



Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember

Exploration of Characteristics and Patient Satisfaction at Jember Hospital

Prestasianita Putri¹, Alfid Tri Afandi², Dian Aringgar³

¹STIKes dr.Soebandi Jember

²Fakultas Keperawatan, Universitas Jember

³Praktisi Perawat Rumah Sakit

e-mail: prestasianita@stikesdrsoebandi.ac.id

ABSTRAK

Mekanisme pelayanan di Rumah Sakit selama pandemi mengalami perubahan, tuntutan pasien pada saat ini terus meningkat. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama dalam pelayanan di Rumah Sakit, sehingga pelayanan yang optimal harus dilakukan karena setiap pasien memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan karakteristik dan kepuasan pasien selama berobat di pelayanan. Metode penelitian non-eksperimental yang menggunakan desain penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel. Populasi dari penelitian ini adalah pasien di poli Rumah Sakit di daerah pendalungan jember dengan total 96 pasien. Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Hasil pengumpulan data responden menampilkan hasil bahwa mayoritas responden perempuan (58,3%), usia 20 – 40 tahun (65,6%), pendidikan SMA (35,4%), pekerjaan wiraswasta (41,7%). Dari data karakteristik tersebut rata-rata responden puas dengan pelayanan rumah sakit dengan hasil 86 % responden puas dan 14 % responden tidak puas. Disimpulkan bahwa karakteristik responden/pelanggan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, karena sudut pandang akan suatu pelayanan dapat berbeda-beda. Oleh karena itu, dalam mewujudkan pelayanan yang optimal harus disertai usaha yang maksimal sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/responden.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan, Perawat, Rumah Sakit.

ABSTRACT

The service mechanism in hospitals during the pandemic has changed, patient demands are currently increasing. Patient satisfaction is the main goal of in-hospital services, so optimal service must be carried out because each patient has different characteristics. This study aimed to describe the characteristics and satisfaction of patients during treatment at the service. A non-experimental research method that uses a descriptive research design to describe each variable. The population of this study was patients at the outpatient clinic in Pendalungan Jember, with a total of 96 patients. The sampling technique used by researchers in this study is accidental sampling. The data collection technique used is by using a questionnaire. The results of data collection respondents showed that the majority of respondents were female (58.3%), age 20-40 years (65.6%), high school education (35.4%), self-employed (41.7%). From the



characteristic data, the average respondent is satisfied with hospital services with the result that 86% of respondents are satisfied and 14% of respondents are not satisfied. It is concluded that the characteristics of respondents/customers can affect the level of satisfaction because the point of view of service can be different. Therefore, it must be accompanied by maximum effort to increase customer/respondent satisfaction in realizing optimal service.

Keywords: Patient Satisfaction, Services, Nurses, Hospitals.

PENDAHULUAN

Kepuasan dalam pelayanan merupakan suatu indikator yang utama, menurut standar di rumah sakit kepuasan merupakan suatu wujud dari mutu pelayanan. Mekanisme pelayanan yang dapat diberikan harapannya sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari pelanggan. Hal ini didukung dengan adanya teori pemenuhan kebutuhan yang menyatakan bahwa kepuasan pasien bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pasien, pasien akan merasa puas apabila mendapatkan apa yang dibutuhkannya, makin besar kebutuhan pasien terpenuhi makin puas pula pasien tersebut, begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pasien tidak terpenuhi, pasien itu akan merasa tidak puas (Mangkunegara, 2013; Heriandi, 2007). Menurut peraturan dari kementerian kesehatan tentang standart pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan yang dibawah persentase tersebut maka pemberi pelayanan dianggap tidak memenuhi suatu standart layanan minimal dan dapat dikatakan tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Mewujudkan kepuasan kepada klien terhadap suatu pelayanan tentunya dapat dipengaruhi banyak faktor. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi dalam mewujudkan kepuasan antara lain; karakteristik klien, bentuk fisik, jaminan, kepedulian dan keandalan. Selain itu kecepatan dalam menanggapi suatu respon juga sangat penting sehingga dapat mempengaruhi penilaian kepuasan klien (Sangadji dkk, 2013; Muninjaya, 2011). Pada pelayanan mayoritas yang menjadi garda terdepan adalah perawat, sehingga perawat harus bisa menjadi role model yang baik dalam memberikan suatu pelayanan. Keperawatan adalah suatu kegiatan dalam pemberian asuhan keperawatan yang diberikan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, dalam kondisi sakit maupun sehat (UU nomor 38 tahun 2014). Perawat adalah seseorang yang telah dinyatakan lulus dari pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam negeri maupun luar negeri dan diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Sumber daya manusia yang paling banyak di rumah sakit adalah perawat, serta sebagai ujung tombak pelayanan dan merupakan pekerjaan atau tenaga kesehatan yang bertugas untuk melakukan pelayanan secara terus-menerus selama 24 jam kepada pasien maupun keluarga di rumah sakit (Anderson et al, 2017). Dalam memberikan pelayanan kepada klien, perawat harus juga memperhatikan keinginan dan kemauan dari klien. Klien terkadang menginginkan sesuatu yang sesuai dengan kebiasaannya dan ini cenderung sesuai dengan adat masing-masing, sehingga perawat dituntut juga harus memahami kebiasaan dan adat istiadat masing-masing daerah (Rifai dkk, 2019).

Pentingnya kepuasan klien dalam penilaian mutu dari rumah sakit tidak dapat dianggap sebelah mata. Peningkatan kepuasan akan diikuti oleh peningkatan pelayanan yang harus bergaris lurus sehingga dapat dianggap optimal. Dalam



suatu pelayanan tidak dapat menghidar dari tuntutan pelanggan, sehingga dapat dikatakan berhasil jika memenuhi kriteria dari pelanggan (Asmuji, 2012). Pada penelitian ini tujuan yaitu mengeksplorasi karakteristik pasien dan kepuasan pasien didalam pelayanan suatu rumah sakit. Harapannya hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam suatu pelayanan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode dalam Penelitian ini adalah non-eksperimental yang menggunakan desain penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan setiap variabel. Populasi dari penelitian ini adalah pasien di poli Rumah Sakit di daerah Pendalungan Jember dengan total 96 responden. Teknik sampling yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden n(96)

Data Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	40	41,7
Perempuan	56	58,3
Usia:		
20 – 40 Tahun	62	65,6
41 – 65 tahun	34	34,4
Pendidikan:		
SD/SMP	29	30,2
SMA	34	35,4
Perguruan Tinggi	33	34,4
Pekerjaan:		
Pegawai Negeri	3	3,1
Pegawai Swasta	25	26
Wiraswasta	40	41,7
Tidak bekerja	28	29,2

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi data karakteristik responden penelitian ini hamper tersebar merata. Pada jenis kelamin, mayoritas adalah berjenis kelamin perempuan serta usia rata-rata responden di antara 20 – 40 tahun. Pada pendidikan mayoritas responden tamatan atau lulusan SMA serta mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

2. Kepuasan berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Distribusi kepuasan berdasarkan jenis kelamin n(96)

No.	Jenis Kelamin	Kepuasan	
		Tidak puas (%)	Puas (%)
1	Laki-laki	3 (3,1)	37(38,5)
2	Perempuan	10 (10,5)	46 (47,9)
Total (%)		13 (13,6)	83(86,4)

Pada tabel 2 diatas mayoritas klien puas dengan persentasi 86,5%, untuk jenis kelamin perempuan 47,9% puas dan 38,5% laki-laki puas.



3. Kepuasan berdasarkan usia

Tabel 3. Distribusi kepuasan berdasarkan usia (n = 96)

No.	Usia	Kepuasan	
		Tidak puas (%)	Puas (%)
1	20-40 Tahun	5 (5,2)	57 (59,3)
2	41-65 Tahun	8 (7,4)	26 (27,1)
Total(%)		13(13,6)	83(86,4)

Pada tabel 3 diatas mayoritas usia 20 – 40 menyatakan puas dengan persentasi 59,3 %.

4. Kepuasan berdasarkan pendidikan

Tabel 4. Distribusi kepuasan berdasarkan pendidikan (n = 96)

No.	Pendidikan	Kepuasan	
		Tidak puas(%)	Puas(%)
1	SD/SMP	3(3,1)	26 (27,1)
2	SMA	4(4,2)	30 (31,2)
3	D3/S1	6(6,3)	27(28,1)
Total(%)		13(13,6)	83(86,4)

Pada tabel 4 mayoritas sebaran data untuk yang puas hampir sama rata yaitu di range 27-31 %.

5. Kepuasan responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 5. Distribusi kepuasan berdasarkan pendidikan (n = 96)

No	Pekerjaan	Kepuasan	
		Tidak puas(%)	Puas(%)
1	Pegawai Negeri	1 (1)	2 (2,1)
2	Pegawai swasta	3 (3,1)	21(21,9)
3	Wiraswasta	3(3,1)	37(38,5)
4	Tidak bekerja	6(6,3)	23(23,9)
Total (%)		13(13,6)	83(86,4)

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa mayoritas pekerjaan responden yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah wiraswasta dan yg paling tinggi ketidakpuasannya adalah tidak bekerja.

Pembahasan

Berdasarkan hasil diatas didapatkan bahwa untuk karakteristik responden mayoritas adalah perempuan dan untuk persentase jumlah ketidakpuasan paling banyak adalah perempuan. Sesuai dari penelitian dari Budiman (2010) yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang membuat perempuan tidak mudah merasa puas terhadap pelayanan yaitu dikarenakan tuntutan yang cukup tinggi untuk mendapatkan fasilitas yang membuat merasa nyaman. Pada kasus tertentu, perempuan lebih mudah menerima daripada laki-laki namun tuntutan untuk memenuhi kebutuhan lebih tinggi sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasannya.

Pada rentang usia responden mayoritas berusia 20 – 40 tahun yang mana dalam tahap perkembangan yang produktif dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing. Selain itu pada fase usia produktif mayoritas mempunyai kualitas hidup yang baik dibandingkan dengan usia yang tidak produktif. Sehingga dapat



berpengaruh pada pencapaian tingkat kepuasan dalam suatu layanan (Nurul, 2016). Pada penelitian ini didapatkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan yang paling banyak didapatkan pada rentang usia 20 – 40 tahun. Sesuai dengan penelitian dari Saleh (2013) didapatkan jika mayoritas responden pada tahap perkembangan yang produktif dapat menghargai dengan baik terhadap suatu pelayanan dan dapat lebih menerima terhadap pelayanan yang didapat sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pada tingkat pendidikan responden, dapat disimpulkan bahwa sebaran tingkat pendidikan hampir merata dan mayoritas merasa puas terhadap layanan yang didapatkan di rumah sakit. Pendidikan disini tidak terlalu memiliki perbedaan yang signifikan, dikarenakan apa yang diberikan dalam pelayanan di rumah sakit sesuai dengan apa yang diharapkan oleh responden. Sesuai dengan penelitian dari Mustika dan Kurnia (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak memiliki hubungan yg signifikan terhadap suatu pendidikan tetapi memiliki hubungan dengan bagaimana respon pelayanan di rumah sakit. Mekanisme pelayanan memang sangat penting guna meningkatkan kepuasan pasien supaya dapat menjadi marketing yang bagus di masyarakat.

Hasil penelitian untuk pekerjaan didapatkan bahwa mayoritas responden bekerja wiraswasta yang berarti pekerjaan responden bisa lebih fleksibel. Tingkat kepuasan yang paling tinggi dilihat dari pekerjaan adalah bekerja sebagai wiraswasta, ini menandakan bahwa mayoritas responden memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan. Dari suatu pekerjaan dapat menjadi tolak ukur suatu penghasilan, Menurut Notoatmodjo (2010) bahwa penghasilan yang rendah akan berhubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan maupun pencegahan, seseorang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada mungkin karena tidak mempunyai cukup uang untuk membeli obat atau membayar transportasi. Selain itu, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam menjalani pengobatan yaitu dengan adanya asuransi kesehatan BPJS yang dapat mengcover semua biaya, sehingga pasien semisal berobat tidak perlu memikirkan terkait pembiayaannya (Daryanto dan Setyobudi, 2014).

Secara keseluruhan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden dalam menilai pelayanan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi bisa jadi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini dapat menjadi dasar bahwa dalam pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang detail dan spesifik sehingga hasil yang diberikan bisa optimal. Sesuai dengan penelitian dari Purwandari dkk (2019) yang menyatakan bahwa fokus pelayanan saat ini ada pasien, sehingga semua pelayanan ditujukan untuk mencapai kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan suatu rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karakteristik dan kepuasan pasien dapat menjadi suatu tolak ukur untuk mencapai kepuasan terhadap suatu pelayanan, sehingga dalam meningkatkan pelayanan sudah seharusnya memperhatikan banyak aspek termasuk karakteristik dari klien seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang dilakukan oleh klien harapannya kualitas layanan bisa menjadi lebih baik dan optimal sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J., K. Fitri, & Marhadi. 2017. The Effect of Leadership and Non-physical work environment on job Satisfaction through Turnover Intention of Nurses in Syafira Hospital Pekanbaru. *JOM Fekon*, Vol.4(1).2.
- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Medis
- Bernard, Shulamit L & Savitz, Lucy A. 2009. *Measuring consumer Satisfaction, Continous Quality Improvement in Health Care.*, Jones and Bartlett Learning , hal 181-196:United states of america.
- Daryanto, & Setyobudi. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Heriandi. 2007. *Mutu Pelayanan Kesehatan di rumah sakit dan kepuasan konsumen*, Jakarta: EGC
- Kemkes RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan tentang standart minimal pelayanan di rumah sakit nomor 129/menkes/sk/ii/2008. <https://bprs.kemkes.go.id>
- Mangkunegara, A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Muninjaya. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC
- Purwandari, R., Rifai, A., Afandi, A.T., Kurniawan, D.E., Nur., K.R.M. 2019. A Survey of Patients and Nurses Satisfaction toward Patient-Centered Care (PCC) Implementation in Agricultural-Based Hospital Setting of Jember, Indonesia. *Pakistan Journal of Medical & Health Sciences*. Vol.13., No.4.
- Putri, P. 2016. Peningkatan caring berdasarkan analisis penyebab burnout syndrome perawat irna di rumah sakit umum haji Surabaya
- Rifai, A., Afandi, A.T., Rindiantika, E., 2019. The Correlation Between Transcultural Nursing Competencies and Hospital-based Nursing Therapeutic Communication in Jember, Indonesia. *The 2nd Andalas International Nursing Conference 2019 (AINiC 2019)*. <https://sciendo.com>.
- Saleh, B.K. 2013. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi pasien pelayanan rawat inap RSUD Maneje. *Jurnal*.
- Sangadji, Etta M. & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang No. 38 Tahun 2014 tentang keperawatan. Jakarta.