

ANALISIS PENILAIAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM RSUD DR. SLAMET GARUT TAHUN 2013

Gina Nafsa Mutmaina

Abstrak

Bagi pasien mutu pelayanan berkaitan dengan kepuasan. Kepuasan pasien merupakan hal yang bersifat individual, setiap pasien akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan latar belakang masing-masing. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan yang berguna sebagai masukan dalam menyusun perencanaan, pelaksanaan dan penilaian pengelolaan sarana kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di laboratorium RSUD dr. Slamet Garut tahun 2013. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik deskriptif dengan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di laboratorium RSUD dr. Slamet Garut sebanyak 100 pasien. Tehnik analisis data menggunakan uji statistik *Chi Square*. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium. Kenyamanan laboratorium merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan laboratorium RSUD dr. Slamet Garut tahun 2013. Laboratorium RSUD dr. Slamet Garut memiliki kualitas pelayanan yang baik, terlihat dari tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium RSUD dr. Slamet Garut cukup tinggi. Dari 100 responden menyatakan sebesar 90 % puas, 9% sangat puas dan 1% tidak puas untuk semua dimensi pelayanan. Hal tersebut disebabkan karena karakteristik responden sebagian besar memiliki latar belakang yang sama. Diasarankan untuk dilakukan penelitian terhadap responden yang karakteristiknya lebih bervariasi.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Faktor-faktor kepuasan, Kualitas Pelayanan

Abstract

Service quality related with patient satisfaction. Patient satisfaction is an individual thing, every patient will have different levels of satisfaction depend on their respective backgrounds. Patient satisfaction is one of the health service quality measurement which is useful for input in planning, actuating and controlling the management of health service. The purpose of this study was to determine the factors that influence patient satisfaction on service quality in the laboratory of dr. Slamet Garut in 2013. This research is a descriptive analytic study with cross-sectional study design. The population in this study were 100 patients from laboratory patient of dr. Slamet Garut. Data analysis techniques using statistical Chi Square test. Based on the results of this study concluded that the factors that influence patient satisfaction are convenience laboratory, relationships between laboratory personnel with patients, laboratory personnel competence and laboratory costs. Convenience laboratory is the most dominant variable in affecting patient satisfaction toward the service quality of laboratory dr. Slamet Garut in 2013. Laboratory dr. Slamet Garut has a good service quality, seen from the high level of patient satisfaction toward the service quality of laboratory dr. Slamet Garut high. From the 100 respondents, 90% satisfied, 9% very satisfied and 1% are not satisfied for all dimensions of service care. Because most of the characteristics of the respondents have the same background. Suggest to do research with the variety characteristic respondents.

Key words: Patient satisfaction, factors of satisfaction, service quality

PENDAHULUAN

Jaminan mutu (*quality assurance*) menjadi penting bagi berbagai pihak dengan alasannya masing-masing. Bagi rumah sakit hal ini dianggap penting karena adanya persaingan antar rumah sakit sehingga memerlukan pelayanan bermutu bagi masyarakat agar mampu bertahan. Bagi pasien hal ini menjadi penting karena pasien semakin kritis dan mengerti akan haknya, maka mereka menginginkan pelayanan yang aman dan memuaskan. Keuntungan dari kualitas pelayanan yang baik adalah pendapatan yang lebih tinggi, biaya produksi yang lebih rendah dan profitabilitas dan pertumbuhan meningkat. Bagi pasien mutu pelayanan berkaitan dengan kepuasan. Kepuasan pasien merupakan hal yang bersifat individual, setiap pasien akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan latar belakang masing-masing. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan yang berguna sebagai masukan dalam menyusun perencanaan, pelaksanaan dan penilaian pengelolaan sarana kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, laboratorium RSUD dr. Slamet telah melakukan upaya-upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

mulai dari perbaikan dalam hal pemantapan mutu, sarana dan prasarana dan sistem pelayanannya sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan terlihat dari meningkatnya jumlah kunjungan pasien dari tahun 2011 yang berjumlah 25.248 pasien menjadi 34.177 pasien pada tahun 2012 dan

peningkatan jumlah tindakan dari 111.903 tindakan pada tahun 2011 menjadi 143.512 tindakan pada tahun 2012. Survey kepuasan pasien dilakukan untuk mengetahui umpan balik dari pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang hasilnya akan digunakan dan dianalisis untuk meningkatkan sistem manajemen mutu yang dapat diimplementasikan untuk menjaga mutu ataupun untuk melakukan peningkatan mutu berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik deskriptif dengan desain *cross secsional study* yaitu melakukan observasi atau pengukuran variabel sekali dan sekaligus pada waktu yang sama, yang bertujuan untuk menguraikan empat aspek kepuasan pasien yaitu kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium. Penelitian dilakukan di laboratorium RSUD dr. Slamet Garut pada bulan Juni – Juli 2013. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien-pasien rawat jalan di laboratorium RSUD dr. Slamet Garut sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkat yang ada dalam populasi.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh pasien di laboratorium RSUD dr. Slamet Garut yang menjadi subjek penelitian. Pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 3 jenis analisis statistik, yaitu :

1. Analisis Univariat

Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan masing-masing variabel dari penelitian, yaitu deskripsi hasil pengukuran setiap jawaban responden dari variabel bebas: kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel independen (kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium) dengan variabel dependent (kepuasan pasien) apakah variabel tersebut mempunyai hubungan yang signifikan atau hanya hubungan secara kebetulan. Dalam analisa ini uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square* (X^2) dengan menggunakan batas kemaknaan ($\alpha=0,05$)

3. Analisis Multivariat

Analisis multivariat bertujuan untuk melihat variabel independent mana yang paling dominan hubungannya dengan kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden terdiri dari berbagai karakteristik yang berbeda-beda diantaranya umur, jenis kelamin, tingkat

pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Gambaran umum responden dapat dilihat pada tabel 1.

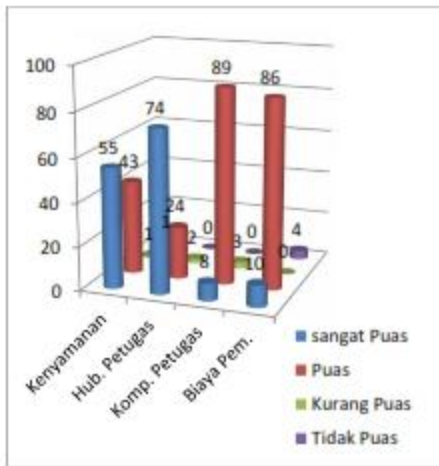
Tabel 1. Gambaran Umum Responden

Jenis Kelamin		Usia					Pendidikan				
Laki-laki	Persentase	< 20 th	20 - 30 th	31 - 40 th	41 - 50 th	> 50 th	SD	SMP	SMA	DIPLOMA	SII
35	65	2	6	41	44	7	16	39	44	0	1
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
100%		100%					100%				

Jenis Kelamin		Pekerjaan					Pendapatan			
Laki-laki	Persentase	PN	Wiraswasta	Pegawasa	Mahasiswa	Lain-lain	<1 jt	1-2 jt	2-5 jt	>5 jt
35	65	19	7	4	78	92	7	1	0	
%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
100%		100%					100%			

Besarnya pengaruh faktor-faktor kepuasan terhadap penilaian kepuasan pasien dapat dilihat dalam gambar 2.

Gambar 2. Faktor yang berpengaruh Terhadap Kepuasan



Dari hasil grafik di atas diketahui bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas dan biaya pemeriksaan laboratorium. Dimensi kenyamanan dan hubungan petugas memperlihatkan tingkat sangat puas yang tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu 74% untuk hubungan petugas laboratorium dengan pasien dan sebesar 55% untuk kenyamanan laboratorium, diikuti oleh pemeriksaan laboratorium sebesar 10% dan kompetensi petugas laboratorium sebanyak 8%.

Untuk dimensi kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium memperlihatkan tingkat puas yang tinggi yaitu 89% untuk kompetensi petugas laboratorium dan 86% untuk biaya

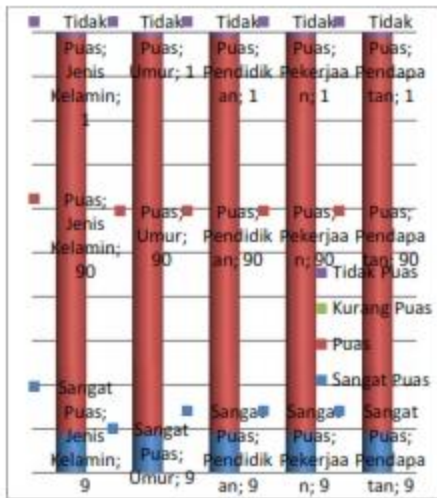
pemeriksaan laboratorium, diikuti oleh kenyamanan laboratorium sebesar 43% dan hubungan petugas laboratorium sebesar 24%.

Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji chi square untuk variabel kenyamanan laboratorium memberikan hasil sebesar 102,026. Untuk variabel hubungan petugas dengan pasien memberikan hasil 52,823. Untuk variabel kompetensi petugas memberikan hasil 41,286. Sedangkan untuk variabel biaya pemeriksaan laboratorium memberikan hasil 37,275.

Dilihat dari nilai chi square, variabel kenyamanan laboratorium mempunyai nilai yang paling tinggi yaitu 102,026 menunjukkan bahwa variabel kenyamanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan laboratorium RSUD dr. Slamet Garut tahun 2013.

Gambaran tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien terhadap kualitas pelayanan laboratorium dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien



Berdasarkan chart di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium RSUD dr. Slamet Garut cukup tinggi, terlihat dari kepuasannya yang mencapai 90 %, sangat puas 9% dan tidak puas 1% untuk semua dimensi pelayanan, meliputi kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium.

Terdapat hubungan kenyamanan laboratorium, hubungan petugas laboratorium dengan pasien, kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium terhadap kualitas pelayanan laboratorium RSUD dr. Slamet Garut tahun 2013.

Gambaran tingkat kepuasan pasien sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan laboratorium RSUD dr. Slamet Garut terjadi karena adanya keterbatasan tingkat kepuasan yang disebabkan oleh keterbatasan karakteristik responden yang sebagian besar memiliki latar belakang

yang sama, yaitu lebih dari setengahnya adalah pasien perempuan, lebih dari setengahnya dengan kelompok usia 31-40 tahun dan 41-50 tahun, lebih dari setengahnya dengan jenjang pendidikan terakhir SMP dan SMA, lebih dari setengahnya memiliki pekerjaan dengan penghasilan kurang dari Rp 1.000.000.

Lebih dari setengahnya jumlah responden menyatakan sangat puas terhadap kenyamanan laboratorium dan hubungan petugas laboratorium dengan pasien. Lebih dari setengahnya responden menyatakan puas terhadap kompetensi petugas laboratorium dan biaya pemeriksaan laboratorium. Hasil tersebut menunjukkan bahwa laboratorium RSUD dr. Slamet Garut memiliki kualitas pelayanan yang baik, sehingga memiliki umpan balik yang baik dari pasien.

Penilaian kualitas pelayanan laboratorium tidak sepenuhnya dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien dari satu kelompok masyarakat saja, karena sasaran dari pelayanan laboratorium adalah seluruh masyarakat dengan berbagai tingkatan masyarakat yang berbeda. Selain masyarakat sebagai pasien, pengguna jasa laboratorium yang lebih merasakan efek dari kualitas pelayanan laboratorium adalah dokter. Sehingga walaupun penilaian pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium cukup tinggi sebaiknya laboratorium tetap memperhatikan kualitas pelayanannya, karena belum tentu memenuhi tingkat kepuasan yang sama dari pasien lain

dengan segmen yang berbeda juga dari sektor lain seperti dokter sebagai pengguna jasa laboratorium.

Sesuai dengan visi laboratorium menjadi laboratorium rujukan dengan memberikan pelayanan prima, maka upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan laboratorium harus tetap diperhatikan sehingga pelayanan prima yang dilaksanakan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna jasa laboratorium diharapkan dapat dirasakan oleh untuk semua segmen masyarakat, tidak hanya terbatas untuk kalangan tertentu saja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini diketahui penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium cukup tinggi yaitu pada tingkatan puas bagi pasien yang memiliki karakteristik yang sama, maka disarankan dilakukan penelitian terhadap responden yang karakteristiknya lebih bervariasi ataupun dilakukan penelitian terhadap sektor lain seperti dokter sebagai pengguna jasa laboratorium.

Jurusan Analis Kesehatan Politeknik Kesehatan Bandung Departemen Kesehatan Provinsi Jawa Barat
ganafsu@gmail.com; 085759146014

DAFTAR PUSTAKA

- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta
- Notoatmojo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sabarguna, Boy. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta; KONSORSIUM RUMAH SAKIT ISLAM JATENG –DIY
- Sumarwan, Ujang M.Sc., Dr. Ir. 2002. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor; Ghalia Indonesia
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor; Ghalia Indonesia
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta; Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandi. Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; CV ANDI OFFSET