

PERSEPSI PASIEN ATAU KELUARGANYA TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT

Starry H. Rampengan

Bagian Ilmu Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah
Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado
Email: starry8888@yahoo.com

Abstract: Prof. Dr. R.D. Kandou General Hospital in Manado is an A-class public hospital with a capacity of 745 beds. About 80% of hospitalization comes from the Emergency Unit. Until now, complaints are still found in the suggestion box as well as from mass media about the unsatisfied patients. To date, there is no study that can be justified regarding the complaints of those patients. This study aimed to analyze the level of patient satisfaction in order to maintain the quality of services at the Emergency Unit. The study was conducted between September to December 2013 as a cross-sectional prospective study in eligible 98 patients who visited the Emergency Unit Department of Prof. Dr. R.D. Kandou Hospital. By using SERVQUAL dimension associated with the level of patients' satisfaction, a data collection of visitors at the Emergency Unit was obtained. The results showed that the overall perception of patients or their families on the quality of service at the Emergency Unit was 82.33%. However, one of components in SERVQUAL dimension (quality of service) had the lowest score, i.e. on the dimension of response capacity including prompt or immediate service provided for customers. Patients who came from poor families got the highest score (112.74) on all kinds of SERVQUAL dimension.

Keywords: patient satisfaction, quality of service, patient perception

Abstrak: RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah, tergolong kelas A dengan kapasitas 745 tempat tidur. Sebanyak 80% pasien rawat inap berasal dari Unit Gawat Darurat RSUP. Walaupun melayani seluruh strata sosial ekonomi dan juga sebagai rujukan pasien miskin dan terlantar, hingga saat ini masih dijumpai keluhan melalui kotak saran dan media massa yang menyangkut ketidakpuasan pasien tersebut. Belum ada penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan menyangkut berbagai keluhan pasien tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membuat analisis yang menyangkut tingkat kepuasan pasien agar dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan upaya menjaga mutu pelayanan di UGD. Penelitian ini dilakukan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou pada periode waktu September-Desember 2013 dengan desain potong lintang terhadap 98 pasien UGD yang memenuhi syarat penelitian. Dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yang dikaitkan dengan tingkat kepuasan pasien, dilakukan pengumpulan data pengunjung UGD selama periode tertentu. Persepsi pasien terhadap pelayanan akan baik bila tingkat kepuasan pasien tinggi. Persepsi pasien atau keluarganya terhadap mutu pelayanan UGD secara keseluruhan sebesar 82,33%. Pada salah satu unsur dimensi SERVQUAL (mutu pelayanan) dengan nilai paling rendah yaitu dimensi daya tanggap meliputi antara lain pelayanan yang segera atau cepat bagi pelanggan. Pasien dengan status gakin mendapatkan skor yang tinggi (112,74) terhadap semua dimensi SERVQUAL.

Kata kunci: kepuasan pasien, mutu pelayanan, persepsi pasien

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha sosial di bidang medis klinis. Pengelolaan jasa yang memberikan jasa pelayanan unit usaha rumah sakit memiliki keunikan

tersendiri karena selain sebagai unit bisnis, usaha rumah sakit juga memiliki misi sosial. Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado mempunyai visi menjadi rumah sakit pendidikan unggulan di kawasan Timur Indonesia Bagian Utara dengan motto kepuasan pelanggan di atas segala-galanya. Misi yang diemban oleh RSUP ini diantaranya melaksanakan pelayanan medis, keperawatan, penunjang yang profesional, bermutu, tepat waktu, terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penelitian untuk pengembangan sumber daya manusia, melaksanakan pengelolaan administrasi umum, keuangan dan anggaran yang efektif serta akuntabel, serta meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit dalam memberikan pelayanan.^{1,2}

Berdasarkan uraian tersebut di atas, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merupakan Rumah Sakit Pemerintah Pusat Kelas A Pendidikan dan pusat rujukan pelayanan kesehatan Provinsi Sulawesi Utara dan Indonesia Timur Bagian Utara. Rumah Sakit ini harus dapat memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam terus menerus selama 365 hari dalam setahun; pelayanan yang bersifat individual; setiap saat dapat terjadi kedaruratan medik; setiap saat dapat menghadapi kejadian luar biasa; dan padat teknologi, modal dan tenaga yang professional. Hal ini tentunya membutuhkan sumber daya (manusia, obat-obatan, alat kesehatan dan sebagainya) yang harus selalu tersedia setiap saat. Secara umum sumber daya manusia di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado meliputi tenaga medis, tenaga perawatan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga gisi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisian medis dan tenaga non kesehatan.^{1,2}

Sasaran Pelayanan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado yaitu melayani masyarakat Kota Manado dan sekitarnya, sebagai pusat rujukan untuk wilayah Kota Manado, mengemban misi sosial sebagai pusat layanan pasien keluarga miskin (Gakin) serta gelandangan dan pengemis (Gepeng). Sesuai dengan sasarannya

tersebut, RSUP ini melayani berbagai lapisan masyarakat, rata-rata dari kelas bawah hingga menengah, dari tingkat pendidikan rendah hingga tinggi sehingga kemajemukan tersebut memberikan kesulitan tersendiri di dalam melayani masyarakat sebagai pelanggan.

Dari semua pasien yang memeriksakan diri ke RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, Unit Gawat Darurat (UGD) memberikan kontribusi yang cukup banyak terhadap RS; 80% pasien rawat inap berasal dari UGD. Hal ini dikarenakan unit ini buka selama 24 jam dan otomatis melayani pasien setelah semua poliklinik tutup di siang hari. Sebagai ujung tombak di garda terdepan pelayanan rumah sakit, maka pelayanan di UGD akan mencerminkan citra pelayanan di RSUP tersebut. Oleh karena itu, manajemen di UGD memerlukan penanganan yang baik dan harus mendapatkan perhatian khusus dari manajemen RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan UGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado yang dilaksanakan oleh tenaga medis dan paramedik dengan pengetahuan dan keterampilan dasar keperawatan serta pengetahuan medis terlatih, masih dijumpai banyak keluhan dari para pelanggan. Sesuai dengan standar mereka sudah mendapatkan pelatihan khusus menangani kasus gawat darurat tetapi masih saja terdapat ketidakpuasan pelayanan UGD pada kotak saran serta tulisan-tulisan dalam media baik cetak maupun elektronik terhadap pelayanan dan kinerja UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Adanya ketidakpuasan ini tidak sesuai dengan visi, misi, dan tujuan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, yaitu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat yang datang ke UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Mutu harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra mutu yang baik, bukannya menurut persepsi penyedia jasa, melainkan menurut persepsi konsumen. Konsumenlah yang menikmati jasa rumah sakit, karena itu merekalah yang

seharusnya menentukan mutunya. Persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa dari UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.³⁻⁵

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi/data yang akurat atas persepsi pasien dan keluarganya terhadap kualitas pelayanan di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan perbaikan kualitas, membandingkan harapan dan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan serta mengidentifikasi dan menganalisis besarnya hubungan antara dimensi mutu maupun dimensi yang menentukan kepuasan dengan tingkat kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan potong lintang dilaksanakan di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado terhadap pasien atau keluarga yang mengantarkan, berkunjung dan berobat, dengan ketentuan: 1) Pasien hidup dan mempunyai kesadaran baik; 2) Pasien bersifat kooperatif; 3) Bila pasien pingsan atau tidak kooperatif, maka keluarga yang mengantarkan dapat menggantikan sebagai responden; dan 4) Pasien atau keluarganya sejak awal datang ke UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, bukan ke unit lain atau sedang dirawat di rumah sakit ini.

Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Sebagai variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien atau keluarga yang mengantarkannya sedangkan variabel bebas yaitu faktor/atribut Model SERVQUAL, yaitu: bukti fisik (keadaan atau sarana yang ada) terdiri dari 4 pertanyaan; realibilitas (dapat dipercaya) terdiri dari 5 pertanyaan; daya tanggap petugas terdiri dari 4 pertanyaan; jaminan kemampuan pelayanan terdiri dari 4 pertanyaan; jaminan kemampuan pelayanan terdiri dari 4 pertanyaan; dan empati petugas terdiri dari 5 pertanyaan.

Subyek penelitian ialah pasien atau

keluarga pengantar pasien yang datang berobat di UGD RSUP Kandou Manado dan mengisi data responden berupa kuesioner. Objek penelitian ini ialah hasil penilaian kualitas jasa pelayanan yang telah diolah dengan instrumen model SERVQUAL.

Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 98 orang pasien atau pengantar pasien yang dirawat di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Besarnya sampel minimum diambil berdasarkan rumus Leedy (Soehartono, 1995) sebagai berikut: $N = \frac{(Z^2 \times p \times q)}{D^2} = \frac{[(1,96)^2 \times 0,25 \times 0,75]}{(0,1)^2} = 72$, dengan: N= besar sampel yang diperlukan; Z= standar deviasi (1,96); p= perkiraan proporsi pada populasi, dalam hal ini jumlah pasien yang harus dilayani (sekitar 25%); q= kesalahan perkiraan maksimum yang dapat diterima (0,1).

Populasi yang dipakai ialah seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi yaitu: 1) Pasien atau keluarga yang datang berobat di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado; 2) Responden mengerti, memahami, dan kooperatif mengenai pertanyaan dan mengisi kuesioner penelitian; 3) Kondisi umum pasien atau keluarganya memungkinkan untuk melakukan pengisian kuesioner; 4) Bersedia mengikuti penelitian dan mengisi kuesioner. Disamping itu pasien sudah berusia dewasa (≥ 17 tahun), bersikap kooperatif dan kesadarannya baik (tidak pingsan, syok atau koma). Penelitian ini dilaksanakan di UGD RSUP Prof. Kandou Manado selama bulan September sampai Desember 2013. Tim penelitian telah dibentuk dengan melibatkan seluruh perawat di UGD tersebut.

Data yang terkumpul dianalisis secara statistik dengan uji beda varian satu arah uji F (*One Way Anova*) yang merupakan analisis untuk melihat perbedaan variabel-variabel kualitas pelayanan yang dipersepsikan dan kepuasan pasien atau keluarga pengantar. Uji pasca anova untuk melihat perbedaan dimensi mutu antar status pasien, dan uji T- untuk melihat perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan antara pasien askes, dinsos, gakin dan umum.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan Tabel 1, jumlah responden umum merupakan yang terbanyak yaitu 44 orang (44,90%).

Tabel 1. Karakteristik pasien berdasarkan Status Jaminan Kesehatan yang berkunjung di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Responden	Frekuensi	%
Asuransi kesehatan	13	13,26
Dinas sosial	2	2,04
Keluarga miskin	39	39,80
Umum	44	44,90
Total	98	100

Berdasarkan Tabel 2 penilaian pasien atau keluarganya terhadap pelayanan UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado mendapatkan rerata total sebesar 4,61 (76,83%) dari skala Likert dengan rentang 1-6. Berdasarkan skala Likert rerata persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sebesar 4,61 masuk dalam kisaran agak setuju sampai setuju. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi jaminan sebesar 4,70 sedangkan nilai terendah yaitu dimensi empati sebesar 4,56.

Tabel 2. Rerata persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado

Dimensi	Nilai rerata
Bukti fisik	4,57
Reliabilitas	4,62
Daya Tanggap	4,60
Jaminan	4,70
Empati	4,56
Rerata	4,61

Tabel 3 memperlihatkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Pada dimensi bukti fisik diperoleh bahwa: peralatan modern menduduki peringkat terendah yaitu dengan rerata jumlah dari masing-masing status pasien baik pasien askes, dinsos, gakin maupun umum yaitu 3,24 (SD±0,62). Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional

memiliki peringkat tertinggi dengan jumlah rerata masing-masing status pasien yaitu 5,36 (SD±0,54). Peringkat kedua dan ketiga tertinggi yaitu fasilitas yang berdaya tarik visual dan materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Hasil uji F (*One Way Anova*) memperlihatkan bahwa peralatan modern dan materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual pada dimensi bukti fisik menunjukkan perbedaan bermakna antar status pasien pada level 5% ($P < 0,001$), sedangkan fasilitas yang berdaya tarik visual dan karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional tidak menunjukkan perbedaan bermakna.

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di UGD RSUP Kandou Manado pada dimensi reabilitas mencakup: waktu yang dijanjikan untuk menunggu dan mendapat pelayanan ditepati sesuai dengan janjinya dengan skor rerata 4,32 (SD±0,22); dokter dan perawat menanggapi keluhan secara simpatik dan menenangkan hati memiliki penilaian rerata 4,71; UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou dapat diandalkan/dipercaya mengatasi masalah pasien memiliki rerata penilaian 4,40; UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado memang buka 24 jam dan melayani tepat waktu dengan rerata penilaian 4,23; semua keluhan dan hasil pemeriksaan tampak dicatat dengan baik dan rapi memiliki rerata penilaian 4,63.

Hasil uji F (*One Way Anova*) memperlihatkan bahwa dimensi reabilitas menunjukkan terdapat perbedaan bermakna antar status pasien pada level 5%, yaitu waktu yang dijanjikan untuk menunggu dan mendapat pelayanan ditepati sesuai dengan janjinya, dokter dan perawat menanggapi keluhan secara simpatik dan menenangkan hati, UGD RSUP Kandou dapat diandalkan mengatasi masalah pasien dan UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou buka 24 jam dan melayani tepat waktu yang dijanjikan dengan nilai $P < 0,001$.

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di UGD RSUP Kandou Manado pada dimensi daya tanggap yaitu memberitahu secara pasti kapan pasien

akan mendapat pelayanan memiliki rerata penilaian 4,75, pasien segera dilayani di UGD dengan rerata penilaian sebesar 4,55 (SD±0,55). Dokter atau perawat selalu bersedia membantu pasien dan ada

ditempat memiliki rerata penilaian 4,26. Dokter dan perawat mampu melayani pasien dengan cepat memiliki rerata penilaian sebesar 4,63.

Tabel 3. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan tiap status pasien

Dimensi	Status pasien								p
	Askes		Dinsos		Gakin		Umum		
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	
Bukti Fisik									
Peralatan modern	3,07	0,77	2,50	0,71	3,75	0,49	3,62	0,62	<0,001*
Fasilitas yang berdaya tarik visual	4,23	0,44	4,50	0,71	4,60	0,50	4,56	0,50	0,13
Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional	5,31	0,48	5,50	0,71	5,37	0,54	5,25	0,44	0,68
Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual	4,23	0,44	5,00	0,00	4,97	0,16	4,88	0,32	<0,001*
Reabilitas									
Waktu yang dijanjikan untuk menunggu dan mendapat pelayanan ditepati sesuai dengan janjinya	2,46	0,52	5,00	0,00	5,00	0,00	4,84	0,37	<0,001*
Dokter dan perawat menanggapi keluhan secara simpatik dan menenangkan hati	3,77	0,44	5,00	0,00	5,15	0,36	4,91	0,57	<0,001*
UGD RSUP Kandou dapat diandalkan mengatasi masalah pasien	3,15	0,37	4,50	0,71	5,00	0,00	4,91	0,29	<0,001*
UGD RSUP Kandou buka 24 jam dan melayani tepat waktu yang dijanjikan	3,38	0,51	4,50	0,71	4,55	0,50	4,49	0,51	<0,001*
Semua keluhan dan hasil pemeriksaan tampak dicatat dengan baik dan rapi	4,31	0,48	5,00	0,00	4,62	0,54	4,60	0,49	0,15
Daya Tanggap									
UGD RSUP Kandou memberitahu secara pasti kapan pasien akan mendapatkan pelayanan	4,38	0,51	5,00	0,00	4,85	0,43	4,77	0,43	0,01*
Pasien segera dilayani di UGD RSUP Kandou	4,46	0,52	4,50	0,71	4,62	0,49	4,63	0,49	0,72
Dokter atau perawat selalu bersedia membantu pasien dan ada di tempat	4,38	0,51	3,50	0,71	4,62	0,49	4,53	0,50	0,015*
Dokter dan perawat mampu melayani pasien dengan cepat	4,54	0,52	5,00	0,00	4,60	0,50	4,37	0,49	0,09
Jaminan									
Pasien percaya atas kemampuan dokter dan perawat di UGD RSUP Kandou	5,23	0,44	5,00	0,00	4,57	0,50	4,56	0,50	<0,001*
Pasien merasa aman dan nyaman mendapat pelayanan UGD RSUP Kandou	3,61	0,87	4,50	0,71	4,77	0,42	4,60	0,49	<0,001*
Dokter dan perawat baik dan sopan dalam melayani pasien	5,69	0,48	5,00	0,00	5,10	0,30	4,81	0,45	<0,001*
Para dokter dan perawat kelihatannya mendapat dukungan penuh dari pimpinan RS	2,85	0,37	4,00	0,00	4,80	0,40	4,88	0,32	<0,001*
Empati									
UGD RSUP Kandou memberikan perhatian khusus kepada pasien dan ada kotak saran	4,92	0,77	5,00	0,00	4,87	0,33	4,79	0,41	0,69
Dokter dan perawat memberikan perhatian yang khusus atas keluhan penyakit pasien	3,38	0,51	4,00	0,00	4,60	0,50	4,65	0,48	<0,001*
Dokter dan perawat memahami kebutuhan pasien	4,69	0,48	5,00	0,00	4,57	0,50	4,49	0,51	0,34
UGD RSUP Kandou bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan dan keluhan pasien	4,77	0,44	5,00	0,00	4,37	0,49	4,42	0,50	0,031*
Buka 24 jam dan waktu pelayanan sesuai dengan keinginan pasien	4,77	0,44	5,00	0,00	4,47	0,51	4,42	0,50	0,07

* Bermakna pada level 5%

Hasil uji F (*One Way Anova*) memperlihatkan bahwa pada dimensi daya tanggap yang menunjukkan ada perbedaan bermakna antar status pasien pada level 5% yaitu UGD RSUP Kandou memberitahu secara pasti kapan pasien akan mendapatkan pelayanan dan dokter atau perawat selalu bersedia membantu pasien dan ada di tempat ($P = 0,01$).

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di UGD RSUP Kandou Manado pada dimensi jaminan yang tertinggi ialah dokter dan perawat baik dan sopan dalam melayani pasien dengan rerata penilaian sebesar 5,15, sedangkan yang terendah yaitu para dokter dan perawat kelihatannya mendapat dukungan penuh dari pimpinan rumah sakit yaitu dengan nilai rerata sebesar 4,11. Pasien merasa aman dan nyaman mendapat pelayanan di UGD RSUP Kandou Manado dengan penilaian rerata sebesar 4,37. Pasien percaya/yakin atas kemampuan dokter dan perawat di UGD RSUP Kandou Manado dengan penilaian rerata sebesar 4,84. Hasil uji F (*One Way Anova*) memperlihatkan bahwa pada seluruh dimensi jaminan menunjukkan terdapat perbedaan bermakna antar status pasien pada level 5% ($P < 0,001$).

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di UGD RSUP Kandou Manado pada dimensi empati tertinggi, yaitu memberikan perhatian khusus kepada pasien dan ada kotak saran dengan penilaian rata-rata sebesar 4,90. Buka 24 jam dan waktu pelayanan sesuai dengan keinginan pasien memiliki rerata penilaian sebesar 4,66 sedangkan, dokter dan perawat

memberikan perhatian yang khusus (personal) atas keluhan penyakit pasien merupakan penilaian terendah dengan rerata penilaian sebesar 4,16. Dokter dan perawat memahami kebutuhan pasien memiliki rerata penilaian sebesar 4,69. UGD RSUP Kandou Manado bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan dan keluhan pasien memiliki rerata penilaian sebesar 4,64. Hasil uji F (*One Way Anova*) memperlihatkan bahwa pada dimensi empati yang menunjukkan terdapat perbedaan bermakna antar status pasien pada level 5% yaitu dokter dan perawat memberikan perhatian khusus (personal) atas keluhan penyakit pasien dan UGD RSUP Kandou Manado bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan dan keluhan pasien.

Untuk membandingkan kualitas pelayanan yang diterima pasien, antara pasien askes, dinsos, gakin dan umum dilakukan analisis persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan pada pasien asuransi kesehatan, dinas sosial, keluarga miskin dan umum (Tabel 4). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara pasien askes, dinsos, gakin dan umum dalam seluruh dimensi. Hasil nilai rerata skor didapatkan pasien gakin memiliki nilai persepsi kualitas pelayanan paling tinggi dibandingkan status pasien lainnya pada seluruh dimensi SERVQUAL yaitu sebesar 112,74, diikuti oleh pasien dinsos dengan rerata skor 107, pasien umum memiliki rerata skor 103,29 dan pasien askes memiliki rerata skor paling rendah yaitu sebesar 93.

Tabel 4. Perbedaan persepsi kualitas pelayanan pada pasien Askes, Dinsos, Gakin, dan umum

Dimensi	Asuransi	Dinas	Keluarga	Umum
	kesehatan	sosial	Miskin	
Bukti Fisik	10	17	979	567
Reabilitas	21	25	1196	717
Daya Tanggap	21	20	949	575
Jaminan	15	20	960	605
Empati	26	25	1215	738
Total Skor	93	107	5299	3202
Rerata skor terhadap jumlah responden	93	107	112,74	103,29

BAHASAN

Responden dalam penelitian ini terdiri dari pasien atau keluarga pasien yang di rawat di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Emergency Nurses Association*⁶ menyatakan bahwa pelanggan utama dari UGD pada suatu rumah sakit ialah pasien dan keluarganya. Dalam penelitian ini jumlah responden terbanyak ialah dari status pasien umum (44,90%). Hal ini disebabkan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado merupakan pusat rujukan untuk umum khususnya wilayah Kota Manado dan sekitarnya. Sejak awal mula didirikan, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado selalu berupaya memberikan pelayanan sosial di bidang kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan pada umumnya dan hal ini telah diketahui masyarakat sejak lama.

Rerata persepsi pasien terhadap kualitas mutu pelayanan pada keempat kelompok pasien (askes, dinsos, gakin dan umum) yaitu 4,61 dalam skala Likert. Angka ini berada di antara agak setuju dan setuju. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUP Kandou Manado cukup baik menurut persepsi pasien, yaitu sebesar 76,83%. Jika dibandingkan dengan penelitian Yuliani⁷ mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan dengan hasil 3,65 pada skala dengan rentang 1-5 (73%) dan penelitian Basrana⁸ mengenai kualitas pelayanan di RSUD Teluk Kuantan dengan hasil 2,95 pada skala dengan rentang 1-5 (59%), hasil penelitian di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado masih lebih tinggi. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh manajemen yang tanggap terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado melakukan evaluasi mutu pelayanan kesehatan melalui kuesioner pasien dan *morning report* yang diselenggarakan setiap hari. Hal ini berbeda dengan penelitian Basrana⁸ yang mendapatkan rerata dimensi mutu tentang kenyataan pelanggan terendah ialah dimensi empati dikarenakan dimensi empati berhubungan

dengan dimensi jiwa manusia, sehingga sulit untuk dikoreksi.⁸

Unsur dimensi mutu yang paling rendah ialah empati sebesar 4,56 (Tabel 2). Dimensi empati meliputi: memberikan perhatian khusus kepada pasien dan ada kotak saran, buka 24 jam dan waktu pelayanan sesuai dengan keinginan pasien dengan penilaian, dokter dan perawat memberikan perhatian yang khusus (personal) atas keluhan penyakit pasien, dokter dan perawat memahami kebutuhan pasien, serta unit gawat darurat RSUP Kandou Manado bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan dan keluhan pasien. Dari unsur dimensi ini yang paling rendah penilaiannya yaitu dokter dan perawat memberikan perhatian yang khusus (personal) atas keluhan penyakit pasien dengan rerata penilaian sebesar 4,16 dan UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan dan keluhan pasien dengan rerata penilaian sebesar 4,64. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh adanya skala prioritas (*triage*) terhadap penanganan pasien di UGD RSU yang merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Kota Manado. Penelitian yang dilakukan Anjaryani¹⁰ menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya aspek penampilan fisik, kemampuan pelayanan akurat, daya tanggap, jaminan, dan empati. Peduli terhadap perawatan pasien merupakan hal yang harus diperhatikan perawat maupun dokter agar pasien dapat merasakan adanya kepuasan ketika mereka menerima pelayanan kesehatan.^{9,10}

Saat ini kualitas atau mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang harus menjadi perhatian rumah sakit. Wijono¹¹ menyatakan bahwa mutu pelayanan yaitu pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban sebagai abdi Negara. Jadi pada dasarnya mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil interaksi akhir dari tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien berdasarkan interaksi dan

ketergantungan antara berbagai aspek, komponen atau unsur organisasi pelayanan kesehatan sebagai suatu sistem.¹¹ Persepsi akan berpengaruh pada perilaku konsumen yang akhirnya berpengaruh pada keputusan membeli. Persepsi yang positif akan mendorong pasien untuk mempercayakan kesehatannya pada rumah sakit. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan menentukan perilaku pasien di dalam keputusan membeli produk jasa layanan kesehatan.^{3-5,12} Sebuah penelitian menggunakan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL merupakan instrumen yang valid, terpercaya, dan fleksibel untuk memantau dan mengukur kualitas pelayanan di rumah sakit swasta Iran. Temuan ini mengklarifikasi pentingnya menciptakan hubungan yang kuat antara pasien dan praktisi rumah sakit/personil staf rumah sakit menjadi responsif, kredibel, dan empati ketika berhadapan dengan pasien.¹³

Pada hasil penelitian ini terdapat perbedaan persepsi mutu pelayanan antara pasien askes, dinsos, gakin dan umum pada seluruh dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, rehabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Jaminan pemeliharaan kesehatan bagi gakin ialah jaminan pemeliharaan kesehatan yang diberikan kepada keluarga miskin dan keluarga yang membutuhkan pelayanan kesehatan meliputi rawat jalan dan rawat inap sebagaimana yang ditetapkan, baik di Puskesmas maupun rumah sakit yang ditunjuk di wilayah Kota Manado. Pasien rujukan dinsos ialah pasien yang terdiri dari fakir miskin, gelandangan, pengemis, orang terlantar dan para penghuni panti-panti sosial di bawah departemen sosial maupun dinas sosial Kota Manado yang semuanya dirujuk dengan surat pengantar dari dinas sosial yang kesemuanya itu harus dilayani secara gratis sesuai dengan kesepakatan antara Departemen Sosial dengan pemerintah daerah Kota Manado.

Pada pasien gakin didapat lebih tinggi skornya dibandingkan pasien lainnya; ini berarti pasien gakin lebih merasakan pelayanan yang diberikan UGD RSUP

Kandou Manado. Hal ini sesuai dengan kenyataan sehari-hari dimana masih banyak keluhan atau komplain dari pasien lain, terutama pasien umum dan sangat perlu menjadi perhatian bagi semua pihak untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi semua kelompok pasien menyesuaikan dengan harapan dari kelompok yang memberikan keluhan paling banyak. Dapat dimengerti karena pasien gakin berasal dari keluarga miskin lebih menerima keadaan yang ada dan merasa lebih dengan fasilitas yang disediakan rumah sakit karena tidak banyak menuntut sesuai dengan keberadaannya di lingkungannya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien di unit gawat darurat diantaranya perlu adanya komunikasi/interaksi antara staf dengan pasien, pelayanan yang tepat waktu, peduli terhadap perawatan pasien, dan untuk pasien anak-anak di unit gawat darurat disediakan tempat bagi keluarganya.¹⁴⁻¹⁸ Hal yang membuat kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan di UGD ialah pasokan obat-obatan yang tidak dapat diandalkan, pilih kasih, kurangnya kerahasiaan, tidak membuat upaya untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pasien mereka yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien; hal inilah yang merupakan faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit.^{14,19-21}

Terdapat 2 faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa pelayanan atas jaminan yang dirasakan pasien yaitu *expected service* dan *perceived service*. Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan dapat menjamin pasien, maka kualitas jasa pelayanan akan dipersepsikan sebagai baik dan memuaskan serta jika jasa yang diterima mampu melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal.^{4,5} Pohan²² mengemukakan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut Muninjaya²³ kepuasan pasien

merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan.

Bila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.^{4,5,23}

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan identifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan perbaikan kualitas, terdapat perbedaan harapan dan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, serta terdapat hubungan antara dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan pasien, reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien di UGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

SARAN

Pihak manajemen rumah sakit perlu menetapkan kebijakan baru tentang pelayanan yang mengacu pada kepuasan pasien dan disosialisasikan pada semua dokter, perawat dan seluruh pihak yang terkait dalam pelayanan.

Pihak manajemen rumah sakit juga perlu melakukan standarisasi proses pelayanan kesehatan dan melakukan pelatihan personil yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Laporan kunjungan kerja komisi IX DPR RI Ke Provinsi Sulut. Reses masa persidangan II tahun sidang 2011-2012.

Sekretariat komisi IX DPR Jakarta; 2011.

2. **Kula JI.** Metode penetapan biaya rawat inap pada BLU RSUP PROF. DR. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*. 2013; 1(3): 793-803.
3. **Ariadi H.** Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter ditinjau dari karakteristik dan mutu pelayanan dokter di instalasi rawat jalan RSI Sunan Kudus tahun 2005. Tesis. Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro. Semarang. 2005.
4. **Supranto J.** Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
5. **Rivai VH, Basri AFM, Sagala EJ, Murni S.** Performance appraisal. Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan. Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers; 2011.
6. Emergency Nurses Association. Customer Service and Satisfaction in the Emergency Department. *Top Emerg Med*. 2005; 27(4):1743-1748.
7. **Yuliani.** Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Restu Ibu Balikpapan. Tesis. UGM. Yogyakarta; 2007.
8. **Basrana M.** Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran UGM. Yogyakarta; 2010.
9. **Karaca MA, Erbil B, Özmen MM.** Waiting the emergency room: patient and attendant satisfaction and perception. *Eur J Surg Sci*. 2011; 2(1): 1-4.
10. **Anjaryani WD.** Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang; 2009.
11. **Wijono D.** Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Teori, strategi dan aplikasi. Vol. 1. Surabaya: Airlangga University Press; 2000.
12. **Hanggraeni D.** Manajemen sumber daya manusia. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia; 2012.

13. **Zarei A, Arab M, Froushani AR, Rashidian A, Tabatabaei SMG.** Service quality of private hospitals: The Iranian patients' perspective. *BMC Health Services Research*. 2012;12:31.
14. **Taylor D, Kennedy MP, Virtue E, McDonald G.** A multifaceted intervention improves patient satisfaction and perceptions of emergency department care. *International Journal for Quality in Health Care*. 2006; 18(3):238–245.
15. **Juma D, Manongi R.** Users' perceptions of outpatient quality of care in Kilosa District Hospital in Central Tanzania. *Tanzania Journal of Health Research*. 2009;11(4):196-204.
16. **Ahmed R, Samreen H.** Assessing the service quality of some selected Hospitals in Karachi based on the servqual model. *Pakistan Business Review*. 2011; 266-314.
17. **Yogesh PP, Satyanarayana CT.** Measuring hospital service quality: a conceptual framework. *International Conference on Humanities, Economics and Geography (ICHEG'2012)* March 17-18, 2012 Bangkok. 192-5
18. **Samina M, Qadri GJ, Tabish SA, Samiya M, Riyaz R.** Patient's perception of nursing care at a large teaching Hospital in India. *International Journal of Health Sciences*. 2008; 2(2): 92-100
19. **O'Malley PJ, Brown K, Krug SE, and the Committee on Pediatric Emergency Medicine.** Patient- and family-centered care of children in the emergency department. *Pediatrics*. 2008; 122 (2): 511-21
20. **Irfan SM, Ijaz A, Farooq M.** Patient satisfaction and service quality of public Hospitals in Pakistan: an empirical assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research*. 2012; 12(6): 870-7.
21. **Chakravarty CA.** Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *MJAFI*. 2011;67:221–224.
22. **Pohan IS.** *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2007.
23. **Muninjaya AAG.** *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2012.