

HUBUNGAN KECEPATAN MENDAPATKAN LAYANAN, RAMAH DAN SIKAP SANTUN PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUTON UTARA

Study of Inpatient Satisfaction with North Buton District General Hospital Services

Muhammad Ikhsan Akbar, Sartini Rizky
Program Studi Kesehatan Masyarakat
STIKES Mandala Waluya Kendari
(muhikhsanakbar24@gmail.com, 081354636426)

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara saat ini memfokuskan pemberian pelayanan kesehatan berkualitas yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien Rawat Inap terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif. Sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dengan besaran sampel 45 Responden. Data primer diperoleh dari responden yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan mendapatkan pelayanan sudah baik karena ada sekitar 51,1% yang menyatakan telah mendapatkan pelayanan dengan cepat. Kecepatan mendapatkan layanan di semua aspek akan mendukung kepercayaan masyarakat dalam hal memilih pelayanan kesehatan untuk menangani masalah kesehatannya oleh karena itu kualitas layanan rumah sakit harus tetap ditingkatkan untuk menjaga mutu rumah sakit. Untuk sikap ramah dan sopan petugas di Rumah Sakit Umum daerah Buton Utara menunjukkan bahwa secara garis besar pasien atau responden menganggap bahwa petugas kesehatan sebagian besar bersikap ramah serta sopan santun terhadap pasien yang berkunjung ke Rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan, rawat inap, rumah sakit umum daerah buton utara

ABSTRACT

The North Buton District General Hospital is currently focusing on providing quality health services that are expected to provide satisfaction to the community. The purpose of this study was to determine the satisfaction of Inpatients with North Buton District Hospital services. This type of research is a descriptive survey research. The sample uses Simple Random Sampling with a sample size of 45 respondents. Primary data were obtained from respondents collected by researchers through filling out questionnaires.

The results showed that the speed of getting service was good because there were around 51.1% who said they had gotten service quickly. The speed of getting services in all aspects will support public trust in choosing health services to deal with their health problems, therefore the quality of hospital services must be improved to maintain hospital quality. For friendly and polite attitude, the officers at the North Buton District General Hospital showed that in general patients or respondents considered that most of the health workers were friendly and polite towards patients visiting the hospital. Services provided by hospitals in the form of convenience, speed, relationships, abilities and hospitality are addressed through the attitude and nature in providing services for customer satisfaction.

Keywords : Satisfaction, inpatient care, north buton district general hospital

PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk mewujudkan derajat kesehatan yang baik melalui pelayanan kesehatan yang memadai adalah dengan menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat memuaskan setiap konsumen atau pemakai jasa.¹ Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi berkualitas. Manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang buruk di rumah sakit kepada pasien mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Konsumen yang kecewa dengan pelayanan tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain.²

Kepuasan pasien merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh pemberi pelayanan kesehatan, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan pasien akan mempengaruhi perilaku pembelian ulang serta loyalitas konsumen (pasien) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan.³ Konsumen mengartikan pelayanan yang berkualitas jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah, sehingga secara keseluruhan memberi kesan kepuasan bagi konsumen. Penilaian kualitas jasa sebagaimana umumnya akan meliputi lima dimensi kualitas yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud.⁴ Keandalan meliputi penerimaan dan pemeriksaan tepat dan cepat. Ketanggapan

meliputi keluhan pasien yang selalu diperhatikan, ditanggapi, dan ditangani cepat, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Keyakinan meliputi pengetahuan dan kemampuan dokter, pelayanan yang sopan dan ramah. Empati meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik. Berwujud meliputi ruangan yang bersih, rapi dan nyaman serta peralatan kesehatan yang bersih.

Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara saat ini memfokuskan pemberian pelayanan kesehatan berkualitas yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam pencapaian kinerja pelayanan medis rumah sakit daerah kabupaten buton utara jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2017 adadalah sebesar 499 kunjungan terdiri atas 156 pasien BPJS dan 343 pasien Umum. Sementara itu untuk kunjungan rawat inap adalah sebesar 306 kunjungan dengan 174 pasien BPJS dan 132 pasien umum. Untuk kunjungan gawat darurat sebesar 267 kunjungan.⁵

Oleh karena itu tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif. Sampel menggunakan *Simple Random Sampling* dengan besaran sampel 45 responden. Variabel penelitian ini adalah kecepatan mendapatkan pelayanan kesehatan dan ramah sikap petugas kesehatan. Data

primer diperoleh dari responden yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner. Pengolahan data menggunakan program *Statistic Program for Social Science (SPSS)* dengan menggunakan analisis univariat yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase.⁶

HASIL

Berdasarkan tabel 1 hasil Survey dari 45 responden terdapat 23 responden atau 51,1% yang menjawab Ya atau mendapatkan pelayanan dengan cepat, 17 responden atau 37,8% menjawab kadang-kadang mendapat pelayanan cepat dan 5 responden atau 11,1 % menjawab Tidak atau mendapat pelayanan yang tidak di cepat.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kecepatan Mendapatkan Pelayanan

Kecepatan Mendapatkan Pelayanan	Rawat Inap	
	Frekuensi	Persentase
Ya	23	51.1
Kadang-Kadang	17	37.8
Tidak	5	11.1
Total	45	100.0

Sumber: Data Primer

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Saat Mendapat Layanan Pasien Di Perlakukan Secara Sopan dan Santun

Saat Mendapat Layanan Pasien Di Perlakukan Secara Sopan dan Santun	Rawat Inap	
	Frekuensi	Persentase
Ya	23	51.1
Kadang-Kadang	21	46.7
Tidak	1	2.2
Total	45	100.0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 hasil Survey dari 45 responden terdapat 21 responden atau

46,7% yang menjawab Ya diperlakukan secara sopan dan santun saat mendapat layanan, 23 responden atau 51,1% menjawab kadang-kadang diperlakukan secara sopan dan santun saat mendapat layanan, dan terdapat 1 responden atau 2,2% menjawab Tidak diperlakukan secara sopan dan santun saat mendapat layanan.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit berdasarkan kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Kecepatan menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁷ Kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan. Kecepatan suatu pelayanan

dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Adanya pengaruh dari kecepatan yang berpengaruh terhadap nilai pelanggan.⁸ Menurut Hasan dan Putra dalam hasil penelitiannya menyebutkan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah sakit pemerintah masih tinggi dalam hal Pemilihan pelayanan kesehatan serta minat untuk kembali berkunjung yang diakibatkan karena pelayanan yang berkualitas. Selain itu Rumah Sakit yang menggunakan pandangan pemasaran jasa yaitu kualitas layanan yang perhatian utamanya pada kecepatan penanganan pasien oleh dokter dan perawat akan menyebabkan masyarakat menjadi loyal pada Rumah sakit tersebut.⁹

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Buton Utara menunjukkan terkait kecepatan mendapatkan pelayanan sudah baik karena ada sekitar 51,1% yang menyatakan telah mendapatkan pelayanan dengan cepat. Namun perlu di perhatikan bahwa dari total 45 responden terdapat 5 responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kecepatan layanan yang di berikan rumah sakit. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi rumah sakit umum Kabupaten Buton Utara. Kecepatan petugas memberikan layanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pasien terhadap layanan itu sendiri, dengan lambatnya proses pelayanan akan menyebabkan pasien tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan rumah sakit. Kepuasan pasien akan muncul setelah rumah

sakit menjalankan kegiatannya atau melakukan pelayanannya, dan pelayanan ini dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien akan menjadi pemicu bagi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan.¹⁰

Kecepatan mendapatkan layanan di semua aspek akan mendukung kepercayaan masyarakat dalam hal memilih pelayanan kesehatan untuk menangani masalah kesehatannya oleh karena itu kualitas layanan rumah sakit harus tetap ditingkatkan untuk menjaga mutu rumah sakit.¹¹ Sejalan dengan itu Rahayuningsih dan Lili Anggar Sri dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Kecepatan Pelayanan dirumah sakit dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang sering tidak dihiraukan oleh rumah sakit sehingga mengakibatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit menjadi menurun.¹² Menurut David, Kepuasan pasien di pengaruhi oleh kualitas layanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten utamanya pada kecepatan penanganan pasien oleh dokter dan perawat akan menyebabkan masyarakat menjadi loyal pada Rumah sakit tersebut.¹³

Menurut Nadila Rizky, keramahan dan sopan santun pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Jika pegawai ramah dan

sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun.¹⁴ Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya.¹⁵

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum daerah Buton Utara menunjukkan bahwa secara garis besar pasien atau responden menganggap bahwa petugas kesehatan sebagian besar bersikap ramah serta sopan santun terhadap pasien yang berkunjung ke Rumah sakit. Namun Disisi lain, ada juga pasien yang mengungkapkan bahwa petugas kadang-kadang bersikap ramah dan sopan santun hal ini bisa dilihat dari jumlah responden yang menyetakan hal demikian yang cukup besar yakni 46,7%. Perlu diketahui bahwa faktor-faktor seperti inilah yang menyebabkan ketidakpuasan pasien dan kurangnya kepercayaan dari masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit pemerintah. Menurut Butar & Simamora ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit. Pasien memerlukan rasa hormat dan sikap yang sungguh-sungguh dalam memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan, dan tujuan mereka berada di

Rumah Sakit. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumberdaya manusia yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan kepuasan pasien.¹⁶ Pelayanan prima di Rumah Sakit akan tercapai jika setiap seluruh Sumber Daya Manusia rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif dengan pasien dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional.¹⁷

Menurut Rusnoto dkk ada beberapa faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam memberikan pelayanan publik, antara lain pekerjaan, pengakuan, prestasi, tanggungjawab, gaji, status dan fasilitas.¹⁸ Petugas Kesehatan harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi atau mengenal emosi dirinya sendiri serta memahami hubungan antara emosi, pikiran dan tindakan, kemampuan untuk mengelola emosi, kemampuan untuk memotivasi diri dengan sikap optimis dan berpikir positif, dan kemampuan untuk membina hubungan dengan orang lain.¹⁹ Hal-hal inilah yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit dalam menjalankan aktivitasnya. Pihak manajemen harus memastikan bahwa petugas harus bersikap sopan santun serta mesti ramah kepada pasien. Dimana kondisi ini yang dapat meningkatkan hubungan emosional antara pasien dan petugas. Selain itu dengan perilaku ramah pasien menjadi bersemangat dalam hal memperjuangkan kesembuhannya. Selama ini pandangan pandangan negatif masyarakat terhadap rumah sakit pemerintah harus mulai

di hilangkan. Karena kondisi saat ini Rumah sakit yang telah menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dimana Rumah Sakit diberi keleluasaan untuk mengelola manajemnya sendiri diharapkan mampu mengubah pandangan-pandangan negatif tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kecepatan mendapatkan pelayanan sudah baik karena ada sekitar 51,1% yang menyatakan telah mendapatkan pelayanan dengan cepat. Namun perlu diperhatikan bahwa dari total 45 responden terdapat 5 responden yang menyatakan ketida puasan terhadap kecepatan layanan yang diberikan rumah sakit. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi rumah sakit umum Kabupaten Buton Utara.

Petugas kesehatan di Rumah Sakit Umum daerah Buton Utara secara garis besar pasien atau responden menganggap bahwa petugas kesehatan sebagian besar bersikap ramah serta sopan santun terhadap pasien yang berkunjung ke Rumah sakit. Diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara Meningkatkan pengelolaan Manajemen Rumah Sakit agar mampu memberikan kepuasan pada pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dengan sikap ramah dan sopan santun. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan acuan sebagai referensi untuk melakukan penelitian kembali tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang tidak terbatas kepada pihak terkait dalam penelitian: Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Utara, Rumah Sakit Daerah Kabupaten Buton Utara dan seluruh masyarakat yang terlibat. Terima kasih atas ketersediaan waktu dan lokasi selama studi, dan semua pihak atas motivasi dan dukungan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

1. Akbar, M. I. Analysis Of The Needs Of General Practitioners In Public Health Centers Using Health Workload Method. *Public Health of Indonesia*, 2020; 6(2): 63-69.
2. Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Salemba Empa; 2006.
3. Suwuh MK, Maramis FR, Wowor RE. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *KESMAS*. 2018;7(3):122-115.
4. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal of retailing*. 1988;64(1):112-105.
5. Dinas Kesehatan Kabupaten Buton Utara. *Profil RSUD Buton Utara 2018*. Buranga; 2018.
6. Notoadmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
7. Hadiyati I, Sekarwana N, Sunjaya DK, Setiawati EP. *Konsep Kualitas Pelayanan*

- Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*. 2017;49(2):102-109.
8. Lahinda VS, Pelealu F, Maramis F. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Kasih Ibu Manado Tahun 2017. *Media Kesehatan*. 2017;9(3):157-149.
 9. Hasan S, & Putra, A. H. P. K.,. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 2018;18(3):184-196.
 10. Nofiana H, Sugiarsi S. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar. *Rekam Medis*. 2011;5(1):87-90.
 11. Sektiyaningsih IS, Haryana A, Rosalina SS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal Of Business Studies*. 2019;4(1):87-79.
 12. Rahayuningsih, Lilik Anggar Sri. Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Amanah Ibu Surakarta. *INFOKES Journal*. 2017;7(1):181-171.
 13. David D, Hariyanti, T., & Lestari, E. W.,. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2014;28(1):31-35.
 14. Nadila, Rizky Hardiyanti, Yuniarsih R. Kualitas Pelayanan Kesehatan Kepada Ibu Hamil Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sekadau Pada Tahun 2017. *PUBLIKA- Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 2019;8(3):152-145.
 15. Mailani F, Fitri N. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Endurance*. 2017;2(2):203-208.
 16. Butar-butar J, Simamora RH. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*. 2016;6(1):50-63.
 17. Silalahi JY, Fitriani AD, Megawati M. Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*. 2019;6(1):21-9.
 18. Rusnoto R, Purnomo M, Utomo TP. Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2019;10(2):343-9.
 19. Rusnoto R, Cholifah N, Kusmiyati Y. Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Proceeding of The URECOL*. 2019:838-849.