

PENGARUH MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DI POLIKLINIK HAMIL INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENTS' SATISFACTION IN THE MATERNITY POLYCLINIC OF OUTPATIENT INSTALLATION OF SURABAYA HAJI PUBLIC HOSPITAL

Rezky Intan Rahmaningtyas¹, Stefanus Supriyanto¹

¹Departemen Administrasi Kebijakan dan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia
Alamat Korespondensi: Rezky Intan Rahmaningtyas
Email: rezkintann@gmail.com

ABSTRACT

The number of patient revisits in maternity polyclinic of Surabaya Haji Public Hospital decreased within the period of 2015 – 2016 as much as 24%. In addition, there were several indicators complained by patients in the maternity polyclinic of Surabaya Haji Public Hospital. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality to patients' satisfaction and loyalty in the maternity polyclinic based on Donabedian Theory. It was an observational analytic study, and sampling was taken by simple random sampling technique which in the end obtained a total of 141 respondents. The results of the study indicated that service quality significantly affected patients' satisfaction. The mean value <3.00 was an issue that should get attention from the polyclinic including structural components (the parking space which is not large and comfortable enough) as well as process components (waiting duration to get services from physicians). Thus, recommendation given to the polyclinic could be to conduct periodic evaluation of the application of service quality as well as patients' satisfaction and reschedule physicians' medical practices.

Keywords: *patient's satisfaction, pregnant polyclinic, service quality*

ABSTRAK

Jumlah kunjungan ulang pasien yang terjadi di poliklinik hamil RSU Haji Surabaya mengalami penurunan pada periode 2015 – 2016 sebesar 24%. Selain itu juga terdapat beberapa indikator yang dikeluhkan oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik hamil RSU Haji Surabaya berdasarkan Teori Donabedian. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan metode *simple random sampling* sehingga diperoleh 141 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Nilai *mean* <3,00 merupakan suatu isu yang harus mendapatkan perhatian dari rumah sakit, antara lain komponen struktur (tempat parkir motor atau mobil yang kurang luas dan nyaman) serta komponen proses (waktu tunggu mendapatkan pelayanan dari dokter lama). Rekomendasi yang diberikan adalah melakukan evaluasi secara berkala dan melakukan penjadwalan ulang praktik dokter.

Kata kunci: *kepuasan pasien, mutu layanan, poliklinik hamil*

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan pelayanan jasa kesehatan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan jasa di bidang kesehatan dan ketatnya persaingan atas pelayanan kesehatan, harga, dan promosi di banyak perusahaan kesehatan tersebut. Sebagai contoh, persaingan rumah sakit dari waktu ke waktu semakin ketat.

Tumbuhnya rumah sakit swasta beberapa tahun belakangan ini akan memberikan dampak positif bagi kesehatan penduduk Indonesia. Namun bagi pengelola rumah sakit, banyaknya rumah sakit sekarang baik milik pemerintah maupun swasta akan menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan bisnis strategi yang tepat.

Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap

menjadi pilihan masyarakat di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin marak dan kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien secara prima dan maksimal.

Salah satu rumah sakit umum di Kota Surabaya yang cukup besar dan baik adalah Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang terletak di wilayah Surabaya timur. Salah satu misi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah memberikan pelayanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian yang berkualitas menuju standart internasional dengan sasaran strategis yaitu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien serta kepuasan pelanggan (pasien) rumah sakit. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2016 diperoleh data kunjungan pasien instalasi rawat jalan.

Kunjungan pasien pada setiap poliklinik mengalami tren yang bervariasi. Kunjungan pasien dikatakan meningkat apabila jumlah kunjungan tahun 2016 lebih besar daripada kunjungan tahun 2015, dan dikatakan menurun apabila jumlah kunjungan tahun 2016 lebih kecil dari tahun 2015. Dari total 36 poliklinik instalasi rawat jalan, terdapat 12 poliklinik dengan kunjungan pasien yang menurun antara lain poliklinik anak, penyakit dalam, hamil, kandungan, kosmetik, kulit dan kelamin, mata, orthopedi, poli paliatif, paru, pegawai, dan THT. Penurunan terbesar terjadi pada poliklinik THT dan yang terkecil pada poliklinik penyakit dalam. Namun dalam penelitian ini difokuskan pada poliklinik hamil.

Pemilihan poliklinik hamil juga didasarkan pada program MDG's yang kelima yaitu meningkatkan kesehatan ibu. Setiap tahun sekitar 20.000 perempuan di Indonesia meninggal dunia akibat komplikasi dalam persalinan. Sebenarnya hampir semua kematian dapat dicegah karena itu tujuan kelima MDG's difokuskan pada kesehatan ibu untuk mengurangi

angka kematian ibu. Jumlah kematian yang banyak tersebut salah satunya disebabkan oleh persalinan di rumah. Sekitar 60% persalinan di Indonesia berlangsung di rumah yang mana sangat minim fasilitas dan kualitas alat kesehatan yang kurang. Oleh karena itu rumah sakit berupaya untuk mensosialisasikan kepada ibu – ibu di Indonesia untuk melakukan persalinan dan pemeriksaan kehamilan di fasilitas kesehatan. Namun pada kenyataannya terjadi penurunan angka kunjungan di poliklinik hamil. Hal ini juga didukung oleh studi pendahuluan dengan cara *indepth interview* kepada pasien dan dapat disimpulkan beberapa hal yang dapat menyebabkan penurunan kunjungan di poliklinik hamil, antara lain (1) perawat yang kurang menjelaskan secara rinci informasi kepada pasien, (2) waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter lebih dari 30 menit, (3) pasien mengeluhkan fasilitas penunjang *lift*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa penyebab penurunan jumlah kunjungan di poliklinik hamil dan mengetahui apakah terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberi rekomendasi perbaikan mutu pelayanan di poliklinik hamil instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat observasional karena peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap responden penelitian. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* karena penelitian dilakukan pada satu waktu yang sama dan tidak berkelanjutan. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan poliklinik hamil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Data yang digunakan adalah kunjungan poliklinik instalasi rawat jalan tahun 2016. Berdasarkan data tahun 2016 terdapat 2.664 pasien poliklinik hamil. Penentuan besar populasi didasarkan pada data tersebut sehingga dalam satu bulan rata

– rata pasien masuk sebanyak 222 pasien di poliklinik hamil.

Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *systematic random sampling* dengan asumsi bahwa populasi dalam penelitian ini adalah homogen yang tersebar di lokasi yang sama. Besar sampel yang akan diteliti dihitung menggunakan rumus sehingga diperoleh angka 141 responden di poliklinik hamil. Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada bulan Desember 2017 sampai Januari 2018. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien pada mutu layanan berdasarkan Teori Mutu Donabedian yaitu mencakup komponen struktur, proses, dan *outcome*. Angka yang digunakan pada jawaban kuesioner responden yaitu menggunakan skala likert 1) sangat tidak setuju, 2) tidak setuju, 3) setuju, 4) sangat setuju. Pengumpulan data primer diperoleh menggunakan metode survey yaitu dengan wawancara kuesioner langsung kepada responden berdasarkan dari teori Donabedian. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari laporan kinerja tahunan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya tahun 2016 dan laporan tentang profil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Sebelum kuesioner penelitian disebarkan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 15 responden yaitu pasien di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Sebelum analisis data, dilakukan penyajian data secara deskriptif *mean* untuk melihat kecenderungan responden terhadap pernyataan yang diberikan dalam kuesioner. Untuk memudahkan peneliti dalam memutuskan kategorisasi *mean* yang merupakan isu, maka *mean* yang berada di bawah atau kurang dari 3,00 merupakan isu yang harus diperhatikan, namun apabila *mean* di atas atau lebih dari 3,00 bukan merupakan

sebuah isu. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program Microsoft Excel dan SPSS.

Tahap analisis data selanjutnya yaitu analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk menganalisa hubungan asosiatif antar variabel. Variabel yang dimaksud antara lain komponen struktur, komponen proses, dan komponen *outcome*. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan (komponen struktur dan proses) terhadap kepuasan (komponen *outcome*).

HASIL

Komponen Struktur

Menurut Donabedian (1968) komponen struktur adalah suatu kondisi atau keadaan yang harus dipenuhi oleh fasilitas kesehatan sebagai persyaratan untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif. Komponen struktur meliputi antara lain fasilitas, peralatan dan persediaan, pelatihan staf, pengetahuan *provider*, pengawasan (*supervision*), *facility amenities*.

Komponen struktur berkaitan dengan *input* suatu fasilitas kesehatan. Jika struktur atau *input* suatu organisasi kesehatan baik, maka pelayanan kesehatan yang diberikan akan baik pula. Komponen struktur digunakan sebagai pengukuran tidak langsung dari suatu kualitas pelayanan kesehatan. Hubungan struktur dengan kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam merencanakan, mendesain, dan melaksanakan system yang dihendaki untuk memberikan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini komponen struktur yang akan diteliti adalah *facility amenities* atau fasilitas pelayanan serta akses RSUD Haji dengan rumah pasien. Ameniti adalah hal – hal yang membantu kenyamanan atau kenikmatan pasien dalam melakukan pengobatan. Sedangkan fasilitas adalah tempat atau hal – hal yang dirancang sedemikian rupa untuk memudahkan suatu tindakan atau proses. Pemanfaatan fasilitas yang maksimal dapat meningkatkan

efektivitas pelayanan kesehatan bagi pasien, dan begitu juga sebaliknya. Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa secara keseluruhan komponen struktur Poliklinik Hamil RSUD Haji Surabaya sudah baik, namun masih ada aspek dengan nilai *mean* komposit kurang dari 3,00 yang merupakan isu yang harus diperhatikan oleh pihak poliklinik. Isu tersebut adalah tempat parkir motor atau mobil yang sempit sehingga membuat pasien kurang nyaman ketika memarkir kendaraannya.

Komponen Proses

Komponen proses adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga lainnya serta berinteraksi dengan pasien secara profesional. Dalam pengertian ini proses meliputi diagnosis oleh dokter maupun bidan, rencana pengobatan, indikasi tindakan, dan penanganan kasus. Penilaian proses adalah evaluasi bagaimana dokter dan profesi kesehatan me-“*manage*” pasien. Baik tidaknya proses dapat diukur dari relevan tidaknya proses bagi pasien, fleksibilitas dan efektivitas, dan mutu proses itu sendiri sesuai dengan standar pelayanan yang semestinya, dan kewajaran. Proses juga memberikan petunjuk tentang pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan

dan prosedur asuhan yang ditempuh oleh tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya.

Dalam penelitian ini komponen proses yang diteliti yaitu *service quality* yang diberikan oleh petugas (dokter) antara lain *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *assurance*. Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui bahwa secara keseluruhan komponen proses Poliklinik Hamil RSUD Haji Surabaya sudah baik, namun masih ada beberapa aspek dengan nilai *mean* komposit kurang dari 3,00 yang merupakan isu yang harus diperhatikan oleh pihak poliklinik untuk segera dibenahi. Isu tersebut adalah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter yang lama dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh poliklinik.

Outcome dalam suatu pelayanan kesehatan merupakan sebuah keluaran (*output*) dalam manajemen yaitu hasil langsung berbagai proses, aktifitas, kegiatan, atau pelayanan dari sebuah program. Hasil adalah hasil akhir suatu kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan terhadap pelanggan yaitu pasien. Donabedian mengemukakan bahwa hasil secara tidak langsung dapat digunakan sebagai bentuk evaluasi dari sebuah pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Penilaian Responden terhadap Komponen Struktur di Poliklinik Hamil RSUD Haji Surabaya Tahun 2018

Aspek	Mean Komposit	Ket. Isu
Ketepatan jadwal buka poliklinik sesuai waktu yang telah ditentukan	2,99	Bukan isu
Petugas bertanggung jawab secara penuh terhadap kondisi pasien	2,98	Bukan isu
Petugas menggunakan pakaian yang bersih dan rapih	3,12	Bukan isu
Petugas menggunakan bahasa yang sopan	3,17	Bukan isu
Tempat parkir motor atau mobil yang luas dan nyaman	2,61	Isu
Kelengkapan fasilitas penunjang dan penunjang akses	3,04	Bukan isu
Kenyamanan ruang tunggu poliklinik hamil	3,03	Bukan isu
Lokasi RSUD Haji dekat dengan rumah pasien	2,99	Bukan isu
Lokasi RSUD Haji mudah diakses menggunakan transportasi umum	3,30	Bukan isu

Tabel 2. Penilaian Responden terhadap Komponen Proses di Poliklinik Hamil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2018

Aspek	Mean Komposit	Ket. Isu
Waktu tunggu mendapatkan pelayanan dari dokter cepat	2,59	Isu
Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	2,79	Isu
Perasaan aman ketika pasien memeriksakan kehamilan	3,13	Bukan isu
Petugas mampu menjawab pertanyaan pasien	3,06	Bukan isu
Petugas perhatian terhadap kondisi pasien	2,99	Bukan isu
Upaya petugas untuk memahami kondisi pasien	3,05	Bukan isu
Petugas memberikan pelayanan yang tepat	3,11	Bukan isu
Petugas menanyakan keluhan pasien	3,07	Bukan isu
Petugas selalu dalam keadaan siap saat memberikan pelayanan	3,10	Bukan isu

Komponen *Outcome* (Kepuasan Pasien)

Tabel 3. Penilaian Kepuasan Pasien di Poliklinik Hamil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Tahun 2018

Aspek	Mean Komposit	Ket. Isu
Kepuasan pasien terhadap informasi yang diberikan oleh petugas	3,16	Bukan isu
Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu yang diperlukan	2,65	Isu
Kepuasan pasien terhadap keterampilan dan pengetahuan petugas	3,21	Bukan isu
Kepuasan pasien terhadap keramahan dan kesopanan petugas	3,09	Bukan isu
Kepuasan pasien terhadap kenyamanan ruang tunggu poliklinik hamil	3,03	Bukan isu
Kepuasan pasien terhadap kenyamanan tempat parkir	2,65	Isu
Kepuasan pasien terhadap sikap petugas yang mendengarkan dan menjawab keluhan pasien	3,11	Bukan isu
Kepuasan pasien terhadap kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan	3,11	Bukan isu

Suatu hasil dikatakan bermutu atau tidak diukur dengan suatu standar hasil (yang diharapkan) dari pelayanan medis yang telah dikerjakan. Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pasien sudah puas mengenai mutu layanan yang diberikan oleh poliklinik hamil. Namun, masih terdapat beberapa aspek dengan *mean* komposit kurang dari 3,00 yang merupakan sebuah isu yang harus diperhatikan oleh pihak poliklinik hamil. Isu tersebut antara lain kepuasan pasien

terhadap kenyamanan tempat parkir mobil maupun motor yang sempit serta waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (diagnosis) dari dokter dihitung dari pasien mendaftar di loket pendaftaran.

Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan

Untuk mengetahui pengaruh variabel komponen mutu layanan (struktur

dan proses) terhadap variabel komponen *outcome* (kepuasan pasien), maka peneliti melakukan uji regresi linier sederhana. Berdasarkan Tabel 4. pada hasil pengujian regresi linier sederhana, variabel mutu layanan komponen struktur berpengaruh secara signifikan terhadap variabel komponen proses dengan nilai sig. sebesar 0,004 atau nilai sig. lebih kecil bila dibandingkan dengan nilai taraf keabsahan dalam penelitian ($\alpha = 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa komponen struktur berpengaruh secara signifikan terhadap komponen proses mutu layanan. Nilai koefisien korelasi (*R*) menunjukkan angka 0,244 atau 24,4% yang berarti nilai kekuatan hubungan antar variabel penelitian menunjukkan korelasi yang sangat lemah, menurut nilai kekuatan hubungan Jonathan (2006). Sedangkan nilai koefisien determinasi menunjukkan angka 6% atau 0,060 (*R square*) yang artinya bahwa bahwa mutu layanan komponen struktur berpengaruh terhadap mutu layanan komponen proses sebesar 6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi. Nilai koefisien B sebesar 0,194 atau nilai positif yang artinya apabila ada peningkatan pada

komponen struktur maka akan diikuti dengan adanya peningkatan pada komponen proses.

Berdasarkan Tabel 4. pada hasil pengujian regresi linier variabel mutu layanan komponen proses berpengaruh secara signifikan terhadap komponen *outcome* kepuasan nilai sig. sebesar 0,000 atau nilai sig. lebih kecil dibandingkan dengan taraf keabsahan dalam penelitian sebesar 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa komponen proses berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan nilai kekuatan hubungan antar variabel menurut Jonathan (2006) maka nilai koefisien korelasi (*R*) menunjukkan kekuatan hubungan dengan kategori cukup dengan nilai sebesar 0,397 atau 39,7%. Sedangkan nilai koefisien determinasi (*R square*) diketahui sebesar 0,157 atau 15,7% yang artinya bahwa mutu layanan komponen proses berpengaruh terhadap komponen *outcome* (kepuasan) sebesar 15,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi. Nilai koefisien B sebesar 0,473 atau nilai positif yang artinya bahwa adanya peningkatan pada komponen proses juga diikuti dengan adanya peningkatan pada kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Hamil Tahun 2018.

Variabel	Sig.	R.	R Squire	Koef B
Komponen struktur – komponen proses	0,004	0,244	0,060	0,194
Komponen proses – komponen outcome	0,000	0,397	0,157	0,473

PEMBAHASAN

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengaruskan pasien tersebut untuk dirawat inap (opname). Kegiatan utamanya adalah melayani pasien yang konsultasi atau berobat rawat jalan untuk ditentukan apakah perlu dirawat inap atau tidak atau perlu dirujuk ke tempat pelayanan

kesehatan lainnya. Poliklinik hamil memberikan pelayanan pemeriksaan antenatal dan post natal serta kondisi yang juga dilengkapi dengan alat ultrasonografi (USG).

Menurut Supriyanto dan Wulandari (2011) mutu adalah suatu gambaran yang menyeluruh dari kemampuan suatu barang atau jasa dalam memuaskan kebutuhan *customer* baik kebutuhan yang dinyatakan ataupun kebutuhan yang tersirat. Mutu suatu pelayanan kesehatan merupakan ukuran atau suatu tingkat kesempurnaan

penampilan pelayanan kesehatan yang digunakan untuk mengukur peningkatan mutu dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien dalam rangka pemenuhan mutu layanan kesehatan yang optimal. Sedangkan mutu pelayanan rumah sakit merupakan suatu ukuran kesempurnaan pelayanan rumah sakit dalam pemenuhan kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan umumnya berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu fasilitas kesehatan seperti rumah sakit kepada pasien. Karakteristik yang dapat digunakan untuk membantu menilai kualitas mutu pelayanan adalah perawatan yang diberikan oleh praktisi dan penyedia lainnya, fasilitas yang diberikan kepada pasien, perawatan yang dilaksanakan oleh pasien, dan pelayanan yang diterima oleh pasien. Menurut Kotler dan Keller (2015) kepuasan adalah suatu perasaan kecewa atau senang yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapan yang ada di pikirannya. Menurut Supriyanto (2010) kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai penilaian yang diberikan oleh fasilitas kesehatan kepada pasien dalam rangkaian reaksi terhadap stimulus yang diperoleh baik sebelum, selama, atau setelah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Payne telah mengemukakan bahwa kualitas sebagai tingkat keunggulan yang diproduksi dan didokumentasi dalam proses diagnosis dan terapi, serta berdasarkan pengetahuan terbaik yang berasal dari ilmu pengetahuan dan humaniora (Donabedian, 1968). Dalam mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan, Donabedian mengemukakan suatu pendekatan yang komprehensif yang mencakup komponen struktur, proses, dan *outcome*. Struktur adalah kondisi yang harus dipenuhi sebagai prasyarat untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang. Komponen proses adalah berbagai aktivitas yang merupakan interaksi antara penyedia fasilitas pelayanan kesehatan dengan pasien yang

menerima pelayanan kesehatan. Sedangkan komponen *outcome* merujuk pada berbagai kebutuhan kondisi dan status kesehatan yang didapatkan oleh pasien setelah mendapatkan pelayanan dari fasilitas pelayanan kesehatan.

Komponen Struktur

Menurut Donabedian (1968) struktur merupakan *input*. Apabila *input* dari organisasi kesehatan tersebut baik, maka pelayanan yang diberikan juga akan baik pula. Pengaturan karakteristik struktur yang akan digunakan mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan. Apabila struktur suatu fasilitas pelayanan kesehatan baik, maka proses pelayanan yang diberikan akan baik pula dan sebaliknya. Salah satu aspek dalam komponen struktur adalah *facility amenities* atau fasilitas pelayanan. Dalam penelitian ini *facility amenities* meliputi jadwal buka pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kebersihan dan kenyamanan, akses, serta aspek petugas.

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa menurut penilaian pasien jadwal buka pelayanan poli hamil sudah tepat pada waktunya yaitu pukul 07.30. Berdasarkan Tabel 1. pasien sudah menjawab setuju mengenai jadwal buka poliklinik hamil yang tepat waktu. Jadwal buka pelayanan poli yang sudah tepat waktu, dapat membuat tingkat kepercayaan pasien untuk memeriksakan kehamilannya di Poliklinik Hamil RSUD Haji Surabaya. Namun ketika melakukan penelitian dan wawancara terhadap pasien, masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan mengenai jadwal buka pelayanan yang terkadang kurang tepat waktu.

Aspek kedua yaitu mengenai kelengkapan sarana dan prasarana. Berdasarkan Tabel 1. salah satu isu dari kelengkapan sarana dan prasarana adalah aspek keadaan tempat parkir, responden merasa tempat parkir yang disediakan kurang luas dan kurang nyaman sehingga banyak responden yang mengeluhkan

masalah tempat parkir. Masalah tempat parkir di RSUD Haji Surabaya merupakan sebuah isu yang harus mendapat perhatian dari pihak rumah sakit. Masalah tempat parkir yang sempit juga dikarenakan oleh membludaknya pasien yang ingin melakukan pengobatan. Untuk mensiasati membludaknya pasien dan meminimalisasi tempat parkir yang ramai, maka perlu adanya penjadwalan pasien untuk pasien yang akan melakukan kunjungan ulang di waktu berikutnya. Berdasarkan Tabel 1. aspek fasilitas penunjang dan penunjang akses di poliklinik hamil sudah lengkap dan semuanya berfungsi dengan benar.

Aspek ketiga yaitu mengenai kebersihan dan kenyamanan. Berdasarkan Tabel 1. mengenai aspek kondisi ruang tunggu poliklinik hamil sudah baik, bersih, dan nyaman. Juga ruang tunggu dilengkapi arena bermain anak – anak bagi responden yang dalam memeriksakan kehamilan membawa buah hati mereka. Selain itu, ruang periksa juga dinilai baik oleh responden. Ruang periksa sudah bersih, rapi, nyaman, aman dan tertutup. Menurut Ratminto (2012) menjelaskan bahwa dalam Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip antara lain kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Aspek keempat yaitu mengenai akses. Berdasarkan Tabel 1. beberapa pasien menilai bahwa lokasi RSUD Haji jauh dengan rumah mereka. Namun meskipun rumah pasien jauh dengan Rumah RSUD Haji Surabaya, lokasi rumah sakit mudah diakses dengan menggunakan transportasi umum atau transportasi pribadi, sehingga pasien dapat memeriksakan kondisi kehamilannya dengan mudah. Akses tidak berpengaruh terhadap niat pasien untuk mendapatkan pelayanan di poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya, karena berdasarkan pendapat pasien walaupun jarak rumah

pasien dengan RSUD Haji Surabaya jauh, pasien akan melakukan pengobatan karena lokasi RSUD Haji Surabaya yang strategis dan berada di tengah kota.

Aspek kelima yaitu mengenai aspek petugas. Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa bidan maupun dokter telah menggunakan pakaian yang bersih dan rapih, sehingga menjadi nilai plus tersendiri di mata pasien. Menurut pasien, petugas sudah berpakaian selayaknya petugas medis dan para medis, dengan memakai baju yang rapih, bersih, tidak kusut, dan enak untuk dipandang. Selain itu, sebelum mendapatkan pelayanan dari dokter, terlebih dahulu pasien diperiksa oleh bidan dan pemeriksaan yang dilakukan oleh bidan juga menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh pasien sehingga pasien dengan mudah memahami apa yang dikatakan dan dimaksud oleh bidan. Bidan juga bertanggung jawab secara penuh terhadap kondisi pasien ketika pasien memeriksakan kondisinya. Pertanggungjawaban bidan saat memeriksa kehamilan pasien juga dibutuhkan oleh pasien agar pasien merasa aman ketika diperiksa oleh bidan sebelum pasien mendapatkan diagnosis dari dokter.

Komponen Proses

Berdasarkan Tabel 2. komponen proses yang merupakan isu dan membutuhkan perhatian oleh pihak poliklinik hamil adalah waktu tunggu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan dari dokter. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa pasien sudah datang di pagi hari kurang lebih pukul 07.00 untuk mendaftar di loket pendaftaran, sedangkan jam buka poliklinik untuk pelayanan yang diberikan oleh bidan adalah pukul 07.30 sehingga pasien harus menunggu kurang lebih selama 30 menit, dan untuk jam buka pelayanan yang diberikan oleh dokter adalah pukul 08.30 namun dokter datang untuk memberikan pelayanan di poliklinik hamil sekitar pukul 09.00 sehingga pasien harus menunggu lagi selama kurang lebih 60 menit untuk

mendapatkan pelayanan dari dokter. Jadi, total waktu tunggu yang dibutuhkan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dari dokter dihitung sejak pasien mendaftar adalah kurang lebih 120 menit atau 2 jam. Berdasarkan Depkes RI (2008), waktu tunggu dihitung sejak pasien mendaftar hingga mendapatkan pelayanan dari dokter, disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit. Rata – rata keterlambatan dokter untuk memberikan pelayanan adalah 40,48 menit dengan rata – rata keterlambatan waktu pelayanan adalah pukul 09.10, dengan jadwal pelayanan seharusnya pukul 08.30. Namun dalam hal ini SOP yang diterapkan oleh RSUD Haji Surabaya untuk waktu tunggu yang diperlukan ketika pasien sudah mendapatkan pelayanan dari bidan kemudian menunggu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter adalah 13 menit. Sedangkan, dalam hal pemberian layanan yang dilakukan baik oleh dokter maupun bidan sudah baik. Kehandaan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berdasarkan Tabel 2. responden menilai bahwa ketika memeriksakan kehamilannya di poliklinik hamil, responden mendapatkan pelayanan yang handal dan dapat dipercaya serta bertanggung jawab dari petugas.

Berdasarkan Tabel 2. pasien menilai bahwa Rumah Sakit Umum Haji Surabaya telah memberikan jaminan fasilitas keamanan yang baik sehingga pasien merasa aman dan nyaman untuk memeriksakan kondisi kehamilannya di poliklinik hamil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, selain itu petugas selalu dalam keadaan siap untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Faktor jaminan perlu diberikan sebaik mungkin agar pasien mendapat jaminan fasilitas yang aman ketika berobat atau mendapatkan layanan medis, sehingga pasien merasa nyaman dan dapat menyampaikan keluhannya agar mendapat layanan medis dengan baik.

Berdasarkan Tabel 2. pasien merasa ketika memeriksakan kondisi kehamilannya, petugas sudah simpatik dan perhatian terhadap kondisi pasien, dan juga petugas berupaya untuk memahami apa yang pasien inginkan dan butuhkan. Menciptakan hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*) merupakan prasyarat untuk perawatan medis. Sebaiknya ketika petugas memeriksa kondisi kehamilan pasien, disertai dengan sikap *caring* dengan berkata kepada pasien bahwa tidak ada yang perlu dikhawatirkan sehingga rasa cemas pasien menurun dan pasien juga merasa aman dan nyaman untuk memeriksakan kondisi kehamilannya di poliklinik hamil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Secara khusus hubungan interpersonal tenaga medis dan pasien yang baik dan meningkat ketika konteks komunikasi interpersonal berlangsung dengan keramahan tenaga medis, perilaku sopan, percakapan sosial, perilaku mendorong dan empatik, dan membangun kemitraan, dan ekspresi empati selama konsultasi.

Berdasarkan Tabel 2. selama melakukan pengobatan dan perawatan pasien mengatakan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang tepat seperti pemeriksaan dan diagnosis dari petugas. Selain itu petugas juga selalu dalam keadaan siap ketika memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Menurut pasien ketika melakukan pemeriksaan, petugas juga selalu menanyakan mengenai keluhan yang pasien rasakan dan juga memberikan kesempatan untuk bertanya kepada petugas dan petugas menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan rinci serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Pengetahuan dokter dan bidan dianggap penting oleh pasien karena dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemberi layanan kesehatan maka pasien akan merasa aman. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Cahyanto (2008) bahwa setelah diberikan informasi yang cukup mengenai tujuan, manfaat, prosedur, dan risiko tindakan medis maka pasien berhak

mendapatkan informasi mengenai hasil pemeriksaan, alternatif terapi yang diterima, hasil konsultasi dan hasil terapi, serta memberikan persetujuan apabila akan dilakukan tindakan medis tertentu.

Komponen *Outcome* (Kepuasan Pasien)

Hasil dalam pelayanan kesehatan merupakan keluaran manajemen yaitu hasil langsung dari proses, aktifitas, kegiatan, atau pelayanan dari sebuah program kesehatan. Hasil adalah hasil akhir dari semua kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan terhadap pasien yang melakukan pemeriksaan. Donabedian mengemukakan bahwa hasil secara tidak langsung dapat juga digunakan sebagai pendekatan untuk menilai suatu pelayanan kesehatan. Suatu hasil bermutu atau tidak diukur dengan standar hasil (yang diharapkan) dari pelayanan medis yang telah dikerjakan. Dalam penelitian ini, *outcome* yang dihasilkan adalah kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan dari poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya.

Menurut Kotler dan Keller (2015) mendefinisikan bahwa kepuasan yang didapat oleh pelanggan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan oleh pelanggan itu sendiri setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau penilaian kinerja dengan harapan – harapan yang ada di pikirannya. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai penilaian yang diberikan kepada pasien dalam rangkaian reaksi terhadap stimulus yang diperoleh baik sebelum, selama, atau setelah pasien mendapatkan pelayanan dari fasilitas kesehatan.

Berdasarkan Tabel 3. pasien merasa tidak puas sehingga merupakan isu terhadap aspek waktu tunggu yang diperlukan dan kenyamanan tempat parkir. Berdasarkan wawancara dengan pasien, menurut pasien kondisi tempat parkir yang tidak nyaman dan sempit mendorong niat pasien untuk tidak melakukan pengobatan di poliklinik hamil. Sempitnya tempat parkir juga dikarenakan oleh faktor pasien yang

berobat dan yang menemani pasien di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya membludak. Selain itu pasien juga merasakan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dokter. Menurut pasien waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan lama sehingga pasien harus menunggu lebih lama lagi dan membuat pasien merasa bosan. Waktu tunggu pasien dihitung sejak pasien mendaftar di loket pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan dari dokter. Namun SOP yang digunakan oleh Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah waktu tunggu yang digunakan adalah sejak pasien telah mendapatkan pelayanan keperawatan, dalam hal ini di poliklinik hamil adalah sejak pasien mendapatkan pelayanan dari bidan. Berdasarkan pembahasan di komponen proses, waktu tunggu yang diperlukan oleh pasien dihitung sejak pasien mendaftar di loket pendaftaran adalah kurang lebih 120 menit hingga pasien mendapatkan pelayanan dari dokter. Namun, apabila dihitung sejak dari pasien poliklinik mendapatkan pelayanan keperawatan, maka waktu yang diperlukan berdasarkan SOP RSUD Haji Surabaya adalah 13 menit. Disebut cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit (Depkes RI, 2008). Bila waktu tunggu pasien di pelayanan pendaftaran rawat jalan lama, maka hal tersebut berpengaruh pada kepuasan pasien di masa datang. Menurut Khairani (2012) salah satu indikator kepuasan pasien adalah waktu tunggu, waktu tunggu yang lama terhadap pelayanan medis maupun non medis pada unit rawat jalan dan rawat inap akan mengurangi kepuasan pasien.

Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh hasil bahwa mutu layanan komponen struktur berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan komponen proses. Berdasarkan komponen

struktur diperoleh isu mengenai tempat parkir yang kurang nyaman dan sempit. Hasil uji regresi linier juga menunjukkan nilai koef. B sebesar 0,194 atau 19,4% yang artinya apabila ada peningkatan pada penerapan mutu layanan komponen struktur yang baik, akan mempengaruhi peningkatan mutu layanan komponen proses sebesar 0,194. Pengaruh mutu layanan komponen struktur terhadap komponen proses menunjukkan nilai 19,4% yang artinya penerapan mutu layanan komponen struktur yang dilakukan di poliklinik RSUD Haji Surabaya kurang efektif. Hal ini berarti bahwa poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya masih memiliki kesempatan untuk mengembangkan mutu layanan komponen struktur yang lebih baik.

Mengacu dengan teori yang dikemukakan oleh Avedis Donabedian bahwa mutu suatu pelayanan di rumah sakit terdiri dari komponen struktur, proses, dan *outcome*. Dalam hal ini, mutu kualitas pelayanan terdiri dari komponen struktur yang terdiri dari jadwal buka pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kebersihan dan nyaman, akses, serta aspek petugas, dan komponen proses yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*. Komponen struktur merupakan *input*. Jika struktur atau *input* suatu organisasi kesehatan baik, maka pelayanan kesehatan yang diberikan akan baik pula. Sedangkan komponen proses merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan tenaga lainnya serta berinteraksi dengan pasien secara profesional.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, variabel komponen proses berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Hal ini juga sejalan dengan pendapat Moison Walter dan White (1987) dalam Haryati (2000) yang menyatakan bahwa rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan yang lebih dan memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit, kepuasan akan muncul dari kesan pertama pasien masuk terhadap

pelayanan yang diberikan. Dalam komponen proses yang merupakan sebuah isu adalah waktu tunggu yang diperlukan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dari dokter yang lama. Waktu tunggu pasien dalam hal ini dihitung mulai dari pasien mendaftar di pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan dari dokter. Menurut Donabedian (1968) terdapat beberapa indikator dari mutu layanan komponen proses yang dapat mempengaruhi *outcome* (kepuasan pasien), diantaranya adalah *service quality* seperti wujud bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*).

Poliklinik hamil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya masih memiliki kesempatan untuk mengembangkan mutu layanan komponen proses yang lebih baik. Suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik dan akan menjadikan tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan teori bahwa baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan mempengaruhi kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Semakin baik pelayanan kesehatan akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2008).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diketahui bahwa komponen yang memiliki nilai *mean* komposit kurang dari 3,00 merupakan suatu isu yang harus mendapat perhatian dari pihak poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya. Namun, secara keseluruhan mutu layanan berdasarkan komponen struktur dan komponen proses di poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya sudah baik.

Terdapat pengaruh yang signifikan komponen struktur terhadap komponen proses dengan kategori pengaruh lemah di poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya. Terdapat satu aspek dari komponen struktur poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya yang merupakan sebuah isu dan harus mendapatkan perhatian dari pihak poliklinik. Isu tersebut adalah tempat parkir motor atau mobil yang sempit sehingga membuat pasien kurang nyaman ketika memarkirkan kendaraannya. Sempitnya tempat parkir juga disebabkan oleh membludaknya pasien beserta pengantar pasien sehingga kondisi parkir menjadi sempit dan tidak nyaman.

Terdapat pengaruh yang signifikan komponen proses terhadap komponen *outcome* 1 (kepuasan pasien) dengan kategori pengaruh sedang di poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya. Terdapat dua aspek dari komponen proses poliklinik hamil RSUD Haji Surabaya yang merupakan sebuah isu dan harus mendapatkan perhatian dari pihak poliklinik untuk segera diperbaiki. Isu tersebut adalah waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter lama sehingga pasien harus menunggu lebih lama lagi dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu yang diperlukan oleh pasien adalah kurang lebih 120 menit dihitung sejak pasien mendaftarkan diri di loket pendaftaran hingga pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter.

Berdasarkan isu yang terdapat di komponen struktur dan komponen proses mengenai tempat parkir yang sempit dan waktu tunggu, peneliti memberikan saran untuk pasien melakukan pendaftaran secara online dan tidak perlu untuk mendaftar di loket pendaftaran, sehingga pasien dapat mempersingkat waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari dokter, selain itu ketika pasien telah memeriksakan kehamilan, petugas dapat menginformasikan mengenai penjadwalan kunjungan ulang kapan pasien harus kembali ke poliklinik hamil agar tempat parkir tidak ramai oleh kondisi pasien yang

membludak. Untuk pelayanan yang diberikan oleh dokter terlambat, peneliti memberikan saran untuk pengalokasian ulang jadwal yang diatur oleh kepala poliklinik, kemudian dokter mengkomunikasikan dengan dokter lain untuk menggantikan tugas apabila datang terlambat atau sedang ada tugas yang lainnya sehingga pelayanan yang diberikan tetap maksimal, dan juga agar dokter mematuhi regulasi terkait jadwal praktik yang sudah ditentukan. Pihak manajemen rumah sakit, dalam menentukan target kerja jangka panjang, menengah, dan pendek, pembuatan prioritas merupakan syarat mutlak untuk melakukan review kinerja. Review ini berfungsi untuk mengidentifikasi kelemahan – kelemahan yang muncul selama proses implementasi pelayanan kesehatan. Sehingga dalam saat yang bersamaan perbaikan terus – menerus dapat diupayakan pada setiap lini jasa pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyanto, J.B. Suharjo B. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI. 2008. *Standard Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Katalog Dalam Terbitan Departemen Kesehatan RI.
- Donabedian, A. 1968. *A Guide to Medical Core Administration Volume II: Medical Care Appraisal*. Washington DC: The American Public Health Association.
- Donabedian, A. 1988. *The Quality of Care How Can It Be Assessed*. Volume 260, No. 12. University of Pennsylvania: *Journal of the American Medical Association*.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Khairani, Laila. 2012. *Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*

- Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat. Surabaya: Publikasi *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga*.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2015. *Marketing Management*. Edisi 15. New Jersey: Pearson Patience Hall, Inc.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. 2015. *Review Renstra RSU Haji Surabaya Tahun 2015 – 2019*. Surabaya.
- Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. 2016. *Laporan Evaluasi Kinerja BLUD Rumah Sakit Umum Haji Surabaya 2016*. Surabaya.
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Segung Seto.
- Supriyanto, S., Wulandari Ratna D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Pohon Cahaya.
- Supriyanto, S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.