

ARTIKEL PENELITIAN

Evaluasi Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Vitreoretina Pada Rumah Sakit Pendidikan Di Semarang

**Lady Pranodia Sukmawidowati¹, Arief Wildan², Afrisal Hari Kurniawan²,
Andhika Guna Dharma²**

¹ Program Studi Oftamologi Universitas Diponegoro, RS Umum Pusat dr. Kariadi, RS Nasional Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah, ² Staf Divisi Vitreo Retina, Program Studi Oftamologi Universitas Diponegoro, RS Umum Pusat dr. Kariadi, RS Nasional Diponegoro, Semarang, Jawa Tengah

Abstrak: Rumah sakit pendidikan merupakan suatu lingkungan unik dimana misi pendidikan medis, penelitian, dan pelayanan dilaksanakan secara bersamaan untuk kepentingan pasien. Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu komponen evaluasi terhadap hasil layanan kesehatan yang diberikan. Survei kepuasan pasien mencerminkan perbedaan antara layanan yang diharapkan dengan yang dialami. Pasien vitreoretina cenderung datang pada tahap penyakit lanjut dengan berbagai harapan di negara berkembang. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan retina yang diberikan di RSUP dr. Kariadi sebagai rumah sakit pendidikan antara Maret 2019 sampai April 2019. Survei dilakukan terhadap 90 pasien, 60% laki-laki dan 40% perempuan. Mayoritas responden (45,45%) berusia 35-54 tahun, 65,56% responden menggunakan Jaminan Kesehatan Nasional Non Penerima Bantuan Iuran (JKN-NPBI), dengan pekerjaan dan tingkat pendidikan bervariasi. Skoring keseluruhan 78,89% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan sementara 21,11% menyatakan puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Kesimpulannya adalah tingkat kepuasan klien rawat jalan vitreoretina di RSUP dr. Kariadi baik.

Kata kunci: Vitreoretina, pelayanan rawat jalan, kepuasan pasien, rumah sakit pendidikan

PENDAHULUAN

Rumah sakit pendidikan dianggap memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik, seperti pengobatan penyakit langka dan pasien kompleks, tersedianya pelayanan spesialistik dan teknologi canggih, serta dilakukannya penelitian biomedik. Tujuan khusus lain rumah sakit pendidikan meliputi pendidikan dan pelatihan medis, inovasi layanan klinis, dan pengobatan pasien tidak mampu. Rumah sakit pendidikan dikenal luas menyediakan pelayanan berkualitas tinggi. Survei-survei di Amerika Serikat menunjukkan opini publik yang sangat positif terhadap rumah sakit pendidikan.¹ Survei indeks kepuasan publik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan kepuasan yang baik terhadap pelayanan rumah sakit pendidikan.²

Memahami terhadap kepuasan kualitas pelayanan adalah penting untuk mengembangkan strategi perbaikan. Literatur awal tentang penjaminan mutu oleh Donabedian (1980) memperkenalkan pentingnya kepuasan pasien dan mendasari

penelitian di bidang penjaminan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien telah banyak dipelajari dan diukur sebagai suatu konsep maupun komponen dari kualitas luaran dan kajian kualitas pelayanan.¹

Pasien vitreoretina cenderung datang pada tahap penyakit lanjut dengan berbagai harapan di negara berkembang.³ Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan vitreoretina yang diberikan kepada pasien di RS dr. Kariadi sebagai rumah sakit pendidikan, antara maret 2019 sampai April 2019.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan tempat penelitian di RSUP dr. Kariadi dengan responden klien rawat jalan vitreoretina. Klien yang datang ke rawat jalan selama periode penelitian dipilih dengan simple random sampling. Kriteria eksklusi untuk penelitian ini adalah pasien yang menolak diwawancarai dan klien dengan keadaan umum tidak baik. Wawancara tatap muka dilakukan

untuk mengumpulkan data dengan kuesioner terstruktur.

Responden diberikan 16 pertanyaan mengenai keramahan, respon, kecepatan, empati, ketepatan, kerapian, kejelasan informasi, dan ketersediaan obat. Tiap pertanyaan diukur dengan skoring antara satu sampai sepuluh. Terdapat lima sub skala, yaitu penerimaan pasien, pelayanan Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP), pelayanan dokter residen, pelayanan staf keperawatan, dan pelayanan staf farmasi. Diambil rerata skor tiap sub skala. Untuk kepentingan penelitian ini, rerata skor 1-4 dikategorikan sebagai tidak puas, 5-7 dikategorikan sebagai puas, dan 8-10 dikategorikan sebagai sangat puas. Untuk memudahkan entri dan analisis, data yang dikumpulkan dikode dalam bentuk standar dan dimasukkan ke Microsoft Excel.

HASIL

Total 90 klien rawat jalan klinik vitreoretina diberikan kuesioner antara Maret 2019 sampai April 2019.

Responden berusia 15-78 tahun, dengan rerata 49,5 tahun, mayoritas (45,45%) berusia 35-54 tahun. 60%

responden laki-laki dan 40% perempuan. 88 responden (97,7%) menggunakan JKN, 32,22% Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan 65,65% Non Penerima Bantua Iuran (NPBI). Hanya dua responden menggunakan biaya pribadi. Status pekerjaan responden bervariasi. Tingkat pendidikan 10 (13,3%) responden sarjana, 34 (37,8%) lulus SMU, 21 (23,3%) lulus SMP, dan 19 (2,1%) hanya berpendidikan SD.

Tabel 1. Karakteristik Sosio-demografik peserta penelitian di RSUP dr. Kariadi, Semarang, Maret-April 2019.

	Variabel	N	Persen
Jenis kelamin	Laki-laki	54	60,00%
	Perempuan	36	40,00%
Usia	<34	15	17,05%
	35-54	40	45,45%
	>55	33	37,50%
Status Pembiayaan	PBI	29	32,22%
	NPBI	59	65,56%
Pekerjaan	Pribadi	2	2,22%
	Tidak bekerja	2	2,22%
Pekerjaan	Buruh	2	2,22%
	Guru	3	3,33%
	Ibu rumah tangga	19	21,11%
	Lain-lain	4	4,44%
	Pekerja swasta/ Pelajar/ mahasiswa	23	25,56%
		3	3,33%

	Pensiunan	2	2,22%
	Petani	5	5,56%
	PNS	8	8,89%
	TNI / Polisi	1	1,11%
	Wiraswasta	18	20,00%
Pendidikan	Sarjana	12	13,33%
	SD	19	21,11%
	SMP	21	23,33%
	SMU	34	37,78%
	Tidak sekolah	4	4,44%

Sebanyak 21,1% pasien menyatakan puas dan 78,89% sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

Tingkat kepuasan	N	Persen
Tidak puas	0	0
Puas	19	21,11%
Sangat puas	71	78,89%

Responden yang menyatakan sangat puas sebagian besar laki-laki (47,19%), berusia 35-54 tahun (37,50%), dan menggunakan pembiayaan JKN NPBI 50,00%. Status pendidikan paling banyak SMU (25,56%), diikuti dengan lulusan SMP (22,22%). Sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta (20,00%), diikuti ibu rumah tangga (18,89%) dan wiraswasta (16,67%).

Sebanyak 27 (30%) responden menyatakan puas dan 63 (70%) sangat puas terhadap staf admisi. Sebanyak 12 (13,33%) responden merasa puas dan 78 (86,7%) sangat puas terhadap DPJP. Sebanyak 18 responden (20%) merasa puas dan 72 (80%) sangat puas terhadap dokter residen. Sebanyak 15 responden (16,7%) puas and 75 (83,33%) sangat puas terhadap staf perawat. Sebanyak 23 responden (25,56%) puas dan 67 (74,44%) sangat puas terhadap staf farmasi.

Tabel 3. Tingkat kepuasan pelayanan rawat jalan vitreoretina berdasarkan karakteristik peserta penelitian di RSUP dr. Kariadi Semarang

Variabel	Tidak puas	Puas			
		Puas		Sangat puas	
		N	Persen	N	Persen
Jenis kelamin	Laki-laki	12	13,48%	42	47,19%
	Perempuan	6	6,74%	29	32,58%
Usia	<34	5	5,68%	10	11,36%
	35-54	7	7,95%	33	37,50%
	>55	7	7,95%	26	29,55%
Status Pembiayaan	PBI	5	5,56%	24	26,67%
	NPBI	14	15,56%	45	50,00%
	Pribadi	0	0,00%	2	2,22%
Pekerjaan	Tidak bekerja	1	1,11%	1	1,11%
	Buruh	0	0,00%	2	2,22%
	Guru	2	2,22%	1	1,11%
	Ibu rumah tangga	2	2,22%	17	18,89%
	Lain-lain	1	1,11%	3	3,33%
	Pegawai swasta	5	5,56%	18	20,00%
	Pelajar/ mahasiswa	0	0,00%	3	3,33%
	Pensiunan	0	0,00%	2	2,22%
	Petani	3	3,33%	2	2,22%
	PNS	2	2,22%	6	6,67%
	TNI / Polisi	0	0,00%	1	1,11%
	Wiraswasta	3	3,33%	15	16,67%
Pendidikan	Sarjana	2	2,22%	10	11,11%
	SD	4	4,44%	15	16,67%
	SMP	1	1,11%	20	22,22%
	SMU	11	12,22%	23	25,56%
	Tidak sekolah	1	1,11%	3	3,33%

DISKUSI

Penyakit retina cenderung akan semakin banyak di negara berkembang. Modalitas pengobatan retina semakin berkembang, dan mungkin lebih efektif dari segi pembiayaan bahkan di klinik mata negara berkembang.⁴ Ablasio retina

di negara berkembang sama dengan ablasio retina di negara-negara industri, tetapi gambaran di negara berkembang berbeda. Kurangnya layanan mata primer dan pusat spesialis retina menyebabkan pasien sering datang terlambat.^{2, 5}

Tabel 4. Tingkat kepuasan pelayanan rawat jalan vitreoretina terhadap interaksi dengan penyedia layanan kesehatan

Variabel	Tidak puas	Puas			
		Puas		Sangat puas	
		N	Persen	N	Persen
Interaksi dengan admisi		27	30,00%	63	70,00%
Interaksi dengan dokter		12	13,33%	78	86,67%
Interaksi dengan residen		18	20,00%	72	80,00%
Interaksi dengan perawat		15	16,67%	75	83,33%
Interaksi dengan farmasi		23	25,56%	67	74,44%

RSUP dr. Kariadi merupakan rumah sakit pendidikan dan rujukan tingkat tiga di Jawa Tengah, menerima kasus vitreoretina dari seluruh propinsi. Penelitian ini mencari tingkat kepuasan klien rawat jalan di RSUP dr. Kariadi.

Sembilan puluh peserta penelitian terdiri dari lebih banyak laki-laki (60%) dibandingkan perempuan (40%). Mayoritas (45,45%) peserta berusia 35-54 tahun, 37,50% berusia lebih dari 50 tahun, dan 17,05% berusia di bawah 34 tahun.

Kepuasan pasien merupakan kemampuan pasien untuk mengevaluasi layanan kesehatan. Penilaian pasien merupakan indikator signifikan terhadap kualitas layanan. Pasien yang puas akan lebih memperhatikan alur tata laksana yang diberikan dan lebih memiliki

kemauan untuk mengikuti petunjuk dari dokter yang menangani.⁷ Penilaian kepuasan pasien terhadap proses pelayanan dapat menggambarkan bagaimana layanan tersebut diberikan.⁸

Sebagian besar peserta penelitian ini (78,81%) menyatakan bahwa mereka sangat puas terhadap pelayanan. Interaksi dengan staf admisi, DPJP, dokter residen, staf keperawatan, dan staf farmasi sebagian besar sangat memuaskan.

Sebanyak 50% peserta yang menyatakan sangat puas menggunakan JKN NPBI, dan 32,22% of menggunakan JKN PBI. Sebanyak 25% peserta yang menyatakan sangat puas memiliki status pendidikan SMU, dan 22,22% SMP. Secara sosioekonomi, peserta ini memiliki status sosial menengah

ke bawah dan mungkin lebih mudah merasa puas.

Pasien akan mengatakan pelayanan yang dirasakan memuaskan jika pelayanan tersebut berguna, efektif, dan bermanfaat.⁹ Suatu penelitian di Kolkata, India berkesimpulan bahwa pasien rawat jalan merasa tidak puas terhadap waktu konsultasi yang tidak memadai, waktu tunggu yang panjang, lambatnya proses konsultasi, dan ketersediaan obat yang kurang.¹⁰

Penelitian-penelitian terhadap kepuasan pasien rawat jalan lainnya memberikan hasil bervariasi. Suatu survei yang dilakukan di 2 rumah sakit pendidikan di Kathmandu menilai ketersediaan obat, perilaku staf, infrastruktur klinis, kepuasan secara umum terhadap layanan, serta persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan pasien dari kedua rumah sakit tersebut rata-rata merasa puas.⁹

Suatu penelitian pada layanan rawat jalan yang diberikan di *Yekatit 12 Hospital Medical College* (Y12HMC), Addis Ababa, Ethiopia, menunjukkan tingkat kepuasan secara

umum sebesar 47%.¹⁰ penelitian pada departemen rawat jalan di *Chitwan Medical College Teaching Hospital*, Nepal menemukan bahwa 75,9% pasien memiliki tingkat kepuasan tinggi. Perilaku dokter memiliki efek paling besar terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan hanya 49,2 % pasien merasa sangat puas terhadap kesopanan dan rasa hormat penyedia layanan kesehatan. Perilaku penyedia layanan kesehatan terhadap pasien, terutama rasa hormat dan sopan merupakan faktor terkuat untuk memperkirakan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan pemerintah.¹¹

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini tidak mengukur kepuasan pasien pada unit penunjang yang terlibat dalam pelayanan rawat jalan, seperti laboratorium, bagian radiologi, dan pusat diagnostik. Diagnosis masing-masing klien juga tidak diperhitungkan dalam penelitian.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan klien rawat jalan vitreoretina di RSUP dr. Kariadi

baik. Penelitian lebih lanjut masih diperlukan, dengan melibatkan unit-unit penunjang, memperhitungkan diagnosis, dan waktu tunggu sejak pasien disarankan untuk menjalani pembedahan sampai tindakan bedah dapat dilaksanakan, karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Peneliti juga menyarankan survei kepuasan pasien dilaksanakan di rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ayanian J, Weissman J. Teaching Hospitals and Quality of Care: A Review of the Literature. *Milbank Quarterly*. 2002;80(3):569-593.
2. Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat [Internet]. Depkes.go.id. 2019 [cited 20 June 2019]. Available from: http://www.depkes.go.id/resources/download/info-terkini/Survei%20kepuasan%20pelanggan/2017/SURVEY%20I KM%20KEMENKES%202017_Final.pdf
3. Amisshah-Arthur K. Challenges dengan starting vitreoretinal services in the developing world. *Nepalese Journal of Ophthalmology*. 2016;8(1):1-2.RDV200
4. Yorston D, Jalali S. Retinal detachment in developing countries. *Eye*. 2002;16(4):353-358.
5. Yorston D. Retinal diseases and vision 2020. *Community Eye Health*. 2003; 16(46): 19–20.
6. Norquist GS. Contented but not better: Problems dengan satisfaction. *Psychiatric Services*. 2009;60(7):867-867.
7. Leeper-Majors K, Veale JR, Westbrook TS, Reed K. The effect of standardized patient feedback in teaching surgical residents informed consent: Results of a pilot study. *Current Surgery*. 2003;60(6): 615-622.
8. Hart JT. The autonomous patient: Ending paternalism in medical care. *Journal of the Royal Society of Medicine*. 2002;95(12): 623-624.
9. Chand B, Katuwal S, Pandit R, Pandey A. Satisfaction dengan

- Quality of Health Care among Teaching Hospitals in Kathmandu, Nepal. *Asian Journal of Medicine and Health*. 2018;10(2):1-11.
10. Berehe T, Bekele G, Yimer Y, Lozza T. Assessment of clients satisfaction dengan outpatient services at Yekatit 12 Hospital Medical College, Addis Ababa, Ethiopia. *BMC Research Notes*. 2018;11(1):1-6.
11. Rajbanshi L, Dungana G, Gurung Y, Koirala D. Satisfaction dengan health care services of out patient department at Chitwan Medical College Teaching Hospital, Nepal. *Journal of Chitwan Medical College*. 2014;4(1):11-18.