



Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Customer's Satisfaction Survey Analysis Of Service Quality In Tampan Mental Health Hospital, Riau Province

Oktavia Dewi¹, Raviola², Nila Puspita Sari³

^{1,2,3} STIKes Hang Tuah Pekanbaru

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important and commonly used indicator for measuring the quality in health care. Riau Province, Pekanbaru were the cities with high numbers of mental disorders. This study aims to know consumer's satisfaction with the quality service in Tampan Mental Health Hospital, Riau Province 2020. This research was a descriptive qualitative in terms of patient (family) satisfaction for health services in Mental Health Hospital Tampan, Riau Province. There were 100 samples collected by calculated the numbers of public satisfaction index using a questionnaire. The results showed that patient satisfaction of service quality in Mental Health Hospital Tampan, Riau Province classified as "A" category (very good) and 87 point average. It conclude that costumer's satisfaction of service quality in Tampan Mental Health Hospital were very good.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan hal yang penting dan umumnya digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan kesehatan. Provinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru termasuk kota dengan angka gangguan jiwa yang cukup tinggi. Studi ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan melihat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau. Sampel penelitian ini adalah 100 orang responden pada dengan menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner. Hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSJ Tampan Provinsi Riau tergolong di dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai kepuasan rata-rata 87. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah sangat baik.

Keywords : Customers Satisfaction, Mental Health Hospital, Pekanbaru.

Kata Kunci :Kepuasan Pelanggan, Rumah Sakit Jiwa, Pekanbaru.

Correspondence : Nila Puspita Sari
Email : n.hyuk2704@gmail.com, 081365739966

• Received 18 Maret 2021 • Accepted 03 April 2021 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss1.874>

PENDAHULUAN

Data World Health Organization (WHO) tahun 2017 mencatat jumlah penderita gangguan jiwa di dunia diperkirakan sekitar 450 juta jiwa. Secara global, YLDs (tahun hilang akibat kesakitan atau kecacatan) memiliki persentase kontributor yang cukup besar pada gangguan mental sebesar 14,4%. Asia Tenggara tidak berbeda dengan kondisi global, dimana YLDs (tahun hilang akibat kesakitan atau kecacatan) juga lebih besar pada gangguan mental (13,5%). Indonesia juga tercatat penyebab kecacatan yang cukup besar adalah akibat gangguan mental sebesar 13,4%. (Infodatin, 2019).

Kepuasan pasien merupakan suatu sikap. Walaupun hal ini belum bisa membuat pasien untuk tetap loyal kepada dokter atau rumah sakit, tetapi hal ini merupakan faktor penting. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator tidak langsung terhadap kualitas dokter atau rumah sakit. Pelayanan terhadap pasien yang disediakan harus dengan sepenuh hati, bukan kadang-kadang tapi selalu. Sehingga hal ini dapat diterapkan kepada setiap pasien setiap waktu (Prakash, n.d.).

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pemerintah menghimbau agar instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat pengguna pelayanan. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu tersebut dapat mempengaruhi niat berperilaku dari individu tersebut untuk menggunakan kembali pelayanan yang sama sehingga dibutuhkan survei kepuasan pasien (Polhan, 2015).

Hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah terciptanya kepuasan masyarakat (sebagai : user/customer/pengguna pelayanan). Pada tataran ini, kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara tuntutan/kebutuhan masyarakat akan suatu kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Kesehatan Jiwa berdasarkan Undang-undang No.18 Tahun 2014 adalah kondisi dimana seorang individu dapat berkembang secara fisik, mental, spiritual, dan sosial, sehingga individu tersebut menyadari kemampuan sendiri, dapat mengatasi tekanan, dapat bekerja secara produktif, dan mampu memberikan kontribusi untuk komunitasnya (Infodatin, 2019).

Provinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru termasuk kota dengan angka gangguan jiwa yang cukup tinggi. Jumlah

kunjungan gangguan jiwa di Provinsi Riau baik pada tahun 2017 maupun 2018 sebanyak 82% melakukan kunjungan di RS meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Di Kota Pekanbaru, sebanyak 95.604 orang pasien gangguan jiwa melakukan rawat jalan pada tahun 2018. Kunjungan gangguan jiwa di RSJ Tampan tercatat sebanyak 22.726 orang selama tahun 2018. Tahun 2020 di tengah pandemi Covid-19, angka kunjungan di RSJ Tampan sampai dengan November 2020 adalah 14.589 orang. Penelitian ini bertujuan mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

METODE

Jenis desain yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan melihat tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan. Lokasi penelitian ini adalah di RS Jiwa Tampan Pekanbaru pada Desember 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap dan rawat jalan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru Januari sampai November 2020. Responden adalah keluarga pasien yang mengantarkan pasien rawat jalan dan keluarga yang sedang mengunjungi pasien rawat inap. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden yang terdiri dari pelayanan unit Poli Jiwa, unit Rawat Inap, dan unit Poli Spesialis non Jiwa.

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder, menggunakan instrumen kuesioner dan wawancara. Pengolahan data menggunakan Nilai Indeks Kepuasan Pasien (Nilai IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan kesehatan yaitu: Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

HASIL

Identitas Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 orang responden di Rumah Sakit Jiwa Tampan, Provinsi Riau, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan 59 orang (59%) dengan pendidikan tertinggi adalah perguruan tinggi 46 orang (46%), sebagian besar responden adalah wiraswasta sebanyak 22 orang (22%), dan jenis pelayanan yang paling banyak adalah pada poli jiwa sebanyak 57 orang (57%).

Tabel 1 Identitas Responden di RSJ Tampan Provinsi Riau

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	41,0
Perempuan	59	59,0
Tingkat Pendidikan		
SD	4	4,0
SMP	11	11,0
SMA	31	31,0
Akademi	8	8,0
Perguruan Tinggi	46	46,0
Pekerjaan		
IRT	17	17,0
Petani	3	3,0
Wiraswasta	22	22,0
PNS	9	9,0
Pegawai Swasta	17	17,0
Lainnya	32	32,0
Jenis Pelayanan		
Poli Spesialis Non-Jiwa	40	40,0
Poli Jiwa	57	57,0
Poli Rawat Inap	3	3,0
Total	100	100,0

Nilai Indeks Kepuasan Pasien di RSJ Tampan Provinsi Riau

Berdasarkan nilai rata-rata pada 9 unsur indeks kepuasan masyarakat di RSJ Tampan Provinsi Riau, diketahui bahwa nilai akhir kepuasan rata-rata pasien adalah 3,48 dengan konversi nilai 87, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

Hal ini dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat di RSJ Tampan

No	Unsur	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,53	88.19	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	88.00	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,50	88.00	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,63	90.60	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,62	90.40	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,68	92.00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	94.60	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,85	96.30	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,92	97.9	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,48	87	A	Sangat Baik

Di tengah pandemi Covid-19, RSJ Tampan tetap memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien dengan menerapkan protokol kesehatan. Berikut beberapa masukan terkait pelaksanaan protokol kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau

"...Masker dan jaga jarak aman.. Dan handsanitaizernya juga selalu ada...

Kalo bisa rmh sakit juga bagi-bagi masker ke pasien" (Responden 91)

"...Tegur Pengunjung yang selalu lepaskan masker" (Responden 20)

"...Protokol kesehatan lebih diperketat lagi" (Responden 7)

"...Harapan Keluarga pasien dapat mengambil obat tanpa membawa pasien di masa pandemi" (Responden 2)

"...Kalau bisa buka cabang di pedesaan" (Responden 3)

"...Jaga jarak masih kurang, kursi ruang tunggu perlu ditambah, karna banyak yang berdiri" (Responden 18)

Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap RSJ Tampan Provinsi Riau adalah Sangat Baik. Namun, seeperti pepatah, tak ada gading yang tak retak pada minoritas responden ditemukan beberapa saran dan masukan yang semoga dapat berkontribusi untuk perbaikan RSJ Tampan Provinsi Riau agar menjadi semakin yang terbaik dan terdepan, diantaranya :

1.Walaupun masih ditemukan, sebanyak 12 % responden lainnya masih belum puas dengan sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada di RSJ Tampan, beberapa diantaranya mengeluhkan terkait alur yang rumit berbelit dan harus berjalan jauh dikarenakan kondisi pandemi untuk jaga jarak. Rata-rata disampaikan oleh responden bahwa sudah tersedia alur yang jelas.

2.Diketahui juga bahwa 12% responden lainnya masih belum merasa puas dan beberapa diantaranya mengeluhkan tentang waktu pelayanan yang molor dan tidak sesuai waktu yang ditentukan, dikarenakan pasien harus lama menunggu kehadiran dokter, sehingga pasien harus menunggu dengan. banyak pasien lainnya yang juga datang bersamaan. Rata-rata responden menjawab waktu pelayanan di RSJ Tampan sudah sangat baik.

3.Walaupun masih ditemukan sebanyak 9,4% lainnya yang merasa belum puas dengan biaya/tarif di RSJ Tampan sudah berbeda dari dahulu dengan registrasi pendaftaran sebesar Rp. 20.000,- hingga sekarang Rp. 50.000,-

4.Kepuasan terhadap perilaku pelaksana, beberapa diantara pasien masih merasa dokter datang tidak sesuai jadwal, sehingga pasien menunggu lama, pasien mengantri dan sulit menjaga jarak, serta dikarenakan kondisi pandemi, pasien tidak diperkenankan ditunggu saat konsul, agak menyulitkan keluarga untuk mengetahui kondisi terkini dari pasien yang bersangkutan.

5.Masih ada responden yang menyampaikan tidak puas dengan kompetensi petugas dan petugas sering ngobrol selama pelayanan

6.Masih ada responden yang menilai penampilan petugas kurang rapi dan kurang ramah

7.Masih ada responden yang menilai pengambilan obat lama dan penjelasan terkait obat kurang jelas

8.Beberapa saran lainnya juga diberikan oleh responden terkait usulan untuk memberikan obat dalam bentuk sirup, karena pasien tidak suka rasa pahit.

9. Ada masukan untuk mengadakan pelatihan bagi pasien yang telah sembuh, untuk meningkatkan kompetensi pasien tersebut

10. Ada masukan untuk menyediakan kantin khusus dan fotocopy di area RSJ Tampan, agar mudah terjangkau oleh pengunjung

Selama kondisi pandemi, pelayanan di RSJ Tampan sudah sesuai dengan protokol kesehatan, namun masih ditemukan pengunjung yang masih tidak memakai masker dengan sempurna

PEMBAHASAN

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien (Suratri et al., 2018). Penelitian ini menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu Pelayanan, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi jenis pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan (9) Sarana dan Prasarana, dengan bobot rata-rata tertimbang 0,111.

Konsep kepuasan yang dikembangkan oleh Fraser dalam (Azwar, 1994), bahwa kepuasan selalu dinyatakan sebagai suatu rerata hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Sesungguhnya kepuasan itu berdimensi banyak, bersifat tidak mutlak dan skalanya tidak terbatas. Dengan demikian, pada suatu saat tertentu seseorang dapat merasa puas pada suatu aspek dari suatu keadaan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien di sebuah rumah sakit penting dalam memberikan gambaran keseluruhan tentang kualitas pelayanan kesehatan di sebuah sakit (Oini et al., 2017).

Penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19 di tiga poli utama RSJ Tampan Provinsi Riau, yang merupakan poli dengan jumlah kunjungan terbanyak yaitu Poli Jiwa, Poli Spesialis Non-Jiwa, dan Poli Rawat Inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, diperoleh hasil bahwa rata-rata penilaian terhadap kepuasan keluarga pasien di RSJ Tampan adalah sangat baik atau sangat memuaskan.

Pada Indikator unsur persyaratan, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88 yang menunjukkan nilai sangat baik (sangat puas). Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan selama penelitian berlangsung, bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan sangat mudah

dipahami. Informasi mengenai persyaratan pelayanan diumumkan di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi yang lengkap dan jelas serta tidak membingungkan. Persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (sederhana dan tidak menyulitkan). Hal ini sejalan dengan penelitian (Adian, 2020) mayoritas Pasien merasa sangat puas atas pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare. Pencapaian terbaik ada pada kejelasan persyaratan pendaftaran yang dirasakan oleh pasien.

Pada indikator kejelasan sistem, mekanisme, dan prosedur di RSJ Tampan Provinsi Riau, dari 100 responden penelitian diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88 adalah sangat baik (sangat puas). Responden mengutarakan bahwa petugas pelayanan yang bertugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas. Informasi prosedur pelayanan diumumkan secara di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi detail, lengkap, dan memuaskan. Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan). Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit). Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2010).

Pada indikator waktu pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau, diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat dari 100 responden adalah 88 (sangat baik/sangat puas). Hal ini dikarenakan rata-rata petugas memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standar dan sesuai pelayanan yang tersedia). Pelayanan petugas selesai tepat waktu (sesuai dengan standar yang dijanjikan/diinformasikan petugas). Jadwal pelayanan sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun). Jadwal pelayanan sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun). Pada beberapa studi ditemukan hal yang sebaliknya yang menyatakan bahwa keterlambatan jam buka loket pendaftaran menjadi permasalahan yang sering terjadi. Upaya yang dapat dilakukan yaitu memperbaiki sistem yang berkaitan dengan masalah waktu tunggu pasien di loket pendaftaran (Adian, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Hariany dan Matondang menunjukkan bahwa unsur kedisiplinan menjadi unsur yang harus diprioritaskan proses perbaikannya. Masyarakat menyatakan jika masih banyak kekurangan dalam hal kedisiplinan petugas (Hariany, 2014).

Biaya/Tarif pelayanan di RSJ Tampan, diketahui memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 90,6 (sangat baik/sangat puas). Berdasarkan informasi yang diutarakan oleh 100 responden bahwa sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya. Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien. Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima. Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal). Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran secara rinci). Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut. Pada sebuah studi di Amerika disampaikan bahwa sebanyak 70% pasien di Voluntary Hospital bahkan sanggup mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan kualitas dokter yang terbaik (Voluntary Hospitals of America, n.d.). Asuransi dan biaya mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung (Salehi et al., 2018).

Pada produk spesifikasi jenis pelayanan, diketahui bahwa nilai rata-rata indeks kepuasan pada 100 orang pasien adalah 90,4 (sangat baik/sangat puas). Hal ini didukung oleh penuturan responden bahwa hasil pelayanan yang diterima/ dirasakan sesuai dengan harapan dan ketentuan yang berlaku. Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian. Harapan seorang pelanggan berkaitan dengan pengalaman yang dirasakannya terhadap suatu pelayanan, baik terhadap jasa pelayanan yang diterima, informasi yang diperoleh baik dari media, brosur, petugas, pembicaraan dari mulut ke mulut antar pelanggan, sehingga hasil kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh peningkatan harapan dan bagaimana jasa pelayanan tersebut berlangsung (Karolina Ilieska, 2013). Dapat dikatakan bahwa jika pelayanan yang diberikan sebanding dengan harapan yang diinginkan oleh pasien, maka pasien akan merasa puas (Niakan, 2012).

Indeks kepuasan masyarakat lainnya adalah kompetensi pelaksana. Diketahui bahwa dari 100 orang responden, nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana adalah 92 (sangat baik/sangat puas). Hal ini dikarenakan selama memberikan pelayanan, petugas terampil, cermat, dan teliti. Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas, sistematis meyakinkan dan tidak berbelit-belit. Keterangan petugas dapat dipercaya (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas). Sejalan dengan penelitian (Adian, 2020), kompetensi petugas merupakan unsur ketiga yang mendapatkan penilaian sangat puas setelah lokasi loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare. Kompetensi petugas sering disebut sebagai kemampuan

petugas. Kompetensi atau kemampuan petugas adalah segala hal yang ditanyakan oleh pasien dapat dijawab petugas dengan cepat, tepat, dan menjawab rasa keingintahuan pasien

Sepanjang penelitian dilakukan, diketahui bahwa kepuasan terhadap perilaku pelaksana adalah 94,6 (sangat baik/sangat puas). Dari 100 orang responden disampaikan bahwa petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan. Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung. Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas). Petugas melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik). Petugas siap siaga melayani kapanpun dibutuhkan (penampilan penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk). Petugas tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin). Petugas melayani seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun). Petugas pelayanan selalu bertutur kata yang baik (sopan) saat pelayanan. Petugas pelayanan selalu bersikap ramah/ bersahabat saat pelayanan. (Arianto, 2013) menyebutkan bahwa dokter dan pasien memiliki perspektif yang sangat berbeda pada faktor-faktor yang mereka pandang sebagai hal paling mendasar dalam komunikasi dokter-pasien.

Indikator kepuasan pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dari 100 orang diketahui rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 96,3 yang berarti sangat baik atau sangat puas. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh masyarakat bahwa Rumah Sakit memberikan respon terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Rumah Sakit. Dan tanggapan/Respon berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen di rumah sakit salah satunya adalah faktor sistem kesehatan yang termasuk kualitas pelayanan (kritik dan saran), sarana dan prasarana rumah sakit, petugas, dan asuransi (Salehi et al., 2018). Pada studi yang dilakukan (Musu & dkk, 2020), proses penyelesaian komplain di rumah sakit Permata Medika Semarang ditemukan bahwa dari 196 kasus, 176 kasus langsung diselesaikan dengan baik tanpa melibatkan pihak ketiga dan 20 kasus memerlukan waktu tambahan dan investigasi bersama penanggungjawab komplain unit Humas divisi informasi. Dengan kata lain 90% kasus komplain langsung ditangani dan 10% kasus komplain memerlukan waktu tambahan. Komplain adalah salah satu cara untuk mendapatkan umpan balik mengenai ketidakpuasan pasien. Penanganan

komplain yang baik dapat memperbaiki nilai rumah sakit, meningkatkan kepuasan pasien serta memberikan informasi dan kesempatan bagi rumah sakit untuk memperbaiki layanannya (Musu & dkk, 2020).

Indikator kepuasan lainnya adalah sarana dan prasarana, diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan pasien di RSJ Tampan adalah 97,9 yang artinya sangat baik (sangat puas). Hal ini diketahui dari penuturan 100 responden bahwa kapasitas lahan parkir telah memadai & fasilitas parkir kendaraan aman. Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur & fasilitas toilet bersih. Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi secara ketat. Keberhasilan rumah sakit membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. (Anfal, 2020)

Dari 9 indikator yang diteliti, secara umum kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di RSJ Tampan adalah sangat baik dengan nilai kepuasan rata-rata 87. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Suratri et al., 2018) lebih dari 80% pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Terdapat 80 responden lainnya merasakan sangat puas terhadap pelayanan secara umum di RS Ibnu Sina Makassar (Rivaldi, 2019). Kendati pelayanan dilakukan di masa pandemi Covid-19, RSJ Tampan Provinsi Riau mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan guna memutus mata rantai penyebaran virus corona. Masukan dari beberapa pengunjung agar menegur pengunjung yang tidak menggunakan masker dengan sempurna dan menambah kursi tunggu untuk memaksimalkan social distancing diantara pengunjung, agar menjadi pertimbangan untuk pelayanan yang semakin baik.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima (Azwar, 1994). Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017).

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini kami lakukan pada Bulan Desember 2020, tepat sepuluh bulan masa pandemi Covid-19 berlangsung di Kota Pekanbaru. Berbagai hal dalam penelitian ini dilakukan dengan menyesuaikan situasi dan kondisi di new normal lapangan. Selama penelitian berlangsung beberapa kendala yang dihadapi oleh tim peneliti diantaranya :

1. Pelaksanaan penelitian yang berbarengan dengan masa pandemi Covid-19 cukup menghambat proses pengumpulan data. Yang pada awalnya direncanakan menggunakan google form, namun hanya 10% data yang terkumpul. Akhirnya tim peneliti melanjutkan penelitian dengan menyebarkan kuesioner

secara langsung dengan menerapkan protokol kesehatan.

2. Waktu pengumpulan data selama 2 minggu, menyebabkan pemilihan sampel penelitian hanya terbatas pada poli jiwa, poli non jiwa, dan poli rawat inap sebanyak 100 responden. Masih ada beberapa pelayanan lagi yang belum mewakili seluruh pelayanan di RSJ Tampan, agar dapat dilanjutkan pada penelitian berikutnya

Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dalam bentuk angka. Penelitian selanjutnya dapat dilanjutkan dengan menggunakan metode "ServQual" (Service Quality) untuk memperoleh hasil kepuasan pasien lebih mendetail.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSJ Tampan Provinsi Riau tergolong di dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai kepuasan rata-rata 87.

SARAN

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat lanjutkan ke seluruh unit pelayanan yang ada di RSJ Tampan. Meningkatkan pelayanan di masa pandemi dengan memperketat aturan penggunaan masker dan memaksimalkan social distancing antar pengunjung. Mempertimbangkan masukan pelanggan tentang penyediaan sarana fotokopi dan kantin di area RSJ Tampan. Saran dan masukan dari pasien agar dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit agar menjadi semakin baik.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih atas support yang telah diberikan oleh Diklat RSJ Tampan Provinsi Riau dengan mendanai kegiatan penelitian ini. Dan kami ucapkan terimakasih kepada responden yang telah berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini. Serta pihak-pihak terkait yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, atas semua bantuan selama penelitian berlangsung kami ucapkan terimakasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Adian, Y. aprilia putri. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. *JPH RECODE*, Oktober 2020; 4 (1): 43-51 <http://e-journal.unair.ac.id/JPHRECODE>.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, Volume 3(No. 2, Okotber 2020).
- Arianto. (2013). Komunikasi Kesehatan : Komunikasi antara Dokter dan Pasien. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Universitas Tadulako, Palu

- Azwar, A. (1994). Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi (Ketiga), Ciputat, Tangerang. Binarupa aksara.
- Hariany, Z, & Matondang, A, R. (2014). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS XXX. Jurnal Teknik Industri USU.
- Infodatin. (2019). Situasi Kesehatan Jiwa di Indonesia. Pusat dan data Informasi Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. In Prosiding Seminar Nasional & Internasional.
- Karolina Ilieska. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. TEM Journal 2 (94), 327-331.
- Kotler, P. (2010). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Erlangga, Jakarta.
- Musu, K. Lou, & dkk. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, Vol 8 No. 1, April 2020 :7-15.
- Niakan, N. L. (2012). Factors affecting customer satisfaction in life insurance. New World Insurance.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat kepuasan pasien Terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap. Nursing Current Vol. 5 No. 2, Juli 2017 - Desember 2017.
- Polhan, I. S. (2015). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC.
- Prakash, B. (n.d.). Patient satisfaction. Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery . <https://doi.org/10.4103/0974-2077.74491>
- Rivaldi, M. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018. UMI Medical Journal. <https://doi.org/10.33096/umj.v4i1.48>
- Salehi, A., Jannati, A., Nosratnjad, S., & Heydari, L. (2018). Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. Bali Medical Journal. <https://doi.org/10.15562/bmj.v7i1.533>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah S a k i t 1 0 . 1 8 1 9 6 / J m m r . 2 0 1 6 . <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. Buletin Penelitian Kesehatan.
- Voluntary Hospitals of America. (n.d.). special report: Quality care. Market Monitor, Vol.11.1988.