dan lain-lain) 79,6%. Berdasarkan hasil perhitungan persentase 2 item tersebut diperoleh persentase nilai rata-rata skor adalah 80,6% yang berarti bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Provinsi Sulawesi Barat jika ditinjau dari indikator pelayanan perawat masuk dalam kategori sangat memuaskan.

PEMBAHASAN

Pelayanan dokter adalah pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yaitu seorang dokter, yang dapat dilihat dari sikap dan perilakunya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.⁽⁵⁾ Dalam konteks pelayanan publik, sikap ramah dan perilaku yang baik dan sopan dari petugas pelayanan sangat menunjang dalam hal kualitas pelayanan. Sebagai pelayan publik, hendaknya seorang dokter di RSUD Provinsi Sulawesi Barat memomorsatukan sikap dan perilakunya agar pasien merasa dilayani sepenuh hati. Dari hasil penelitian bisa dilihat bahwa petugas kesehatan dalam hal ini seorang dokter sudah efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana terbukti dengan ditemukannya dokter yang selalu bersikap ramah, bermuka lembut saat melayani pasien, sehingga menyebabkan pasien nyaman, senang, dan tidak malu untuk bertanya tentang pengobatan yang sedang dijalannya. Kondisi seperti ini perlu untuk terus diperhatikan, dipertahankan dan bahkan lebih ditingkatkan. Kemampuan seorang dokter tidak hanya dilihat sesuai dengan disiplin ilmu dan skill yang dimiliki, namun harus selaras dengan sikap dan perilakunya, karena hal ini merupakan nilai plus yang dampaknya langsung dapat dirasakan oleh pasien sebagai penerima layanan.

Pelayanan perawat adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam hal ini seorang perawat, yang dapat dilihat dari disiplin ilmu dan skill yang dimiliki serta sikap dan perilakunya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sama halnya dengan dokter, perawat juga senantiasa dituntut untuk

memberikan pelayanan kesehatan yang prima kepada pasien selaku penerima layanan.⁽¹⁰⁾ Dari hasil penelitian ini bisa dilihat bahwa pelayanan perawat juga sudah sangat memuaskan, hal ini ditandai dengan ditemukannya pasien yang tidak pernah mengeluhkan tentang pelayanan perawat, sebagian besar pasien bahkan menilai bahwa pelayanan perawat RSUD Provinsi Sulawesi Barat memang paling bagus, baik dari segi keterampilan, penampilan begitupun dengan sikap dan perilakunya kepada pasien. Dengan kondisi seperti ini peneliti juga berpendapat meskipun pasien merasa sangat puas akan hal tersebut, akan lebih bagusnya selalu diperhatikan dan dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dengan persentase 78,9% yang masuk dalam kategori memuaskan dan pelayanan perawat dengan persentase 80,6%, dimana nilai ini dikategorikan sangat memuaskan. Hal ini sangat perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga pasien akan kembali memakai jasa yang sama di RSUD Provinsi Sulawesi Barat khususnya di unit rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Silalahi JY, Fitriani AD, Megawati M. Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *J Kesehat PERINTIS (Perintis's Heal Journal)*. 2019;6(1):21–9.
2. Widiyanti W, Handiyani H, Novieastari E. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *J Keperawatan Indones*. 2019;22(1):43–52.
3. Darmawan D. Kualitas Layanan Publik (Program JKN-BPJS Kesehatan) Dampaknya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. Jawa. 2018. 1–119 p.
4. Chari R. Penerapan Layanan Bimbingan Rohani Dalam Meningkatkan Motivasi Kesembuhan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kompleks Pertamina Plaju. 2020;
5. Hariansyah MRSSNA. Tanggung Jawab Hukum Terhadap Kelalaian Yang Dilakukan Oleh Dokter Program Pendidikan Dokter Spesialis Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit [Internet]. 2020. 1–14 p.
6. Putri CM. Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Selaku Konsumen Yang Dirugikan Akibat Praktek Pelayanan Dokter Di Rumah Sakit Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor : 515 Pk / Pdt / 2011). 2019. 1–9 p.
7. Efendi Y, Swastikarini S, Muzawi R, Rizki A. Aplikasi Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Berbasis Mobile. 2020;4(September):397–404.
8. Simanjuntak P, Satriawan IK, Mulyani S. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Studi Kasus : C'Bezt Taman Griya). *J Rekayasa Dan Manaj Agroindustri*. 2019;7(2):181.
9. Mayenti F, Sari Y. Efektifitas Teknik Distraksi Musik Klasik Mozart Untuk Mengurangi Nyeri Pada Pasien Post Operasi Fraktur. *J Akad Baiturrahim Jambi*. 2020;9(1):98.
10. Puspasari H, Suryaningrat D. Analisis Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DR. Soedarso Pontianak Tahun 2020. 2020;3(2):56–69.