

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUD Tais Kabupaten Seluma

Ririn Syafrita¹, Putri Octasari²

¹STIKES Bakti Husada, Jl. Karbela Raya, Bengkulu 38223, Indonesia

²STIKES Bakti Husada, Jl. Karbela Raya, Bengkulu 38223, Indonesia

ririnsyaf98@gmail.com, putrioctasari@yahoo.com

ABSTRAK

Untuk meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan dan bagaimana kualitas pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat di Rawat Jalan Rumah Sakit Tais Kabupaten Seluma. Jenis penelitian yang di gunakan dalam cara pendekatan deskriptif dengan *Cross-cestiona*. Populasi dalam penelitian dari pasien rawat jalan yan berkunjung pusat pelayanan kesehatan di RSUD Tais Kabupaten Seluma. Maka seluruh pasien yang datang tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Tais dengan sampel diambil secara *accidental sampling* dimana penetapan jumlah responden tersebut berjumlah 100 orang dari data kuesioner yang telah danalisis, sesuai dengan ketetapan keputusan mentri pemndayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25/M.PAN/2/2004 maka diperoleh penilaian IKM berdasarkan 9 karakteristik indikator. Penelitian ini secara deskriptif hanya menggunakan analisis. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli tahun 2017. Hasil penelitian berdasarkan karakteristik, dengan nilai rata-rata sebesar 1,97%. Maka berdasarkan setiap indikator kepuasan penilainya ini dalam persentase terhadap indeks kepuasan masyarakat di RSUD Tais Kabupaten Seluma sebesar Prosedur pelayanan 52,3%, Kejelasan petugas pelayanan 60,3%, Kedisiplinan petugas 68,0%, Tanggung jawab petugas 67,3%, Keadilan mendapatkan pelayanan 65,3%, Kesopanan dan keramahan petugas 56,0%, Kepastian jadwal pelayanan 68,8%, Kenyamanan lingkungan 66,0%, dan Kenyamanan pelayanan 63,3%. Diharapkan meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan terutama di bagian pendaftaran rawat jalan dikarenakan sebagai pusat pelayanan untuk mendaftar sebelum berobat atau menuju poli klinik dan juga untuk merimakan dari Puskesmas atau bidan setiap wilayah yang ada di Kabupaten Seluma

Kata Kunci : Indek Mutu Pelayanan, Pendaftaran, Rekam Medis

Community Satisfaction Index Against Services Registration of Outpatients at Tais Hospital Seluma District

ABSTRACK

To improve and maintain the quality of service is the main priority in health service management and how the quality of service. The purpose of this study was to find out the Satisfaction Index of the Community in Outpatient of Tais Hospital of Seluma Regency. This type of research is used in a descriptive approach with Cross-cestiona. The population in the study of outpatients who visited the health care center at Seluma District Tais Hospital. So all the patients who came to the outpatient registration of Tais Hospital with samples taken

by accidental sampling where the determination of the number of respondents amounted to 100 people from the questionnaire data has been analyzed, in accordance with the decision of the Minister of State Apparatus Utility Decision No: KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 then obtained the assessment of IKM based on 9 characteristics of indicators. This research is descriptively using only analysis. The study was conducted in July of 2017. The results were based on characteristics, with an average value of 1.97%. So based on each indicator of satisfaction of this judgment in the percentage of public satisfaction index in Tais District Seluma District as much as 52.3% service procedure, Clarity of service officer 60,3%, discipline officer 68,0%, Responsibility officer 67,3%, Justice Get 65.3% service, courtesy and hospitality 56.0% officer, service schedule certainty 68,8%, environmental comfort 66,0%, and service convenience 63,3%. Expected to improve and maintain the quality of health services, especially in the outpatient registration as a service center to register before treatment or to the poly clinic and also to receive referrals from Puskesmas or midwives every region in Seluma District

Keywords: *Satisfaction Index, Service, Patient Registration*

PENDAHULUAN

Menurut WHO, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, rumah sakit juga merupakan pusat latihan tenaga kesehatan, serta untuk penelitian biososial. Setiap fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas pelayanan yang telah diberikan. Salah satunya yaitu pembuatan informasi kesehatan. Dalam penyediaan informasi kesehatan diperlukan peran dari profesi perekam medis. Unit rekam medis bertugas mulaidari pengumpulan data awal pasien sampai dengan penyampaian informasi kesehatan (Budi, 2011).

Menurut (Saragih, 2010) rumah sakit menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat, namun tidak semua rumah sakit yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Hal itu menjadi salah satu dasar rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima pada setiap jenis pelayanan yang diberikan baik untuk pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap maupun pelayanan gawat darurat. Setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk (Aritonang, 2005).

Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang adalah suatu pencapaian hasil yang optimal untuk setiap pasien, terhindarnya pasien dari komplikasi akibat tindakan dokter dan perhatian terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya dengan upaya yang memperhatikan efektivitas biaya serta terekam dalam suatu dokumentasi yang masuk akal (Hatta, 2008).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada setiap pasien akan berpengaruh pada minat kunjungan kembali bagi pasien. Pasien akan berkunjung kembali ke rumah sakit tersebut apabila pasien merasa nyaman ketika menerima pelayanan dan pasien puas terhadap pelayanan

yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan sehingga pada akhirnya pasien akan kembali lagi dan menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Oleh karena itu kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena dengan demikian dapat menjadi bahan evaluasi terutama untuk petugas rekam medis yang melayani pasien di tempat pendaftaran sehingga petugas rekam medis dapat terus meningkatkan mutu pelayanannya terhadap pasien.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas tinggi, maka dibutuhkan berbagai sumber daya yang harus diatur dengan manajemen yang baik. Meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan merupakan prioritas utama dalam manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus memperhatikan mutu pelayanan untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Beberapa manfaat program menjaga mutu antara lain dapat lebih meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, lebih meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan dapat melindungi pelaksana pelayanan kesehatan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum (*Community Health Centre*, 2011).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang kepuasan layanan kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit. Dengan Cara melakukan Studi Indeks Kepuasan Masyarakat. Studi Indeks Kepuasan Masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan oleh RSUD Tais pada Tahun 2017 dengan menggunakan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai acuan dalam Pengukuran kepuasan masyarakat penting untuk dilakukan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi rumah sakit dalam mengambil kebijakan dan meningkatkan kinerja petugas bagian pendaftaran pasien rawat jalan di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dengan cara pendekatan deskriptif melalui pendekatan *cross-sectional* dan pengukuran terhadap indikator kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien yang datang tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Tais Kabupaten Seluma. menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004. Sampel diambil secara *accidental sampling*. Sedangkan perhitungan dan analisis data dari hasil kuesioner menggunakan rumus yang terdapat dalam Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

HASIL PENELITIAN

Dalam Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Tais Kabupaten Seluma untuk mengidentifikasi Karakteristik responden maka di sebarakan 100

kuesioner terhadap masyarakat yang berkunjung di rumah sakit. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi : Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan, dan Sumber Pembiayaan. Setelah 100 Kuesioner di sebarakan kepada masyarakat atau pengunjung yang berobat di RSUD Tais Kabupaten Seluma maka penelitian ini diperoleh hasil dominasi responden pada setiap karakteristiknya pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1 : Analisis Data Karakteristik Responden Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Tais Kabupaten Seluma Tahun 2017

No.	Karakteristik	Keterangan	Persentase (%)
1.	Umur	Remaja (17-21)	7
		Dewasa (22-49)	87
		Lansia >50 tahun	6
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	48
		Perempuan	52
3.	Pendidikan	Tidak Sekolah	4
		SD/Sederajat	5
		SLTP/Sederajat	11
		SLTA/Sederajat	40
		Diploma (DI/DII/DIII)	9
		Sarjana (S1)	31
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri/Pensiunan	18
		Swasta/Karyawan	34
		Wiraswasta/Pdagang	23
		Petani/Nelayan	11
		IRT	13
		Mahasiswa	1
5.	Pembiayaan	Asuransi	80
		Umum	7
		Perusahaan	13

Berdasarkan Hasil Karakteristik responden di atas maka ada 9 Indikator yang akan diteliti Dengan menggunakan indikator menurut Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004. Dalam penelitian ini dari 100 kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang berkunjung di bagian

pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tais maka diperoleh data analisis untuk setiap indikator penilaian mempunyai kategori seperti dalam tabel di bawah ini :

No.	Indikator Penilaian	Indeks	Kategori
1.	Prosedur pelayanan	52,8	CUKUP PUAS
2.	Kejelasan petugas pelayanan	60,5	CUKUP PUAS
3.	Kedisiplinan petugas	68,0	PUAS
4.	Tanggung jawab petugas	68,0	PUAS
5.	Keadilan mendapatkan pelayanan	65,8	PUAS
6.	Kesopanan dan keramahan petugas	54,3	CUKUP PUAS
7.	Kepastian jadwal pelayanan	68,5	PUAS
8.	Kenyamanan lingkungan	65,8	PUAS
9.	Kenyamanan pelayanan	63,5	PUAS
Nilai Rata-Rata Tertimbang Indeks Pelayanan Kesehatan		2,54	PUAS

Dari penilaian terhadap 9 Indikator dari unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Tais Kabupaten Seluma.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma ini sudah sesuai standar pelayanan. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung untuk berobat sebenarnya tidaklah sulit, namun ada pasien yang belum memahami terhadap prosedur di rumah sakit oleh karena itu alur nya juga belum terlalu paham bagi pasien terutama yang baru pertama kali berkunjung di RSUD Tais Kabupaten Seluma. Dari hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan mendapatkan nilai dengan kategorikan cukup puas.

2. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma ini sudah sesuai dengan standar pelayanan. Dimana setiap pasien yang berkunjung di beri penjelasan tentang persyaratan berobat di bagian pendaftaran rawat jalan, Dari hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kejelasan petugas pelayanan mendapatkan nilai dengan kategorikan cukup puas.

3. Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan petugas di pelayanan RSUD Tais Kabupaten Seluma ini sudah memenuhi standar pelayanan. Dimana setiap pasien yang berkunjung diberi nomor antrian untuk memudahkan pelayanan di bagian pendaftaran. Dari hasil penelitian terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas dengan mendapatkan nilai sudah di kategorikan puas.

4. Tanggung Jawab Petugas

Tanggung jawab petugas di RSUD Tais Kabupaten Seluma ini sudah memenuhi standar terhadap pelayanan. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung di pendaftaran rawat jalan tidaklah sulit melihat bagaimana petugas bertanggung jawab terhadap pengunjung. Oleh karena itu Tnggung jawab petugas dengan mendapatkan nilai sudah di kategorikan puas.

5. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayan di RSD Tais Kabupaten Seluma ini sudah memenuhi standar terhadap pelayanan. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung di pendaftaran rawat jalan tidaklah sulit, karena setiap pasien mempunyai hak yang sama untuk berobat maka bagi petugas tidak ada yang di beda-bedakan setiap orangnya mendapatkan pelayanan dengan seadil-adilnya antara kaya atau miskin karena dalam pelayanan setiap pengunjung itu sama tanpa harus di bedakan dan harus mendapatkan pelayanan dengan baik. petugas melayani dengan keadilan mendapatkan pelayanan terhadap semua pengunjung. Oleh karena itu keadilan mendapatkan pelayanan dengan mendapatkan nilai sudah di kategorikan puas.

6. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesponan dan keramahan petugas di RSUD Tais Kabupaten Seluma ini belum memenuhi standar. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit di bagian pendaftaran rawat jalan tidaklah sulit bagaimana cara melihat kesopanan atau keramahan petugas, dikarenakan ada petugasnya kurang percaya diri dalam melakukan percakapan atau komunikasi terhadap pasien yang berkunjung dan juga petugasnya kurang ramah terhadap pengunjung yang ingin bertanya terhadap pelayanan di rawat jalan itu seperti apa. Oleh karena itu kesopanan dan keramahan petugas dengan mendapatkan nilai di kategorikan cukup puas.

7. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma ini sudah memenuhi standar. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit di pendaftaran rawat jalan tidaklah sulit bagi mereka dikarenakan sudah ada tertera kepastian jadwal pelayanan nya yang di tempel di dekat pendaftaran rawat jalan. Oleh karena itu kepastian jadwal pelayanan dengan mendapatkan nilai sudah di kategorikan puas.

8. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan di RSUD Tais Kabupaen Seluma sudah memenuhi standar. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung kerumah sakit tidaklah sulit untuk menilai terhadap kenyamanan lingkungan itu sendiri. Sudah bisa di lihat setiap pengunjung yang datang di rumah sakit dengan kenyamanan dan keamanan pelayanan suasana di lingkungan rumah sakit itu sendiri. Oleh karena itu kenyamanan lingkungan dengan mendapatkan nilai sudah di kategorikan puas.

9. Kenyamanan Pelayanan

Kenyamanan pelayanan di RSUD Tais Kabupaten Seluma sudah memenuhi standar. Maka bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung kerumah sakit terutama di bagian pendafrtan rawat jalan tidaklah sulit untuk menilai terhadap kenyamanan pelayanan itu sendiri. Dengan adanya seperti kedispilanan pelayanan, adanya prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas, kesponan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, dan juga kenyamanan lingkungan, maka dari itu kenyamanan

pelayanan sudah tidak diragukan lagi oleh setiap pengunjung yang datang untuk berobat ke rumah sakit. Oleh karena itu kenyamanan pelayanan dengan mendapatkan nilai sudah di kategorikan puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dibagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Tais Kabupaten Seluma sudah dikatakan memenuhi kriteria baik meskipun belum menjadi yang terbaik inilah hasil adalah mendapatkan nilai dengan cara menghitung dengan persentase dengan nilai rata-rata 2,54 dengan kategori puas. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dengan kategori puas, dari nilai indeks kepuasan masyarakat maka pihak rumah sakit harus bisa meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan terutama di bagian pendaftaran rawat jalan dikarenakan sebagai pusat pelayanan untuk mendaftar sebelum berobat atau menuju poli klinik dan juga untuk merima rujukan dari puskesmas atau bidan setiap wilayah yang ada di Kabupaten Seluma.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Leibin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. (diakses 8 mei 2017), diunduh dari <http://shcolargoogle.co.id>.
- Budi, S.c.(2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. (diakses 9 mei 2017), diunduh dari <http://scholargoogle.co.id>.
- Community Health Centre. (2008).(diakses 9 Mei), diunduh dari <http://scholargoogle.co.id>
- Freddy, R. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kartikaningdyah, Ely. (2010). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada BP2T kota Tanjung Pinang*. (diakses 8 mei), diunduh dari <http://scholargoogle.co.id>.
- Kotler. (2002). *Pelayanan Publik*. (diakses 8 mei), diunduh dari <http://scholargoogle.co.id>
- Pohan, I, (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Riwidikdo, Handoko, (2009). *Statistik Kesehatan, Mitra Cendika Press*, Yogyakarta.
- R. Hatta, Gemala. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Saujdi, (2007). *Kepuasan Pelayanan Pasien*. (diakses 14 Mei 2017), diunduh dari <http://scholargoogle.co.id>

Veprilia Anggi Pratiwi, Arif Kurniadi. (2015). *Tinjauan Kepuasan Pasien terhadap*

Pelayanan Poliklinik di RS Bhakti Wira Tamtama Semarang tahun 2015. (diakses 10 Mei 2017), Diunduh dari <http://scholargoogle.co.id>.

WHO. (2007). Health Topics, (diakses 9 Mei 2017), diunduh dari <http://www.who.int.org>.