

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD DR. ACHMAD DARWIS

Rensiner¹, Vivi Yanti Azwar², Abdi Setya Putra³

ABSTRAK

RSUD Dr. Achmad Darwis merupakan rumah sakit Kelas C di Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah ditetapkan sebagai PPK BLUD. Setelah empat tahun proses pengembangan, masih terdapat keluhan pasien yang ditemukan bahwa masih kurangnya pelayanan, salah satunya pelayanan rawat jalan, diantaranya proses pendaftaran yang rumit dan lama, dokter yang sering terlambat masuk. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis. Penelitian ini menggunakan metode campuran model *sequential explanatory*, yaitu dengan menggabungkan penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Secara berurutan. Teknik sampel secara *purposive sampling*, sebanyak 110 sampel. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan puas pada pelayanan perawat di poliklinik rawat jalan, apotik dan pelayanan dokter. Sedangkan untuk pelayanan di loket pendaftaran serta sarana prasarana di poliklinik rawat jalan sebagian besar responden menyatakan kurang puas. Dari hasil wawancara mendalam faktor penyebab permasalahan, diantaranya pelayanan di loket pendaftaran yang lama, keterlambatan kedatangan dokter di poliklinik dan kenyamanan di ruang tunggu. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. Variabel yang paling berpengaruh adalah kualitas pelayanan perawat. Saran perbaikan lebih ditujukan terhadap peningkatan sistem pelayanan di poliklinik rawat jalan dan peningkatan kualitas dan kuantitas SDM serta renovasi gedung pelayanan di poliklinik rawat jalan.

Kata Kunci: kepuasan; kualitas pelayanan; rawat jalan

ABSTRACT

Regional Public Hospital of Dr. Achmad Darwis is the hospital with C class in Lima Puluh Kota. It has been set as Regional Public Service System of Financial Management Institution. After four years of development process, still many complaints finding that still lack of service, one of them outpatient service. The purpose of this research to analyze the effect of quality factor about outpatient satisfaction at Regional Public Hospital of Dr. Achmad Darwis. This research use mix method sequential explanatory model, by combine design of qualitative research and quantitative research sequentially. The sample technique is purposive sampling, as many as 110 samples. The result of the research show almost of responden said satisfied on nursing service in outpatient polyclinic, pharmacies and doctor service. While to service in registration counters also infrastructure in outpatient polyclinic almost of responden said less satisfied. Base on deep interview get the result factors of the problem, which is service problem and comfort on the reception area in registration counter, polyclinic and pharmacies. From the research can be concluded that: There are significant relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible with patient satisfaction in outpatient clinic Regional Public Hospital of Dr. Achmad Darwis. The most influential variable is the quality of nursing services. Suggestions for improvement are directed towards improving service system in outpatient polyclinics and increasing the quality and quantity of human resources as well as renovation of outpatient polyclinic service building.

Keyword: satisfaction; quality service; outpatient polyclinic

Affiliasi penulis :

1. BLUD RSUD Dr. Achmad Darwis Kab. Lima Puluh Kota. 2. RSUP DR. M. Djamil Padang. 3. Semen Padang Hospital.

Korespondensi : Rensiner, email : rensindami@gmail.com. Telp/Hp. 085278182666.

Pendahuluan

Tren baru dalam pelayanan rumah sakit dunia internasional saat ini adalah bagaimana membangun pelayanan yang berfokus pada pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih aman yang dilandasi dengan perbaikan kualitas secara

berkesinambungan.¹ Tuntutan masyarakat saat ini bahwa rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya.²

Terciptanya kenyamanan dan kepuasan pasien

yang berobat di rumah sakit akan meningkatkan kunjungan, yang akan berdampak terhadap peningkatan sumber pendapatan bagi rumah sakit tersebut.³ Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan. Banyak survey menunjukkan bahwa pelanggan yang puas, umumnya akan menceritakan kepada sekitar 2-4 orang. Sebaliknya, apabila mereka tidak puas, mereka akan menceritakan kepada sekitar 8-12 orang, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan.⁴ Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan.⁵

RSUD Dr. Achmad Darwis merupakan satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Lima Puluh Kota dengan Kelas C yang berkapasitas 101 tempat tidur yang telah ditetapkan sebagai PPK BLUD sejak tahun 2014, yang mana rumah sakit diberi keleluasaan secara fleksibel untuk mengelola sistem keuangan sendiri dengan menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, yang berorientasi terhadap kepuasan setiap pelanggan. RSUD Dr. Achmad Darwis secara bertahap sudah berupaya berbenah diri dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih baik, diantaranya peningkatan kualitas SDM dan melengkapi sarana fisik dan peralatan yang mutakhir, sesuai dengan visi rumah sakit "*Terwujudnya RSUD Dr. Achmad Darwis yang Menjadi Pilihan Pertama Masyarakat Lima Puluh Kota dan sekitarnya*".⁶

Setelah lebih kurang empat tahun proses pengembangan, masih terdapat keluhan dari pengunjung tentang masalah kurangnya pelayanan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota, salah satunya pelayanan rawat jalan. Keluhan yang dirasakan diantaranya proses pendaftaran yang rumit dan lama, dokter yang sering terlambat dan kurang

nya respon dokter terhadap keluhan dan permintaan pasien.⁷ Hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 8 sampai 20 Mei 2017. Melalui pengamatan dan wawancara langsung terhadap 20 orang pasien pengunjung rawat jalan, didapatkan beberapa informasi diantaranya waktu tunggu di loket pendaftaran yang lama (20-30 menit), waktu tunggu pelayanan dokter juga lama (1-2 jam) dan permasalahan kedatangan status pasien dari loket pendaftaran ke meja dokter di poliklinik yang cukup lama. Suasana ruang tunggu yang sempit dan tidak teratur juga salah satu keluhan yang ditemukan dari hasil survey pendahuluan tersebut.

Bertitik tolak dari permasalahan diatas penulis tergugah untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode campuran model *sequential explanatory*, yaitu dengan menggabungkan rancangan penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif secara berurutan.⁸ Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* dengan menggunakan angket (kuesioner), wawancara mendalam (*indepth interview*) dan observasi.

Analisis data menggunakan Analisis deskriptif secara Univariat dan Korelasi *Pearson Product-Moment* secara Bivariat dan *Thematic Analysis*.⁸ Penelitian ini dilakukan pada poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota bulan Mei s.d bulan Agustus 2017.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden dijelaskan bahwa jenis kelamin wanita lebih banyak (62,4%). Berdasarkan usia diperoleh nilai tertinggi pada kisaran usia 36-45 tahun (24,8%). Pendidikan responden tertinggi SLTA (46,8%). Pekerjaan responden yang mayoritas yaitu ibu rumah tangga (28,4%). Jumlah layanan yang paling banyak adalah kunjungan spesialis penyakit dalam (24,8%).

Dari hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan kurang puas dengan sarana dan prasarana pelayanan poliklinik rawat jalan, yaitu sebanyak 78,9% dan pelayanan di loket pendaftaran 64,2%.

2. Distribusi Frekwensi

Pada variabel keandalan didapatkan pada pernyataan 2 (jadwal kedatangan dokter di poliklinik) sebagian besar responden menyatakan kurang setuju (32,1%) dan tidak setuju (30,3%). Pada variabel ketanggapan didapatkan hasil Sebagian besar responden menyatakan kurang setuju dengan pernyataan 1 (waktu tunggu di loket pendaftaran) = 56,0%, sedangkan pada pernyataan 2 (waktu tunggu kedatangan dokter dipoliklinik) 32,1% responden menyatakan kurang setuju. Untuk pernyataan 4 (waktu tunggu pelayanan obat diapotek) sebagian besar pasien sudah setuju 49,5%, namun dengan jumlah yang hampir sama sebagian lagi menyatakan masih kurang setuju 48,6%. Dari 4 pernyataan yang disampaikan pada variabel empati sebagian besar responden menyatakan kurang setuju (47,7%) dengan pernyataan nomor 4 (petugas menjelaskan dosis dan aturan minum obat kepada pasien).

Dari 6 sub variabel yang tercantum pada variabel bukti fisik, 5 pernyataan hampir semua responden menyatakan tidak setuju dan kurang setuju, diantaranya pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 5, sementara 1 pernyataan yang sebagian besar responden menyatakan sangat setuju (57,8%) yaitu Penampilan perawat bersih dan rapi.

3. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan

Pada analisis korelasi faktor kualitas pelayanan loket pendaftaran didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan. Analisis korelasi faktor kualitas pelayanan dokter didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

Analisis korelasi faktor kualitas pelayanan perawat terdapat hubungan yang signifikan antara

keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan. Analisis korelasi faktor kualitas pelayanan di apotek didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan dan keyakinan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis korelasi faktor fasilitas dan lingkungan didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik 1, bukti fisik 2 dan bukti fisik 3 dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2), besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah : kualitas pelayanan di loket pendaftaran 57,7%, kualitas pelayanan dokter 55,4%, kualitas pelayanan perawat 63,5%, kualitas pelayanan apotek 27,9%, dan kualitas fasilitas dan lingkungan 40,3%. Dengan demikian faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah kualitas pelayanan perawat, yaitu 63,5%.

2. Analisis Kualitatif

1) Pelayanan Perawat

Hasil wawancara mendalam dan observasi dijelaskan bahwa pelayanan perawat sudah cukup bagus dan memuaskan sebagian besar pasien, dan pelayanan telah diupayakan sesuai dengan SOP yang diterbitkan di RS, namun jumlah perawat belum sesuai dengan jumlah pelayanan yang ada. Masih ada perawat yang tugas rangkap. Kondisi sarana dan prasarana di poliklinik yang tidak representatif dan masalah keterlambatan dokter dan sistim pelayanan rekam medik sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan perawat di poliklinik rawat jalan.

2) Pelayanan di loket pendaftaran

Hasil wawancara mendalam dan observasi dijelaskan bahwa lama waktu tunggu di loket pendaftaran disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya administrasi BPJS yang kurang lengkap, proses kerja komputer (SIM-RS) yang lama, sistem antrian yang masih manual dan jumlah petugas yang kurang. Masalah lain seperti tidak ada pengeras suara, jarak loket pendaftaran dan poliklinik cukup jauh, petunjuk arah tidak tersedia. Petugas cukup ramah

dan perhatian. Pada tahun ini rencana pembangunan gedung poliklinik baru yang representatif dilengkapi dengan ruang rekam medis dan loket pendaftaran dengan satu pintu yang diperkirakan pada tahun 2018 sudah bisa difungsikan.

3) Pelayanan Dokter

Hasil wawancara mendalam terkait dengan pelayanan dokter di poliklinik rawat jalan didapatkan penjelasan bahwa dokter lama masuk ke poli dan waktu tunggu pelayanan dokter lama sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di poliklinik. Faktor keterlambatan dokter dipengaruhi oleh jumlah dokter yang kurang, beban kerja dan jarak domisili. Kondisi ruangan yang tidak representatif dan fasilitas ruangan yang tidak layak pakai ditambah dengan status lama dari loket mempengaruhi terhadap kenyamanan dokter dalam pelayanan. SPM kunjungan dokter telah ditetapkan, namun belum berjalan sesuai semestinya.

4) Fasilitas dan Lingkungan

Hasil wawancara mendalam terkait dengan fasilitas dan lingkungan di poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis dijelaskan bahwa permasalahan terdapat pada kondisi ruangan yang sempit dan tidak representatif yang ditambah dengan fasilitas yang belum memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan di poliklinik rawat jalan, baik terhadap kenyamanan pasien maupun petugas. Rencana pembangunan gedung poliklinik baru dalam proses, namun karena keterbatasan dana anggaran baru tahun ini dianggarkan. Diperkirakan tahun 2018 sudah dapat dioperasikan.

5) Pelayanan Apotek

Hasil wawancara mendalam terkait dengan pelayanan di apotek didapatkan hasil bahwa permasalahan terkait dengan kondisi ruangan dan lemari obat masih terbatas, banyak obat-obatan yang ditumpuk disana sini. Begitu juga dengan ruang tunggu juga sempit dan jumlah kursi sedikit berpengaruh terhadap kenyamanan pasien menebus obat di apotek. Masalah lain mengenai penjelasan aturan dan dosis obat pada saat tertentu saja, namun ada tercatat di bungkus obat dengan jelas. Pihak manajemen rumah

sakit menjelaskan bahwa masalah ini sudah dibahas pada pertemuan RS dan Pemkab, namun untuk rencana pembangun gedung farmasi baru belum dianggarkan.

PEMBAHASAN

1) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan, didapatkan hasil bahwasebagian besar responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran dan sarana dan prasarana pada poliklinik rawat jalan.

Dari hasil wawancara mendalam permasalahan yang ditemukan pada pelayanan di loket pendaftaran, diantaranya waktu tunggu di loket pendaftaran lama, antrian yang masih menggunakan keranjang (manual), belum ada kartu antrian, pasien peserta BPJS yang urusan surat menyurat dan administrasi yang kurang lengkap, menambah lamanya proses pelayanan di loket pendaftaran, jumlah petugas pendaftaran yang melayani kurang, dengan satu loket pendaftaran saja, ruang tunggu diloket pendaftaran kecil dan sempit, kursi di ruang tunggu tidak cukup setiap hari, jarak loket pendaftaran dengan poliklinik cukup terpisah jauh, informasi petunjuk arah dari loket pendaftaran ke poliklinik, alur layanan di rumah sakit dan informasi jadwal kunjungan dokter tidak ada.

Hasil wawancara mendalam dengan petugas di loket pendaftaran dan petugas BPJS, didapatkan hasil bahwa masih banyak permasalahan yang dirasakan di loket pendaftaran, diantaranya jumlah petugas masih terbatas, ruang penyimpanan status pasien juga terbatas, entri data dilakukan masih manual. SIM RS belum bisa bekerja secara digital, karena bermasalah pada sistemnya, sehingga proses kerjanya agak lama. Masalah lain terkait pengembalian status pasien rawat inap sering terlambat dikembalikan ke rekam medik dan ruang tunggu loket pendaftaran yang kecil dan sempit dengan jumlah kursi yang tidak sebanding dengan jumlah kunjungan setiap hari. Petugas BPJS juga menjelaskan bahwa persyaratan BPJS seperti kartu BPJS atau rujukan sangat berpengaruh terhadap sistem komputerisasi *online*.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aulia Utami Dewi tentang Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo tahun 2015, didapatkan hasil bahwa dari 95 orang, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di TPPRJ RSUD Sukoharjo. Sedangkan waktu tunggu di loket pendaftaran didapatkan hasil sebagian besar responden dalam kategori lama yaitu lebih dari 15 menit.⁹ Dalam standar pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit.¹⁰

Salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rekam medis rawat jalan, diantaranya oleh kinerja perekam medis yang belum sesuai dengan kompetensi. Jika waktu tunggu pasien lama juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek yang salahsatunya antri lama, meskipun profesional.¹¹

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan di loket pendaftaran RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan RI, yaitu kurang dari 10 menit.

Untuk menuntaskan masalah kondisi ruangan di loket pendaftaran, perlu perluasan dan renovasi gedung yang dilengkapi dengan ruang tunggu yang representatif dengan jumlah kunjungan setiap hari serta fasilitas yang dibutuhkan, seperti kartu antrian, pengeras suara petugas dan media seperti televisi, majalah atau surat kabar. Informasi seperti alur pelayanan dan penunjuk arah layanan ke semua bagian, terutama pelayanan poliklinik, pemeriksaan penunjang dan apotek untuk kelancaran pasien untuk menuju akses yang diinginkan. Demikian juga informasi jadwal pelayanan masing-masing dokter di poliklinik harus terpampang dengan jelas yang dilengkapi dengan bagian informasi dengan petugas yang terampil untuk mengarahkan pasien yang masih bingung dengan prosedur layanan.

2) Faktor Kualitas Pelayanan Poliklinik Rawatjalan RSUD Dr. Achmad Darwis

1. Variabel Keandalan

Pada variabel keandalan didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan prosedur pendaftaran rawat jalan yang mudah dan tidak berbelit-belit, penyampaian informasi dari perawat dengan baik dan jelas dan kelancaran pelayanan obat di farmasi. Sedangkan pada pernyataan dokter datang tepat waktu sesuai dengan jadwal di poliklinik sebagian besar responden menyatakan kurang setuju.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh David dkk. (2014) tentang hubungan keterlambatan kedatangan dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Kediri, sebagian besar responden menjawab tidak puas atas pernyataan "dokter spesialis selalu datang tepat waktu sesuai dengan jam praktek yang tertera". Sebagian besar responden menyatakan bahwa kedatangan dokter spesialis untuk menangani pasien tergolong tidak tepat waktu.¹²

Hasil observasi dan wawancara mendalam dengan pasien sebagian besar informan menyatakan dokter datangnya terlambat (diatas jam 11 siang). Dari hasil konfirmasi dengan 8 orang dokter yang bisa dihubungi, pernyataan itu dibenarkan. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya, faktor beban kerja, jarak lokasi domisili dokter. Hasil wawancara dengan bidang pelayanan medik dan keperawatan dijelaskan bahwa dalam pelayanan SPM telah ditetapkan di RS ini, jam berapa minimalnya dokter ada di poliklinik, semuanya telah disampaikan dan disepakati paling lama jam 10.00 WIB.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa keterlambatan waktu kedatangan dokter dalam memberikan pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota. Menurut Candra dalam David dkk. (2014), salah satu indikator kepuasan pasien adalah waktu tunggu, waktu tunggu yang lama terhadap pelayanan medis maupun non medis unit rawat jalan akan mengurangi kepuasan pasien.¹²

Berhubungan dengan permasalahan diatas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokter di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota perlu

ditegaskan kembali tentang kontrak SPM yang telah disepakati dan disetujui. Demikian juga dengan masalah kekurangan dokter pada beberapa pelayanan, terutama pada pelayanan 4 besar, Dengan telah ditetapkan rumah sakit ini sebagai BLUD yang lalu yang berdampak terhadap peningkatan kunjungan pasien. Dengan memanfaatkan dana praktek bisnis BLUD ini sudah saatnya rumah sakit memikirkan penambahan jumlah dokter spesialis melalui rekrutmen tenaga kontrak dengan perhitungan yang sesuai agar pelayanan dapat dilaksanakan setiap hari dengan lancar.

2. Variabel Ketanggapan

Pada variabel ketanggapan didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan kurang setuju dengan pernyataan waktu tunggu di loket pendaftaran, waktu tunggu kedatangan dokter, waktu tunggu pelayanan obat di apotek. Sedangkan pada pernyataan ketanggapan perawat sebagian besar responden menyatakan setuju.

Wawancara dengan pasien didapatkan hasil bahwa waktu tunggu diloket pendaftaran berhubungan dengan keterlambatan kedatangan dokter dan lamanya proses kedatangan status pasien dari loket pendaftaran. Sedangkan waktu tunggu obat di apotek/ farmasi bisa terjadi pada saat kunjungan ramai, tapi tidak begitu lama seperti waktu tunggu dokter di poliklinik.

Hasil wawancara mendalam dengan bidang pelayanan penunjang, permasalahan di apotek sampai sekarang terkait dengan ruangan yang sangat sempit, termasuk ruang tunggu. Hal ini sebetulnya sudah dibicarakan pada pertemuan Pemda Kabupaten, namun untuk pembangunan gedung farmasi sampai sekarang belum dianggarkan. Menurut SPM standar waktu tunggu pelayanan obat dibagi menjadi dua, yaitu obat jadi dengan standar waktu maksimal 30 menit dan obat racikan dengan standar waktu maksimal 60 menit.¹⁰ Penelitian yang dilakukan oleh Fitriah dkk. (2016), tentang Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan didapatkan hasil : sejak pasien meletakkan resep hingga proses entri dilakukan dibutuhkan waktu rata-rata 20 menit pada saat jam sibuk, sedangkan

proses entri resep sendiri untuk satu resep rata-rata membutuhkan waktu 2 menit.¹³

Upaya menuntaskan permasalahan pada pelayanan di apotek ini, langkah-langkah yang harus dilakukan diantaranya rehabilitasi gedung farmasi dengan penataan ruangan yang sesuai dengan kebutuhan, diantaranya penambahan ruangan khusus untuk pelayanan apotek BLUD rumah sakit yang terpisah dari apotek utama, sehingga tidak mengganggu terhadap pelayanan apotek utama. Penambahan luas ruang tunggu di apotek yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap, termasuk jumlah kursi tunggu yang cukup untuk menampung jumlah kunjungan pasien setiap hari serta media hiburan, seperti televisi dan pengeras suara petugas.

3. Variabel Keyakinan

Pada variabel keyakinan menunjukkan hasil sebagian besar pasien setuju dengan pernyataan tarif biaya terjangkau, penjelasan hasil pemeriksaan oleh dokter, pelayanan perawat dan ketelitian petugas farmasi. Dengan demikian pada variabel keyakinan tidak ada ditemukan permasalahan yang serius dengan pasien poliklinik rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

4. Variabel Empati

Pada variabel empati menunjukkan hasil bahwa lebih dari separoh responden menyatakan setuju dengan pernyataan penyampaian informasi petugas. Sebagian besar responden setuju dengan pernyataan perhatian dan kepedulian dokter, motivasi perawat. Namun sebagian besar responden kurang setuju dengan pernyataan penjelasan petugas apotik.

Dari hasil wawancara mendalam didapatkan hasil bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa dalam menyerahkan obat ke pasien petugas apotik tidak menjelaskan secara langsung dosis dan aturan obat pada pasien, namun informasi tertulis di kantong obat sudah cukup jelas. Hasil wawancara mendalam terhadap petugas farmasi, dinyatakan bahwa penyampaian informasi langsung tergantung situasi dan kondisi, misalnya bila pasiennya lansia atau jenis obat yang beda aturan pakainya, misalnya sebelum makan atau malam saja, pagi saja.

Hasil yang sama ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Suryandari tahun 2015, tentang Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta didapatkan hasil diketahui ada 57,1% petugas apotek tidak memberi penjelasan cara penggunaan obat dan 57% menyatakan bahwa petugas apotek memberi penjelasan tentang efek samping obat tidak begitu jelas.¹⁴ Norma sari (2014) menyatakan bahwa tulisan pada etiket harus ditulis dengan jelas dan dapat dibaca oleh responden. Hal ini untuk menghindari kesalahan pada aturan minum obat dan dosis obat.¹⁵

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa informasi langsung tentang aturan dan dosis obat di apotek RSUD Dr. Achmad Darwis belum terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan kefarmasian yang berlaku. Bimbingan dan pelatihan komunikasi terhadap petugas dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan di gedung farmasi sangat penting untuk menghindari masalah yang berkaitan dengan terapi obat (*Drug Therapy Problem*) yang berdampak terhadap kepuasan pasien yang berkunjung untuk menebus obat.

5. Variabel Bukti Fisik

Pada variabel bukti fisik, 6 pernyataan sebagian besar responden kurang setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu di loket, kenyamanan ruang tunggu di poliklinik, kenyamanan ruang tunggu di apotek dan ketersediaan informasi. Pada pernyataan jadwal dokter sebagian besar tidak setuju. Sementara pada pernyataan penampilan perawat sebagian besar responden sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien masih bermasalah dengan kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran, gedung poliklinik dan apotek. Dari hasil observasi langsung didapatkan bahwa informasi alur dan penunjuk arah layanan di rumah sakit ini tidak tersedia. Begitu juga dengan informasi jadwal kunjungan dokter juga tidak terpampang, baik di loket pendaftaran maupun di poliklinik rawat jalan.

Dari hasil wawancara mendalam pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan, sehubungan dengan permasalahan diatas dijelaskan bahwa

permasalahan kenyamanan ruang tunggu di loket pendaftaran, gedung poliklinik dan apotek diantaranya kondisi ruang tunggu yang sempit dengan jumlah kursi tunggu yang kurang, sistem antrian yang masih manual, belum memakai sistem kartu antrian, proses entri data yang lama (lebih dari 15 menit), tidak tersedianya pengeras suara (mikrofon) diloket pendaftaran, poliklinik dan apotek.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mumu dkk, tahun 2015 tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, didapatkan hasil yang berbeda dengan penelitian ini, bahwa bukti fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan *Odds Ratio*, responden yang memberi penilaian bukti fisik baik memiliki peluang 17.143 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut.¹⁶

Hasil wawancara mendalam dengan bidang pelayanan medik dan keperawatan, dijelaskan juga bahwa sistem pelayanan di poliklinik rawat jalan mengingat jumlah kunjungan yang ada saat ini, memang sudah kurang representatif dengan kondisi yang ada. Untuk menyikapi permasalahan ini sebetulnya gedung poliklinik yang baru sedang dalam proses pembangunan, Diperkirakan dalam tahun 2018 sudah selesai proyeknya dan dapat digunakan.

Dari uraian diatas jelaslah bahwa masih banyak yang harus dibenahi pada bagian pelayanan rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota, diantaranya bangunan gedung poliklinik rawat jalan yang sudah tidak representatif jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien setiap hari, kondisi ruang tunggu yang harus diperhatikan lagi, termasuk penataan ruangan, termasuk sarana dan prasarana yang masih kurang dan sudah banyak yang rusak.

Sehubungan dengan rencana rumah sakit untuk membangun gedung poliklinik rawat jalan yang akan penataan luas bangunan dan penataan ruangan dirancang dengan sempurna dan representatif, dimana

loket pendaftaran dirancang satu pintu dengan gedung poliklinik rawat jalannya, yang dilengkapi dengan papan informasi alur pelayanan dan penunjuk arah serta jadwal kunjungan dokter di poliklinik sesuai dengan Permenkes nomor 56 tahun 2014. Untuk antrian sudah seharusnya mengikuti teknologi digital.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik rawat jalan RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota.

Hasil wawancara mendalam disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa masalah pada kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di poliklinik rawat jala RSUD Dr. Achmad Darwis, diantaranya masalah keterlambatan pelayanan dokter dan pelayanan di loket pendaftaran. Selain itu masalah fasilitas yang sudah tidak representatif dan masalah SDM yang kurang.

SARAN

Perlu koordinasi dan penegasan kembali tentang penetapan jadwal kedatangan dokter sesuai dengan SPM yang sudah disepakati sebelumnya dan perlu dibuat papan informasi jadwal kedatangan dokter.

Sistem data dan program SIM-RS segera di perbaiki, agar dapat bekerja secara cepat dan dapat terhubung kesemua unit pelayanan di rumah sakit SIM-RS. Pengadaan ruang informasi khusus di loket pendaftaran dengan petugas yang profesional di bidang komunikasi publik. Loket pendaftaran perlu dilengkapi dengan sistem kartu antrian digital dan informasi jadwal kunjungan dokter dan petunjuk arah ke poliklinik rawat jalan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, khususnya kepada direktur RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota, beserta staf yang telah memfasilitasi saya untuk melakukan penelitian ini. Selanjutnya terima kasih disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(1):9-15.
2. Yulyuswarni Y. Mutu Pelayanan Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Keperawatan*. 2014;10(1): 110-115.
3. Fitriani S, Trisnawati R. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Mana jemen Sumber Daya*. 2015;17(1):46-53.
4. Sari AK, Wulandari RD, Mertojoso HSS. Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSHS Samsoeri Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2014;2(4):235-242.
5. Irawan H. 10 *Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta:Gramedia;2009.
6. RSUD DR. Achmad Darwis. Profil RSUD Dr. Achmad Darwis Lima Puluh Kota Tahun 2016. (Dokumen). Bidang Pelayanan Penunjang dan Promosi Rumah Sakit. Lima Puluh Kota;2016.
7. RSUD Dr. Achmad Darwis. Standar Pelayanan Minimal Tahun 2016. (Dokumen SPM). Bidang Pelayanan Penunjang dan Promosi Rumah Sakit. Lima Puluh Kota;2016.
8. Sugiyono. *Metoda Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan ke-8. Bandung:Alfabeta;2016. hlm. 164-415.
9. Dewi AU. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Sukoharjo*. Naskah Publikasi. Surakarta : Universitas Muhammadiyah; 2015: 1-9.
10. Kemenkes RI. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008, Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI; 2008.
11. Wijono D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi Q. volume 2*. Surabaya: Airlangga University Press;2010.
12. Davit, Hariyanti T. Widayanti E, Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan di RS Muhammadiyah Ahmad dahlan Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2014;28(1):31-35.
13. Fitriah NFN, Ika Wiyanto S. Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. 2016;29(3):245-251.
14. Suryandari L. Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien Di Apotek Kota Surakarta. (Naskah Publikasi). 2015:1-9. (diakses 26 November 2017). Tersedia dari: <https://eprints.ums.ac.id/39947/11/naskah%20publikasi.pdf>.
15. Sari N. pemberdayaan hak konsumen atas informasi obat. *Jurnal Media Hukum*. 2014; 21 (2):294-308.
16. Mumu LJ, Kandou GD, Doda DV. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.Public Knowledge Project journal. 2015; 5(4):1-8.