

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER DI INSTALASI RAWAT INAP A RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI CILANDAK JAKARTA SELATAN

¹Novi Ernawati,²Muhamad Riski, ³Oco

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKes Bhakti Pertiwi Indonesia, Jl. Jagakarsa Raya No. 37, Jagakarsa, Jakarta Selatan

Email:alysha_vio@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pembangunan kesehatan yang tertuang dalam tujuan Sistem Kesehatan Nasional yaitu terselenggaranya pembangunan kesehatan oleh semua potensi bangsa, baik masyarakat, swasta, maupun Pemerintah secara sinergis, berhasil guna dan berdaya guna, sehingga tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu: pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik Rumah Sakit serta pelayanan administrasi.. Berdasarkan indikator BOR yang cenderung meningkat dari setiap tahunnya, (tahun 2004=62,20, tahun 2005=67,37, tahun= 2006 71,07) dan bila dibandingkan dengan Rumah Sakit pesaing pelayanan kesehatan masih jauh masih lebih baik Rumah Sakit Pesaing. Belum ada penelitian secara khusus tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di IRNA A RSUP Fatmawati , maka perlu dilakukan suatu analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang prima dari aspek pelayanan dokter. Desain penelitian ini adalah dengan deskriptif analisis dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan dokter, untuk mendapatkan gambaran karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan tahun 2008.. Dari tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan dokter, responden yang merasa puas lebih banyak (53%) dengan skor median pelayanan dokter ≥ 27 , dan responden yang tidak puas (47%) dengan skor median pelayanan dokter < 27 . Dilihat dari tabel 5.9 diatas responden yang tidak bayar sendiri (68.8%) lebih sedikit merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang tidak bayar sendiri (69.4%). Hasil uji chi-square menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan cara pembayaran responden (P Value: 0.943). **Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan dokter, rawat inap**

ABSTRACT

Health development contained in the objectives of the National Health System is the implementation of health development by all potentials of the nation, both the public, the private sector, and the Government synergistically, successfully and efficiently, so as to achieve the highest degree of public health. Patient satisfaction is determined by the overall service: doctor services, nurse services, food services, medicines, facilities and equipment, facilities and physical environment of the Hospital and administrative services .. Based on the BOR indicator which tends to increase from each year, (2004 = 62.20, in 2005 = 67.37, year = 2006 71.07) and when compared to Hospital competitor health services are still far better still Competing Hospital. There has been no specific research on patient satisfaction with physician services at IRNA A Fatmawati General Hospital, so an analysis of patient satisfaction is needed to service doctors to improve the quality of excellent service quality from the aspect of physician services. The design of this study was descriptive analysis by observing physician services, to obtain an overview of patient characteristics and the level of patient satisfaction with physician services at IRNA A Fatmawati Cilandak Hospital, South Jakarta in 2008 .. From the level of satisfaction of respondents to physician services, respondents who were satisfied more (53%) with a median score of doctor services ≥ 27 , and respondents who were dissatisfied (47%) with a median score of doctor services < 27 . Viewed from table 5.9 above respondents who did not pay themselves (68.8%) were less satisfied with doctor services than respondents who did not pay themselves (69.4%). The results of the chi-square test showed that there was no relationship between satisfaction with physician services by means of respondents' payments (PValue:0.943).

Keywords: Patient Satisfaction, Doctor Services, Hospitalization

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan yang tertuang dalam tujuan Sistem Kesehatan Nasional yaitu terselenggaranya pembangunan kesehatan oleh semua potensi bangsa, baik masyarakat, swasta, maupun Pemerintah secara sinergis, berhasil guna dan berdaya guna, sehingga tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Pelaksanaannya dituangkan didalam RPJMN tahun 2005-2009, yang visinya Indonesia sehat tahun 2010. Salah satu sasarannya di Rumah sakit, Puskesmas, dan jaringannya dapat memenuhi standar mutu pelayanan, bentuk program yang akan dilaksanakan dengan melakukan penelitian dan pengembangan kesehatan¹.

Menurut Pasal 5 Kepmenkes 983/1992, fungsi Rumah Sakit Umum yaitu menyelenggarakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan asuhan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, administrasi umum dan keuangan. Semua fungsi ini harus dijalankan dalam rangka mutu pelayanan kesehatan yang prima untuk terciptanya kepuasan pasien dengan tidak membedakan status pelanggan.

Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil Rumah Sakit, efisiensi dan efektifitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan yaitu: pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik Rumah Sakit serta pelayanan administrasi².

Pelayanan kesehatan masih sering terjadi keluhan dari pasien/ keluarga berkaitan dengan kepuasan diantaranya di Rawat Inap, hal ini berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit antara lain: keterlambatan pelayanan dokter, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi, dan komunikasi menduduki peringkat pertama terhadap persepsi kepuasan pasien/ keluarga pasien di Rumah Sakit.

Hasil penelitian pelayanan medik yang telah dilakukan di Rumah Sakit Umum DR.

Zainul Abidin Banda Aceh tahun 1999, dari jumlah penelitian pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 49,6% dan yang menyatakan puas 50,4%. (Yani, 1999). Sekitar 68,6% sampai 76,24% pasien merasa puas dengan pelayanan administrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, fasilitas kamar Rumah Sakit³.

Jenis indikator RSUP Fatmawati sangat bervariasi, hal ini dapat dilihat dari angka pemakaian tempat tidur/ BOR (*bed occupancy rate*) selama tiga tahun terakhir (Instalasi Pemasaran dan Humas-RSF/Profil, 2006)⁴. Salah satu Rumah Sakit yang berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanannya adalah Rumah Sakit Fatmawati, seperti yang tercantum dalam visinya, yaitu: “Menjadi Rumah Sakit terkemuka yang memberikan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan”. Rumah Sakit ini berkembang dengan memberikan pelayanan yang terjangkau, yang dibuktikan sejak berdirinya tahun 1955 yang hanya melayani penderita TBC hingga sekarang mempunyai kapasitas tempat tidur 538 tempat tidur, khususnya di IRNA A kapasitas sebanyak 189 tempat tidur yang terdiri dari ruang VIP, kelas I, kelas II, kelas III⁵.

Dalam hal ini pengelola RSUP Fatmawati harus mengubah paradigma baru yang berorientasi kepada kepuasan pasien/keluarga pasien, yaitu penyempurnaan pelayanan kesehatan. di IRNA A RSUP Fatmawati permasalahan yang saat ini yaitu belum adanya penelitian secara khusus terhadap pelayanan dokter seperti salah satunya sudah disebutkan diatas, dimana perlu dilakukan suatu perbaikan terhadap permasalahan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan/ pasien khususnya dalam rangka peningkatan mutu pelayanan dokter, karena dokter yang paling dominan untuk kelangsungan suatu Rumah Sakit⁶.

Dengan adanya permasalahan yang telah disebutkan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati”. Hal ini dapat digunakan sebagai informasi bagi pihak Rumah Sakit Fatmawati untuk mengambil langkah dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan dokter sesuai dengan harapan pasien, karena pasien orang yang paling penting didalam bisnis

Rumah Sakit, sehingga dengan jasa pelayanan yang baik Rumah Sakit kedepan akan lebih mendapat kepercayaan dari masyarakat pada umumnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah dengan deskriptif analisis dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan dokter, untuk mendapatkan gambaran karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan tahun 2008. Untuk rancangan penelitian ini adalah cross sectional dengan jenis penelitian kuantitatif dan penelitian ini merupakan penelitian. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan hasil penelitian pelayanan medik yang menyatakan puas sebanyak 50,4% yang dapat diasumsikan dapat mewakili tingkat kepuasan pasien di IRNA A RSUP Fatmawati⁷.

Untuk rancangan penelitian ini adalah cross sectional dengan jenis penelitian kuantitatif dan penelitian ini merupakan

penelitian untuk menganalisa kepuasan pasien tentang pelayanan dokter pada waktu penelitian berlangsung. pengamatan terhadap pelayanan dokter, untuk mendapatkan gambaran karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan tahun 2008. Untuk rancangan penelitian ini adalah cross sectional dengan jenis penelitian kuantitatif dan penelitian ini merupakan penelitian untuk menganalisa kepuasan pasien tentang pelayanan dokter pada waktu penelitian berlangsung.

HASIL PENELITIAN

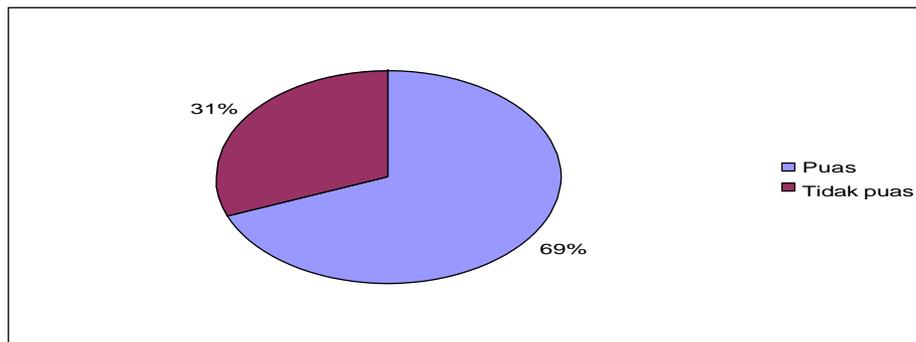
Hasil Univariat

Dari hasil uji univariat digambarkan dalam bentuk grafik tingkat kepuasan responden dan karakteristik responden yang merupakan hasil analisa aplikasi perangkat lunak seperti yang tertera dibawah ini sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat kepuasan responden dapat dilihat pada grafik .1 yaitu:

Grafik 1 Gambaran Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

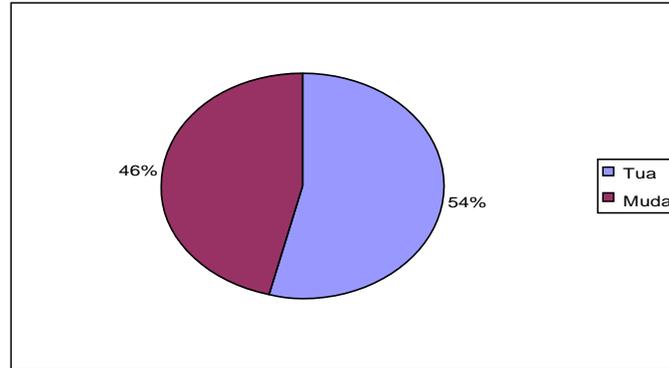


Dari grafik 1 di atas tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan dokter, responden yang merasa puas lebih banyak (69%) dengan skor median pelayanan dokter ≥ 27 , dan responden yang tidak puas (31%) dengan skor median pelayanan dokter < 27 .

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang digambarkan dalam grafik ini terdiri umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, cara pembayaran, dan suku yaitu:

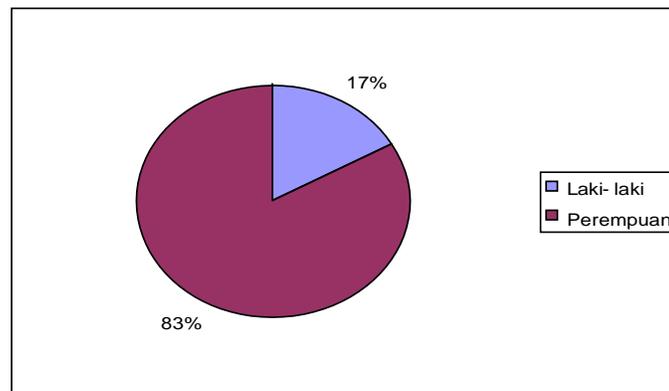
Grafik 2 Gambaran Umur Responden di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008



Dari grafik 2 di atas berdasarkan umur responden, responden yang tergolong tua lebih banyak (54%) dengan skor median umur ≥ 32

tahun, dibandingkan yang tergolong muda sebanyak (46%) dengan skor median umur < 32 tahun.

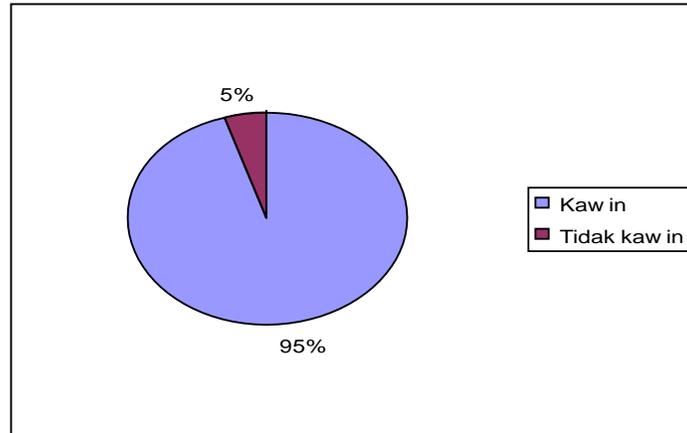
Grafik 3 Gambaran Jenis Kelamin Responden di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008



Dari grafik 3 di atas berdasarkan jenis kelamin responden, responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak (83%),

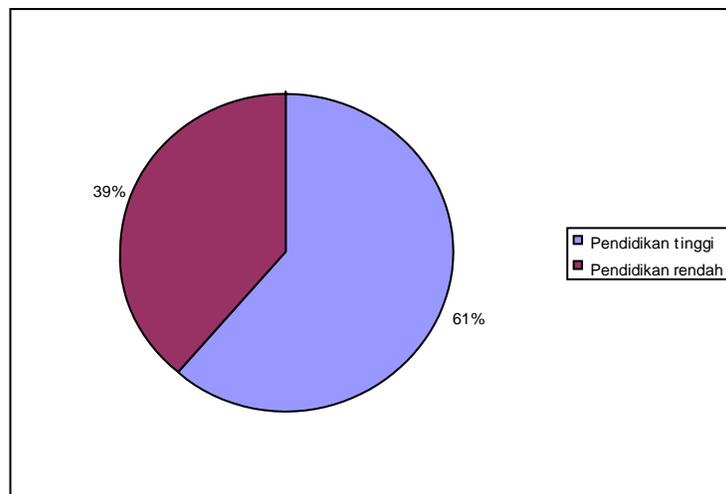
dibandingkan yang berjenis kelamin laki-laki (17%).

Grafik 4 Gambaran Status Perkawinan Responden di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008



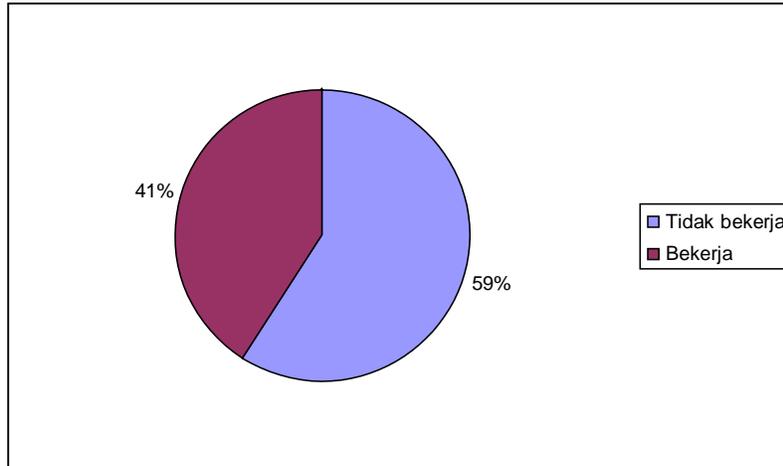
Dari grafik 4 di atas berdasarkan status perkawinan responden, responden yang sudah kawin lebih banyak (95%), dibandingkan yang tidak kawin sebanyak (5%).

Grafik 5 Gambaran Pendidikan Responden di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta selatan Tahun 2008



Dari grafik 5 di atas berdasarkan pendidikan responden, responden yang berpendidikan tinggi lebih banyak (61%) dibandingkan yang berpendidikan rendah sebanyak (39%) berpendidikan \geq SMA, dibandingkan yang berpendidikan $<$ SMA.

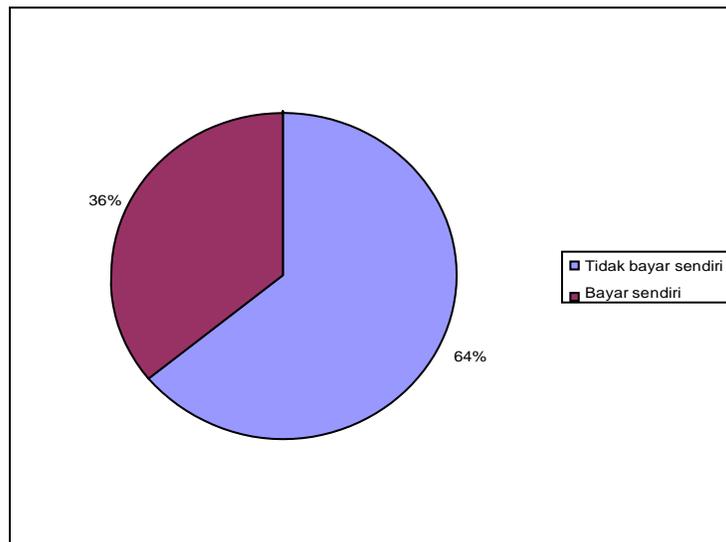
Grafik 6 Gambaran Pekerjaan Responden di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008



Dari grafik 6 di atas berdasarkan pekerjaan responden, responden yang tidak

bekerja lebih banyak (59%), dibandingkan yang bekerja sebanyak (41%).

Grafik 7 Gambaran Cara Pembayaran Responden di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008



Dari grafik 7 berdasarkan cara pembayaran responden, responden yang tidak bayar sendiri lebih banyak (64%) dijamin Askes,

Jamsostek, dan Askeskin dibandingkan yang bayar sendiri sebanyak (36%).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Jenis Kelamin	Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter				Total	
	Puas		Tidak Puas		N	%
	n	%	n	%		
Laki-laki	13	76.5%	4	23.5%	17	100%
Perempuan	56	67.5%	27	32.5%	83	100%

P Value: 0.465

PR: 1.133 (95% CI 0.837 – 1.535)

Dilihat dari tabel 2 di atas responden yang berjenis kelamin laki-laki (76.5%) lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang berjenis kelamin

perempuan (67.5%). Hasil uji chi-square menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan jenis kelamin responden (P Value: 0.465).

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Status Perkawinan dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Status Perkawinan	Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter				Total	
	Puas		Tidak Puas		N	%
	n	%	n	%		
Kawin	65	68.4%	30	31.6%	95	100%
Tidak Kawin	4	80%	1	20%	5	100%

P Value: 1.000

PR: 0.855 (95% CI 0.540 – 1.354)

Dilihat dari tabel 3 di atas responden yang sudah kawin (68.4%) lebih sedikit merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang tidak kawin(80%). Hasil uji chi-square

menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan status perkawinan responden (P Value: 1.000).

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Pendidikan	Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter				Total	
	Puas		Tidak Puas		N	%
	n	%	n	%		
Rendah	30	76.9%	9	23.1%	39	100%
Tinggi	39	69%	22	36.1%	61	100%

P Value: 0.171

PR: 1.203(95% CI 0.932 – 1.553)

Dilihat dari tabel 4 di atas responden yang berpendidikan rendah (76.9%) lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang berpendidikan

tinggi(69%). Hasil uji chi-square menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan pendidikan responden (P Value: 0.171).

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Pekerjaan	Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter				Total	
	Puas		Tidak Puas		N	%
	n	%	n	%		
Tidak bekerja	41	69.5%	18	30.5%	59	100%
Bekerja	28	68.3%	13	31.7 %	41	100%

P. Value: 0.899 PR:1.018 (95% CI 0.778-1.331)

Dilihat dari tabel 5 di atas responden yang tidak bekerja (69.5%) lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang bekerja (68.3%). Hasil uji chi-square

menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan pekerjaan responden (P Value: 0.899).

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Cara Pembayaran dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Cara Pembayaran	Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter				Total	
	Puas		Tidak Puas		N	%
	n	%	n	%		
Tidak Bayar Sendiri	44	68.8%	20	31.3%	64	100%
Bayar Sendiri	25	69.4%	11	30.6 %	36	100%

P Value: 0.943 PR: 0.990(95% CI 0.754 – 1.300)

Dilihat dari tabel 6 di atas responden yang tidak bayar sendiri (68.8%) lebih sedikit merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang tidak bayar sendiri (69.4%).

Hasil uji chi-square menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan cara pembayaran responden (P Value: 0.943).

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Suku dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Suku	Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter				Total	
	Puas		Tidak Puas		N	%
	n	%	n	%		
Jawa	63	70.8%	26	29.2%	89	100%
Luar Jawa	6	54.5%	5	45.5%	11	100%

P Value: 0.309 PR: 1.298(95% CI 0.744 – 2.262)

Dilihat dari tabel 7 di atas responden yang berasal di wilayah Jawa (70.8%) lebih banyak merasa puas terhadap pelayanan dokter dari pada responden yang berasal luar Jawa(54.5%).

Hasil uji chi-square menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan suku responden (P Value: 0.309).

Tabel 8 Hasil Uji Hubungan Masing-Masing Karakteristik Responden dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

No	Variabel	P Value	Keterangan
1	Umur	0.327	Tidak berhubungan
2	Jenis kelamin	0.465	Tidak berhubungan
3	Status perkawinan	1.000	Tidak berhubungan
4	Pendidikan	0.171	Tidak berhubungan
6	Pekerjaan	0.899	Tidak berhubungan
7	Cara pembayaran	0.943	Tidak berhubungan
8	Suku	0.309	Tidak berhubungan

Dari tabel 8 di atas, hasil uji bivariat menunjukkan semua varians tidak ada hubungan (P Value > dari 0.05) dari masing- masing

karakteristik responden dengan kepuasan terhadap pelayanan dokter.

Gambaran Harapan Kepuasan Responden Dengan Kenyataan Kinerja Pelayanan Dokter

Tabel 9 Tingkat Harapan dengan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Dokter Sopan, Ramah, Sikap Ingin Membantu di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	1 (1X1)	Tidak Puas	1 (1X1)
Kurang Penting	0	Kurang Puas	4 (4X2)
Penting	25 (25X3)	Puas	53 (53X3)
Cukup Penting	26 (26X4)	Cukup Puas	23 (23X4)
Sangat Penting	48 (48X5)	Sangat Puas	19 (19X5)
Bobot	420	Bobot	355

Pada tabel 9 di atas, pada *aspek dokter melakukan pemeriksaan rutin menyapa dengan sopan- ramah- dan menunjukkan sikap ingin membantu*, dari tingkat **harapan** menyatakan tidak penting (1)- penting (25)- cukup penting (26)- sangat penting (48) dengan **jumlah bobot 420**, dari tingkat **kenyataan** menyatakan tidak puas (1)- kurang puas (4)- puas (53)- cukup puas

(23)- sangat puas (19) dengan **jumlah bobot 355**. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $355 / 420 \times 100\% = 84.5\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas tergolong sudah mendekati harapan responden namun aspek ini perlu di pertahankan dan ditingkatkan.

Tabel 10 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Dokter Mendengarkan Keluhan Dengan Perhatian dan Sikap Ingin Menolong di IRNA RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	0	Tidak Puas	0
Kurang Penting	3 (3x2)	Kurang Puas	10(10X2)
Penting	22 (22X3)	Puas	46 (46X3)
Cukup Penting	29 (29X4)	Cukup Puas	26 (26X4)
Sangat Penting	46(46X5)	Sangat Puas	18 (18X5)
Bobot	418	Bobot	352

Pada tabel 10 di atas, pada aspek *mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian dan menunjukkan sikap ingin menolong*, dari tingkat **harapan** menyatakan kurang penting (3)- penting (22)- cukup penting (29)- sangat penting (46) dengan **jumlah bobot 418**, dari tingkat **kenyataan** menyatakan kurang puas

(10)- puas (46)- cukup puas (26)- sangat puas (18) dengan **jumlah bobot 352**. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $352/418 \times 100\% = 84.2\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas tergolong sudah mendekati harapan responden namun aspek ini perlu di pertahankan dan ditingkatkan.

Tabel 11 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Dokter Datang Tepat Waktu, Teliti, dan Menyeluruh Pemeriksaannya di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	0	Tidak Puas	3(3X1)
Kurang Penting	2(2x2)	Kurang Puas	12(12X2)
Penting	26 (26X3)	Puas	40 (40X3)
Cukup Penting	22 (22X4)	Cukup Puas	24 (24X4)
Sangat Penting	50(50X5)	Sangat Puas	21 (21X5)
Bobot	420	Bobot	348

Pada tabel 11 di atas, pada *Aspek Dokter Melakukan Pemeriksaan Dengan Datang Tepat Waktu, Teliti, Dan Menyeluruh Pemeriksaannya*, dari tingkat **harapan** menyatakan kurang penting (2)- penting (26)- cukup penting (22)-sangat penting (50) dengan **jumlah bobot 420**, dari tingkat **kenyataan** menyatakan tidak puas

(3)- kurang puas (12)- puas (40)- cukup puas (24)- sangat puas (21) dengan **jumlah bobot 348**. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $348/420 \times 100\% = 82.8\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas tergolong mendekati harapan responden namun aspek ini perlu di pertahankan dan ditingkatkan

Tabel 12 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Informasi Penyakit Yang Mudah Dimengerti di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	1 (1X1)	Tidak Puas	5(5X1)
Kurang Penting	3(3x2)	Kurang Puas	16(16X2)
Penting	23 (23X3)	Puas	40 (40X3)
Cukup Penting	17 (17X4)	Cukup Puas	21 (21X4)
Sangat Penting	56(56X5)	Sangat Puas	18 (18X5)
Bobot	424	Bobot	331

Pada tabel 12 di atas, pada *Aspek Dokter Memberikan Informasi Yang Dimengerti Dan Lengkap Tentang Nama Penyakit Yang Diderita Responden Dengan Bahasa Yang Mudah Dimengerti* dari tingkat **harapan** menyatakan tidak penting (1)- kurang penting (3)- penting (23)- cukup penting (17)- sangat penting (56) dengan **jumlah bobot 424**, dari tingkat

kenyataan menyatakan tidak puas (5)- kurang puas (16)- puas (40)- cukup puas (21)- sangat puas (18) dengan **jumlah bobot 331**. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $331/424 \times 100\% = 78\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas tergolong belum memenuhi harapan responden karena skor masih dibawah rata-rata penilaian harapan dan

kenyataan kepuasan responden terhadap pelayananan dokter sehingga aspek ini harus

menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Tabel 13 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Kesungguhan Dokter Menangani Penyakit di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	0	Tidak Puas	1(1X1)
Kurang Penting	1(1x2)	Kurang Puas	5(5X2)
Penting	28 (28X3)	Puas	54 (54X3)
Cukup Penting	18 (18X4)	Cukup Puas	20 (20X4)
Sangat Penting	53(53X5)	Sangat Puas	20 (18X5)
Bobot	423	Bobot	343

Pada tabel 13 di atas, pada *Aspek Adanya Kesungguhan Dokter Untuk Menangani Penyakit Yang Diderita Responden* dari tingkat **harapan** menyatakan kurang penting (1)- penting (28)- cukup penting (18)- sangat penting (53) dengan **jumlah bobot 423**, dari tingkat **kenyataan** menyatakan tidak puas (1)- kurang puas (5)- puas (54)- cukup puas (20)- sangat puas (20) dengan **jumlah bobot 343** Tingkat

kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $343/423 \times 100\% = 81\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas berada digaris rata-rata penilaian harapan dan kenyataan kepuasan responden terhadap pelayananan dokter sehingga aspek ini harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, agar lebih dapat memenuhi harapan responden.

Tabel 14 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Penjelasan Tentang Rencana Pemeriksaan Tambahan di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	3 (3X1)	Tidak Puas	1(1X1)
Kurang Penting	2(2x2)	Kurang Puas	11(11X2)
Penting	31 (31X3)	Puas	43 (43X3)
Cukup Penting	14 (14X4)	Cukup Puas	29 (29X4)
Sangat Penting	50(50X5)	Sangat Puas	16 (16X5)
Bobot	406	Bobot	348

Pada tabel 14 di atas, pada *Aspek Dokter Memberikan Penjelasan Tentang Rencana Jenis Pemeriksaan Tambahan, Seperti Labolatorium, Rontgen, Dan Lain-Lain, Yang Bertujuan Untuk Membantu Menentukan Jenis Penyakit Responden* dari tingkat **harapan** menyatakan tidak penting (3)- kurang penting (2)- penting (31)- cukup penting (14)- sangat penting (50) dengan **jumlah bobot 406**, dari tingkat

kenyataan menyatakan tidak puas (1)- kurang puas (11)- puas (43)- cukup puas (29)- sangat puas (16) dengan **jumlah bobot 348**. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $348/406 \times 100\% = 85.7\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas tergolong aspek yang tidak penting namun kenyataannya telah memenuhi harapan responden.

Tabel 15 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Informasi Tentang Rencana Pengobatan dan Makanan Yang Dipantang di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	1 (1X1)	Tidak Puas	5(5X1)
Kurang Penting	1(1x2)	Kurang Puas	9 (9X2)
Penting	26 (26X3)	Puas	45 (45X3)
Cukup Penting	23 (23X4)	Cukup Puas	18 (18X4)
Sangat Penting	49 (49X5)	Sangat Puas	23 (23X5)
Bobot	418	Bobot	345

Pada tabel 15 di atas, pada *Aspek Dokter Memberikan Informasi Tentang Rencana Pengobatan/ Tindakan Yang Akan Diberikan, Dan Makanan Yang Dipantang Sesuai Dengan Keadaan Penyakitnya* dari tingkat **harapan** menyatakan tidak penting (1)- kurang penting (1)- penting (26)- cukup penting (23)- sangat penting (49) dengan **jumlah bobot 418**, dari

tingkat **kenyataan** menyatakan tidak puas (5)- kurang puas (9)- puas (45)- cukup puas (18)- sangat puas (23) dengan **jumlah bobot 345**. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $345/418 \times 100\% = 82.5\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas tergolong mendekati harapan responden namun aspek ini perlu di pertahankan dan ditingkatkan.

Tabel 16 Tingkat Harapan dan Kenyataan Responden Terhadap Aspek Memberikan Waktu Untuk Bertanya di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

Harapan	Jumlah	Kenyataan	Jumlah
Tidak Penting	3 (3X1)	Tidak Puas	5(5X1)
Kurang Penting	2 (2x2)	Kurang Puas	16 (16X2)
Cukup Penting	29 (29X4)	Cukup Puas	18 (18X4)
Sangat Penting	30 (30X5)	Sangat Puas	15 (15X5)
Bobot	381	Bobot	322

Pada tabel 16 di atas, pada *Terhadap Aspek Dokter Memberikan Waktu Untuk Bertanya Tentang Masalah Penyakit, Dan Hal-Hal Yang Belum Dimengerti* dari tingkat **harapan** menyatakan tidak penting (3)- kurang penting (2)- penting (36)- cukup penting (29)-sangat penting (30) dengan **jumlah bobot 381**, dari tingkat **kenyataan** menyatakan tidak puas (5)- kurang puas (16)- puas (46)- cukup puas (18)- sangat puas (15) dengan **jumlah bobot**

322. Tingkat kepuasan responden terhadap aspek tersebut diatas yaitu: $322/381 \times 100\% = 84.5\%$. Dengan demikian aspek tersebut diatas dianggap kurang penting oleh pasien dan belum memenuhi harapan responden karena masih dibawah rata-rata skor penilaian harapan dan kenyataan kepuasan responden terhadap pelayanan dokter namun secara perlahan perlu didorong secara perlahan agar aspek tersebut dianggap aspek layanan penting.

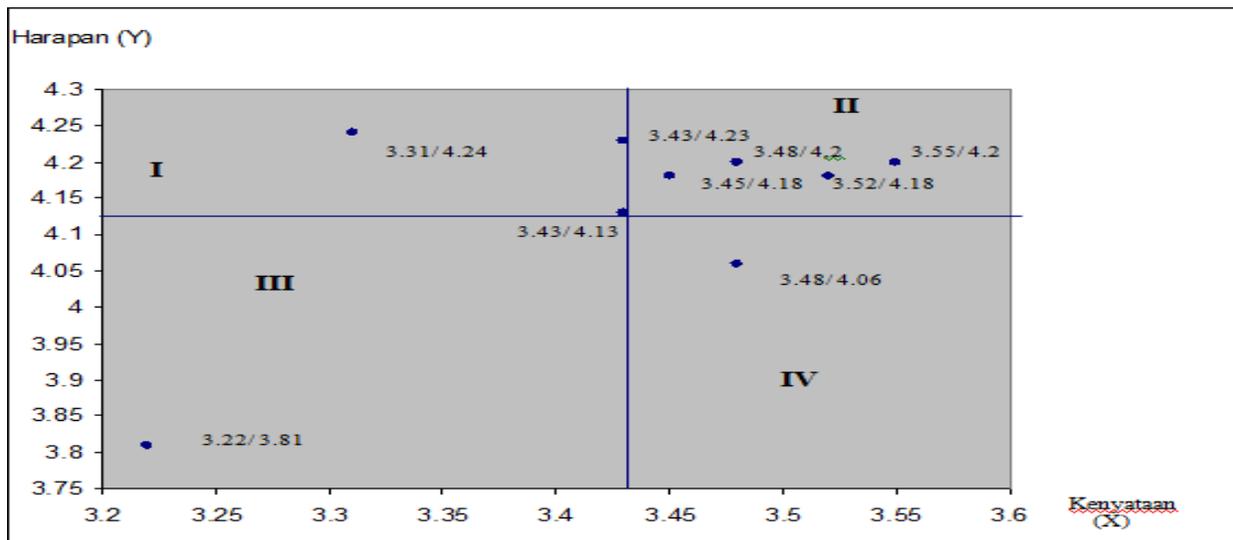
Tabel 17 Perhitungan Penilaian Harapan dan Kenyataan Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008

No	Aspek-Aspek Yang mempengaruhi Kepuasan Pasien	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	- Y	- X
1	Dokter sopan, ramah, sikap ingin membantu	420	355	4.20	3.55
2	Mendengarkan keluhan dengan perhatian dan sikap ingin menolong	418	352	4.18	3.52
3	Dokter datang tepat waktu, teliti, dan menyeluruh pemeriksaannya	420	348	4.20	3.48
4	Informasi penyakit yang mudah dimengerti	424	331	4.24	3.31
5	Kesungguhan dokter menangani penyakit	423	343	4.23	3.43
6	Penjelasan rencana pemeriksaan tambahan	406	348	4.06	3.48
7	Informasi rencana pengobatan/ tindakan, dan makanan yang dipantang	418	345	4.18	3.45
8	Memberikan waktu untuk bertanya	381	322	3.81	3.22
Rata-rata X dan Y				4.13	3.43

Dari tabel 17 di atas, didapat rata-rata perpotongan harapan (4.13) sebagai garis X dan kenyataan (3.43) sebagai garis Y yang akan

terbentuk empat kuadran. Masing-masing kuadran akan menggambarkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Gambar 1 Diagram Perhitungan Penilaian Harapan dan Kenyataan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter di IRNA A RSUP Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan Tahun 2008



Pada gambar 1 di atas, dalam **kuadran I** terdapat satu aspek yang mempengaruhi kepuasan responden, yaitu: **Informasi penyakit yang mudah dimengerti**, aspek kepuasan responden tersebut harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan mutu agar dapat memenuhi harapan responden, karena kedua aspek tersebut merupakan aspek yang sangat penting namun pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan responden, dan **kesungguhan dokter menangani penyakit** berada antara garis rata-rata X pembatas kuadran I dan II, tetap ini harus menjadi prioritas utama untuk supaya lebih jelas di kuadran II.

Dalam **kuadran II**, terdapat empat aspek yang mempengaruhi kepuasan responden, yaitu: **dokter ramah- sopan- sikap ingin membantu, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian dan sikap ingin menolong, dokter datang tepat waktu, teliti, dan menyeluruh pemeriksaannya, informasi rencana PEMBAHASAN**

Berdasarkan umur responden, 54% responden usia tua lebih banyak dibandingkan responden usia muda sebanyak 46%. Penentuan usia tua berdasarkan skor median umur responden (≥ 32 tahun), dan penentuan usia muda berdasarkan skor median umur responden (< 32 tahun).

Menurut jenis kelamin responden, 83% lebih banyak berjenis kelamin perempuan dan 17% berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan responden di lantai II IRNA A adalah responden dengan kasus kebinanan dan penyakit kandungan sedangkan di lantai III kasus anak yang kebanyakan menunggu responden adalah perempuan. Menurut status perkawinan responden, 95% lebih banyak yang sudah kawin dan 5% tidak kawin. Hal ini dikarenakan responden di lantai II dan III IRNA A responden anak (yang mengisi kuesioner orang tuanya), kebidanan dan penyakit kandungan yang mayoritas sudah kawin.

Berdasarkan pendidikan responden, 61% lebih banyak berpendidikan tinggi (SMA, Akademi/Universitas), 39% berpendidikan rendah (tidak tamat SD, tamat SD, SMP). Berdasarkan pekerjaan responden, 59% lebih banyak tidak bekerja (ibu rumah tangga, pelajar/ mahasiswa), 41% bekerja (PNS, ABRI/ POLRI,

pensiunan PNS, karyawan swasta, wiraswasta, **pengobatan dan makanan yang dipantang**, ke empat aspek tersebut telah mendekati harapan responden/ hampir memuaskan harapan responden dan menurut penilaian responden ke empat aspek tersebut sangat penting, oleh sebab itu perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan.

Dalam **kuadran III**, terdapat satu aspek yang mempengaruhi kepuasan responden, yaitu: **Memberikan waktu untuk bertanya**, aspek ini dianggap kurang penting dan belum mendapat prioritas untuk ditingkatkan kinerjanya, namun secara perlahan-lahan perlu didorong ke kuadran I agar pasien menganggapnya sebagai layanan yang penting.

Dalam **kuadran IV**, terdapat satu aspek yang mempengaruhi kepuasan responden, yaitu: **penjelasan rencana pemeriksaan tambahan**, responden tidak menganggap aspek ini penting namun kenyataan aspek ini diatas rata-rata harapan dan kenyataan kepuasan responden terhadap pelayanan dokter.

Berdasarkan cara pembayaran responden, 64% lebih banyak tidak bayar sendiri (Askes, Jamsostek, Astek, Jaminan perusahaan, keringanan Askeskin), 36% bayar sendiri dengan pembayaran tunai. Hal ini berkaitan RSUP Fatmawati sebagai Rumah Sakit Pemerintah selain sebagai rujukan pasien Askes PNS dan pasien dengan jaminan perusahaan menerima juga pasien tidak mampu dengan jaminan Askeskin yang menempati tempat tidur lebih banyak di kelas III. Berdasarkan suku responden, 89% lebih banyak berasal dari wilayah Jawa (Sunda, Jawa, Betawi), 11% berasal dari non Jawa (Batak, Minang, dll). Hal ini wajar karena RSUP Fatmawati berada di pulau Jawa.

KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan: Adapun kesimpulan dari penelitian ini untuk menjawab dari tujuan khusus yaitu Kepuasan responden terhadap pelayanan dokter, 69% (skor \geq median = 24) lebih banyak merasa puas dan 31% (skor $<$ median =27) merasa tidak puas. Gambaran karakteristik responden, tua 54% (skor median ≥ 32 th) dan muda 46% (skor median < 32 th), berjenis kelamin perempuan 83% dan 17% berjenis kelamin laki-laki, yang sudah kawin 95% dan 5% tidak kawin, 61% berpendidikan

tinggi (SMA, Akademi/Universitas) dan 39 % berpendidikan rendah (tidak tamat SD, tamat SD, SMP), 59% tidak bekerja (ibu rumah tangga, pelajar/ mahasiswa), dan 41% bekerja (PNS, ABRI/ POLRI, pensiunan PNS, wiraswasta, buruh), 64% tidak bayar sendiri (Askes, Jamsostek, Astek, Jaminan perusahaan, keringanan Askeskin) dan 36% bayar sendiri, 89% berasal dari wilayah Jawa (Sunda, Jawa, Betawi) dan 11% berasal dari non Jawa (Batak, minang, dll). Hasil uji hubungan dari masing-masing karakteristik responden dengan kepuasan terhadap pelayanan dokter, secara keseluruhan tidak ada hubungan karakteristik responden dengan kepuasan responden terhadap pelayanan dokter dengan P value ≥ 0.05 . Berdasarkan harapan dan kenyataan kepuasan responden terhadap pelayanan dokter di tuangkan ke empat kuadran yaitu: Kuadran I (harapan responden belum terpenuhi), Informasi penyakit yang mudah dimengerti, dan kesungguhan dokter menangani penyakit berada antara garis rata-rata X pembatas kuadran I dan II, tetap ini harus menjadi prioritas utama untuk supaya lebih jelas di kuadran II. Kuadran II (harapan responden sudah terpenuhi), dokter ramah- sopan- sikap ingin membantu, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian dan sikap ingin menolong, dokter datang tepat waktu- teliti- dan menyeluruh pemeriksaannya, informasi rencana pengobatan dan makanan yang dipantang. Kuadran III (tidak penting dan tidak sesuai harapan), Memberikan waktu untuk bertanya. Kuadran IV (tidak penting tetapi kenyataan sesuai harapan pasien), penjelasan rencana pemeriksaan tambahan.

Saran: Dokter agar lebih komunikatif dan informatif dalam hal penjelasan tentang penyakit, cepat tanggap, bersikap lebih baik, memberikan pelayanan yang optimal, karena pasien dalam kesulitannya memerlukan bantuan yang mengarah kepada harapannya. Perlu kiranya di lakukan penelitian lanjutan, untuk mengevaluasi perkembangan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, sesuai dengan salah satu misi dari Rumah Sakit Fatmawati yaitu ” Memfasilitasi dan meningkatkan pendidikan, pelatihan, dan penelitian untuk mengembangkan sumber daya manusia dan pelayanan”.

Daftar Pustaka

1. Ahmad, Syafii, Rencana Pembangunan Kesehatan Tahun 2005-2009 Disampaikan Pada Pertemuan Lintas Sektor Kesehatan Depkes RI, Bandung, 2007.
2. Aditama, Tjandra Yoga, Manajemen Administrasi RS, Universitas Indonesia, 2006
3. Suryawati, Chriswardani, dkk, Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, FKM UnDip, 2006
4. Instalasi Pemasaran dan Humas RSUP Fatmawati, Profil Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, 2006
5. Instalasi Pemasaran Dan Humas RSUP Fatmawati, Profil Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati, 2007
6. RSUP Fatmawati, Pedoman Sistem Pelaporan Dan Informasi Rumah Sakit, Revisi Pertama, 2007
7. Ariawan, Iwan, Besar Dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan, FKM UI, 1998
8. Azwar, Azrul, Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara, 1996
9. Dep Kes RI, Himpunan Perundang-Undangan Bidang Kesehatan, Jakarta, 1998
10. Gerson, Richard F, Mengukur Kepuasan Pelanggan, Penerbit PPM, Jakarta, 2002
11. Hastono, Sutanto Priyo, Analisis Data, FKM UI, 2001
12. Heriadi, Analisis Kepuasan Provider di Rumah Sakit,
13. Lumenta, Benyamin, Berbagai Determinan Yang Mempengaruhi Penilaian Pasien Terhadap Pelayanan Medis, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Depkes RI, Cermin Dunia Kedokteran No 110, 1996
14. Miarna, Septi, Gambaran Tentang Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Rawat Inap Dengan Kasus Bedah Di RSUP Fatmawati, Jakarta, 2000
15. Pohan, Imbalo S, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, EGC, Jakarta, 2006.