

## Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang

Anada Kaporina <sup>(1)</sup>, Muh. Hidayat Setyawan <sup>(2)</sup>, Andra Novitasari <sup>(3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>2)</sup>Staf Pengajar Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>3)</sup>Staf Pengajar Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

Email : [anada.kaporina@yahoo.com](mailto:anada.kaporina@yahoo.com)

### Abstrak

Pada Januari 2012 instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin mendapatkan nominasi ruang rawat inap dengan penilaian paling buruk dalam aspek dimensi pelayanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Penelitian ini survei deskriptif yang dianalisis secara univariat terhadap dimensi pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berdasarkan usia, pendidikan, dan pekerjaan. Sampel sebanyak 70 responden. Pengambilan sampel dengan teknik *total sampling*. Hasil analisis univariat dari 70 pasien didapatkan sebagian besar responden merasa puas (77,1%) terhadap keseluruhan dimensi pelayanan. Data *tangible* menunjukkan: pada usia  $\geq 56$  tahun 10 responden (66,7%) merasa puas, dengan pendidikan lanjutan 26 responden (65%) merasa puas, pada kelompok tidak bekerja 7 responden (63,6%) merasa puas. Data *reliability* menunjukkan: pada usia  $\geq 56$  tahun 10 responden (66,7%) merasa puas, dengan pendidikan lanjutan 17 responden (42,5%) merasa puas, pada kelompok tidak bekerja 7 responden (63,6%) merasa puas. Data *responsiveness* menunjukkan: pada usia  $\geq 56$  tahun 8 responden (53,3%) merasa puas, dengan pendidikan lanjutan 22 responden (55%) merasa puas, pada kelompok bekerja 32 responden (54,2%) merasa puas. Data *assurance* menunjukkan: pada usia 15-55 tahun 42 responden (76,4%) merasa puas, dengan pendidikan lanjutan 30 responden (75%) merasa puas, pada kelompok bekerja 44 responden (74,6%) merasa puas. Data *emphaty* menunjukkan: pada usia 15-55 tahun 41 responden (74,5%) merasa puas, dengan pendidikan wajib 22 responden (73,3%) merasa puas, pada kelompok bekerja 43 responden (72,9%) merasa puas. Sebagian besar responden merasa puas terhadap keseluruhan dimensi pelayanan di instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, pelayanan, rawat inap

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.<sup>1</sup> Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dilakukan RSUP Dr. Kariadi Semarang perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya.<sup>2</sup>

Pada bulan Januari 2012 instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin mendapatkan nominasi ruang rawat inap dengan penilaian paling buruk dalam aspek dimensi pelayanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.<sup>3</sup>

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk: tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.<sup>4,5</sup>

**METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis dan rancangan penelitian ini termasuk penelitian *survei deskriptif*. Populasi yang dimaksud adalah seluruh pasien yang dirawat di instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. Sampel penelitian ini adalah mencakup pasien yang dirawat yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi atau total sampling sejumlah 70 pasien yang dirawat pada Desember 2012. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan. Analisis data secara univariat dianalisis secara deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi yang disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan dalam prosentase dan narasi untuk memberikan gambaran umum,

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Karakteristik Responden**

	Jumlah
Usia	
Bukan pra usila (15-55 tahun)	55 (78,6%)
Pra usila-usila (≥56 tahun)	15 (21,4%)
Pendidikan	
Wajib (sampai dengan tamat SMP)	30 (42,9%)
Lanjutan (tamat SMA ke atas)	40 (57,1%)
Pekerjaan	
Bekerja	59 (84,2%)
Tidak bekerja	11 (15,8%)

**2. Analisis Univariat**

Tingkat kepuasan pasien	Jumlah
<b>Keseluruhan</b>	
Puas	54 (77,1%)
Tidak puas	16 (22,9%)
<b>Tangible berdasarkan usia</b>	
<b>Bukan pra usila (15-55 tahun)</b>	
Puas	29 (52,7%)
Tidak puas	26 (47,3%)
<b>Pra usila-usila (≥56 tahun)</b>	
Puas	10 (66,7%)
Tidak puas	5 (33,3%)
<b>Tangible berdasarkan pendidikan</b>	
<b>Wajib (sampai dgn tamat SMP)</b>	
Puas	13 (43,3%)
Tidak puas	17 (56,7%)
<b>Lanjutan (tamat SMA ke atas)</b>	
Puas	26 (65%)
Tidak puas	14 (35%)
<b>Tangible berdasarkan pekerjaan</b>	
<b>Bekerja</b>	
Puas	32 (54,2%)
Tidak puas	27 (45,8%)
<b>Tidak bekerja</b>	
Puas	7 (63,6%)
Tidak puas	4 (36,4%)
<b>Reliability berdasarkan usia</b>	
<b>Bukan pra usila (15-55 tahun)</b>	
Puas	18 (32,7%)
Tidak puas	37 (67,3%)
<b>Pra usila-usila (≥56 tahun)</b>	
Puas	10 (66,7%)
Tidak puas	5 (33,3%)
<b>Reliability berdasarkan pendidikan</b>	
<b>Wajib (sampai dgn tamat SMP)</b>	
Puas	11 (36,7%)
Tidak puas	19 (63,3%)
<b>Lanjutan (tamat SMA ke atas)</b>	
Puas	17 (42,5%)
Tidak puas	23 (57,5%)

<b>Reliability berdasarkan pekerjaan Bekerja</b>	
Puas	21 (35,6%)
Tidak puas	38 (64,4%)
<b>Tidak bekerja</b>	
Puas	7 (63,6%)
Tidak puas	4 (36,4%)
<b>Responsiveness berdasarkan usia Bukan pra usila (15-55 tahun)</b>	
Puas	28 (50,9%)
Tidak puas	27 (49,1%)
<b>Pra usila-usila (≥56 tahun)</b>	
Puas	8 (53,3%)
Tidak puas	7 (46,7%)
<b>Responsiveness berdsrkan pendidikan Wajib (sampai dengan tamat SMP)</b>	
Puas	14 (46,7%)
Tidak puas	16 (53,3%)
<b>Lanjutan (tamam SMA ke atas)</b>	
Puas	22 (55%)
Tidak puas	18 (45%)
<b>Responsiveness berdasarkan pekerjaan Bekerja</b>	
Puas	32 (54,2%)
Tidak puas	27 (45,8%)
<b>Tidak bekerja</b>	
Puas	4 (36,4%)
Tidak puas	7 (63,6%)
<b>Assurance berdasarkan usia Bukan pra usila (15-55 tahun)</b>	
Puas	42 (76,4%)
Tidak puas	13 (23,6%)
<b>Pra usila-usila (≥56 tahun)</b>	
Puas	10 (66,7%)
Tidak puas	5 (33,3%)
<b>Assurance berdsarkan pendidikan Wajib (sampai dg tamat SMP)</b>	
Puas	22 (73,3%)
Tidak puas	8 (26,7%)
<b>Lanjutan (tamam SMA ke atas)</b>	
Puas	30 (75%)
Tidak puas	10 (25%)
<b>Assurance berdasarkan pekerjaan Bekerja</b>	
Puas	44 (74,6%)
Tidak puas	15 (25,4%)
<b>Tidak bekerja</b>	
Puas	8 (72,7%)
Tidak puas	3 (27,3%)
<b>Emphaty berdasarkan usia Bukan pra usila (15-55 tahun)</b>	
Puas	41 (74,5%)
Tidak puas	14 (25,5%)
<b>Pra usila-usila (≥56 tahun)</b>	
Puas	10 (66,7%)
Tidak puas	5 (33,3%)
<b>Emphaty berdasarkan pendidikan Wajib (sampai dg tamat SMP)</b>	
Puas	22 (73,3%)
Tidak puas	8 (26,7%)
<b>Lanjutan (tamam SMA ke atas)</b>	
Puas	29 (72,5%)
Tidak puas	11 (27,5%)

<b>Emphaty berdasarkan pekerjaan Bekerja</b>	
Puas	43 (72,9%)
Tidak puas	16 (27,1%)
<b>Tidak bekerja</b>	
Puas	8 (72,7%)
Tidak puas	3 (27,3%)

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan dimensi pelayanan diperoleh bahwa dari 70 responden, yang memiliki proporsi puas lebih besar (77,1%) daripada yang tidak puas (22,9%). Hasil tersebut sebanding dengan salah satu tabel rekapitulasi pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yaitu pada bulan Maret 2012, yang rata-rata hasilnya memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa telah berhasilnya pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien di instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *tangible* berdasarkan usia diperoleh bahwa dari 15 responden yang berusia ≥56 tahun memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 66,7% daripada 55 responden yang berusia 15-55 tahun yang memiliki proporsi puas sebesar 52,7%. Hasil tersebut sesuai dengan teori menurut Notoatmojo (2003) bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan. Sehingga banyak yang merasa puas pada responden yang berusia ≥56 tahun karena mungkin lebih bisa menerima keadaan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *tangible* berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh bahwa dari 40 responden dengan pendidikan lanjutan memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 65% dan dari 30 responden dengan pendidikan wajib memiliki proporsi tidak puas sebesar 56,7%. Hasil tersebut mungkin disebabkan oleh perbedaan pengetahuan yang dimiliki. Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang merasa puas pada pasien dengan

pendidikan lanjutan karena mungkin lebih mudah mencerna informasi yang diterima.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *tangible* berdasarkan pekerjaan diperoleh bahwa dari 11 responden pada kelompok tidak bekerja memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 63,6% dibanding 59 responden pada kelompok bekerja yang memiliki proporsi puas sebesar 54,2%. Ada kecenderungan pasien yang tidak bekerja lebih puas terhadap dimensi pelayanan kenyataan (*tangible*) yang diberikan dibandingkan pada pasien yang bekerja. Menurut Notoatmodjo (2003) bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan dan keadaan sosial ekonomi seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *reliability* berdasarkan usia diperoleh bahwa dari 55 responden yang berusia 15-55 tahun memiliki proporsi tidak puas lebih besar yaitu 67,3% dibandingkan dari 15 responden yang berusia  $\geq 56$  tahun yang memiliki proporsi puas sebesar yaitu 66,7%. Hal ini sesuai dengan teori menurut Notoatmodjo (2003) yang mengatakan bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan. Sehingga banyak yang merasa tidak puas pada pasien yang berusia 15-55 tahun karena mungkin pengalaman yang didapat dari lingkungan belum sebanyak yang berusia  $\geq 56$  tahun.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *reliability* berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa dari 30 responden dengan pendidikan wajib memiliki proporsi tidak puas lebih besar yaitu 63,3% dibandingkan dari 40 responden dengan pendidikan lanjutan memiliki proporsi tidak puas sebesar 57,5%. Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang merasa tidak puas pada pasien dengan pendidikan wajib

karena mungkin sulit menerima nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *reliability* berdasarkan pekerjaan diperoleh bahwa dari 59 responden pada kelompok bekerja memiliki proporsi tidak puas lebih besar yaitu 64,4% dibandingkan dari 11 responden pada kelompok tidak bekerja memiliki proporsi puas sebesar 63,6%. Ada kecenderungan pasien yang bekerja lebih menuntut tingkat kepuasan terhadap dimensi pelayanan kehandalan (*reliability*) yang diberikan dibandingkan pada pasien yang tidak bekerja. Menurut Notoatmodjo (2003) bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan dan keadaan sosial ekonomi seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *responsiveness* berdasarkan usia diperoleh bahwa dari 15 responden yang berusia  $\geq 56$  tahun memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 53,3% dibandingkan dari 55 responden yang berusia 15-55 tahun memiliki proporsi puas sebesar 50,9%. Hasil tersebut sesuai dengan teori menurut Notoatmodjo (2003) bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan. Sehingga banyak yang merasa puas pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun karena mungkin lebih bisa menyesuaikan diri dengan keadaan yang diterima.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *responsiveness* berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh bahwa dari 40 responden dengan pendidikan lanjutan memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 55% dan dari 30 responden dengan pendidikan wajib memiliki proporsi tidak puas sebesar 53,3%. Hasil tersebut mungkin disebabkan oleh perbedaan pengetahuan yang dimiliki. Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan

dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang merasa puas pada pasien dengan pendidikan lanjutan karena mungkin lebih mudah menerima informasi.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *responsiveness* berdasarkan pekerjaan diperoleh bahwa dari 11 responden pada kelompok tidak bekerja memiliki proporsi tidak puas lebih besar yaitu 63,6% dan dari 59 responden pada kelompok bekerja memiliki proporsi puas sebesar 54,2%. Ada kecenderungan pasien yang tidak bekerja lebih menuntut tingkat kepuasan terhadap dimensi pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan dibandingkan pada pasien yang bekerja. Menurut Notoatmodjo (2003) bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan dan keadaan sosial ekonomi seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan. Dalam hal ini mungkin karena pasien yang tidak bekerja menuntut lebih untuk pemberian pelayanan yang adil dan merata tanpa memandang status sosial ekonomi.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *assurance* berdasarkan usia diperoleh bahwa dari 55 responden yang berusia 15-55 tahun memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 76,4% dibandingkan dari 15 responden yang berusia  $\geq 56$  tahun yang memiliki proporsi puas sebesar 66,7%. Hal ini menunjukkan bahwa lebih puasnya pasien yang berusia 15-55 tahun mungkin karena merasa aman dan terjamin selama berurusan dengan petugas yang ada dibandingkan dengan pasien yang berusia  $\geq 56$  tahun yang mungkin masih merasa was-was.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *assurance* berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh bahwa dari 40 responden dengan pendidikan lanjutan memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 75% dibandingkan dari 30 responden dengan pendidikan wajib memiliki proporsi puas sebesar 73,3%. Hasil tersebut sesuai dengan teori Notoatmodjo (2003) yang mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam

pemberian pelayanan kesehatan. Hal ini mungkin karena responden dengan pendidikan lanjutan lebih mudah menerima nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *assurance* berdasarkan pekerjaan diperoleh bahwa dari 59 responden pada kelompok bekerja memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 74,6% dibandingkan dari 11 responden dengan kategori tidak bekerja memiliki proporsi puas lebih sebesar 72,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang bekerja memiliki kepuasan terhadap dimensi pelayanan jaminan (*assurance*) lebih besar dibanding pasien yang tidak bekerja karena mungkin mampu memahami jaminan keamanan yang diberikan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *emphaty* berdasarkan usia diperoleh bahwa dari 55 responden yang berusia 15-55 tahun memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 74,5% dibandingkan dari 15 responden yang berusia  $\geq 56$  tahun memiliki proporsi puas sebesar 66,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berusia 15-55 tahun memiliki kepuasan lebih besar dibanding pasien yang berusia  $\geq 56$  tahun karena mungkin lebih memahami perhatian yang diberikan petugas.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *emphaty* berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh bahwa dari 30 responden dengan pendidikan wajib memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 73,3% dibandingkan dari 40 responden dengan pendidikan lanjutan memiliki proporsi puas sebesar 72,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dengan pendidikan wajib memiliki kepuasan terhadap dimensi pelayanan empati (*emphaty*) lebih besar dibanding pasien dengan kategori tingkat pendidikan lanjutan karena mungkin lebih menerima perhatian yang diberikan petugas.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap *emphaty* berdasarkan pekerjaan diperoleh bahwa dari 59 responden pada kelompok bekerja memiliki proporsi puas lebih besar yaitu 72,9% dibandingkan dari 11 responden pada kelompok tidak bekerja yang memiliki proporsi puas sebesar 72,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien dengan kategori bekerja memiliki kepuasan terhadap dimensi pelayanan empati (*emphaty*) lebih besar dibanding pasien dengan kategori tidak bekerja karena mungkin lebih mampu

memahami dan menerima perhatian yang diberikan petugas.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Azrul Azwar. (2007). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
2. Nursalam. (2002). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta : Salemba Medika.
3. Titi Purwatiningsih. (2012). Profil Ruang SP2KP B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. Semarang.
4. Fandy Tjiptono. (2005). Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang : Bayumedia.
5. Fandy Tjiptono. (2007). Strategi Pemasaran, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
6. Soekidjo Notoatmodjo. (2003). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.